



LGL / AMR / CCA / APP / LFP

ESTABLECE OBJETIVOS DE GESTIÓN AÑO 2019 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, 28 DIC 2018

EXENTO N° 2450 /

**VISTOS:** Lo dispuesto en el artículo 32 N° 6 del Decreto Supremo N° 100, de 2005, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el Texto Refundido Coordinado y Sistematizado de la Constitución Política de la República de Chile; en el artículo 6° de la Ley N° 19.553, modificado por el artículo 1° N°s 3 y 4 de la Ley N° 19.618, en el artículo Primero N° 3 de la Ley N° 19.882 y en el artículo 1° N° 2) de la Ley N° 20.212; en el Decreto Supremo N° 1.232, de 2017, del Ministerio de Hacienda; en el Decreto Exento N° 324, de 2018, del Ministerio de Hacienda; en el Decreto Supremo N° 19, de 2001, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia; en el Oficio Circular N° 26, de 31 de octubre de 2018 de Director de Presupuestos, y en la Resolución N° 1.600, de 2008, de Contraloría General de la República, y sus modificaciones que fijan normas sobre exención de trámite de toma de razón;

**CONSIDERANDO:**

1.- Que, la elaboración de los Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG) por parte de los Servicios, se enmarca en un conjunto de objetivos de gestión comunes para todas las instituciones del sector público a implementar, y esenciales para un 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 permitan 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 de la Secretaría 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 2019, es decir, aquel que consigna el conjunto de áreas prioritarias comunes para todas las instituciones del sector público, sistemas de gestión, objetivos y etapas que permiten alcanzar su desarrollo, fue aprobado mediante Decreto N° 324, de 19 de Octubre de 2018, del Ministerio de Hacienda.

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

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

6.- Que, la formulación del PMG 2019 fue revisada por el Comité Técnico del PMG, según consta en el/los Certificado/s que se señalan a continuación.

| Servicio                                     | N° Certificado Comité Técnico |
|--|-------------------------------|
| Subsecretaría de Justicia                    | 13939                         |
| Subsecretaría de Derechos Humanos            | 13542                         |
| Servicios de Registro Civil e Identificación | 13941                         |
| Servicio Médico Legal                        | 13540                         |
| Gendarmería de Chile                         | 13538                         |
| Servicio Nacional de Menores                 | 13943                         |
| Defensoría Penal Pública                     | 13536                         |

7.- Que, corresponde fijar mediante decreto los objetivos de gestión, con sus correspondientes ponderadores a alcanzar el año 2019, 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 establecer 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 2019, 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 2019:

Programa Marco

**A.- SUBSECRETARÍA DE JUSTICIA.-**

**I.- IDENTIFICACION**

|                   |   |                 |    |
|-------------------|---|-----------------|----|
| <b>MINISTERIO</b> | MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS | <b>PARTIDA</b>  | 10 |
| <b>SERVICIO</b>   | SECRETARIA Y ADMINISTRACION GENERAL       | <b>CAPITULO</b> | 01 |

**II. FORMULACION PMG 2019**

**OBJETIVOS DE GESTIÓN**

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

| Nº | Nombre del indicador  | Fórmula  | Meta                                      | Mide | Ponderador | Nota |
|----|---|--|---|------|------------|------|
| 1  | Porcentaje de causas resueltas del Sistema de Mediación Familiar con acuerdo total durante el año t respecto del total de causas terminadas con acuerdo total, parcial o frustrado durante el año t | (Causas Terminadas del Sistema de Mediación Familiar con Acuerdo Total durante el año t / Total de causas terminadas del Sistema de Mediación Familiar con acuerdo total, parcial o frustrado durante el año t) * 100  | 61.00 %<br>[(89339.00 / 146456.00) * 100] |      | 5.00       | 1    |
| 2  | Porcentaje de centros privativos de libertad del Servicio Nacional de Menores y Secciones Juveniles de Gendarmería de Chile supervisados según estándar establecido en el año t                     | (Nº total de Centros Privativos de Libertad de SENAME y Secciones Juveniles de GENCHI supervisados según estándar establecido en el año t / Nº total de Centros Privativos de Libertad de SENAME y Secciones Juveniles de GENCHI operativos en el año t) * 100 | 96.36 %<br>[(53.00 / 55.00) * 100]        |      | 10.00      | 2    |
| 3  | Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t  | (Número de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t / Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t en Programa de Trabajo) * 100   | 100 %<br>[(4 / 4) * 100]                  |      | 10.00      |      |
| 4  | Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.   | (Nº de controles de seguridad de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información al año t / Nº Total de controles establecidos en la  | 48 %<br>[(55 / 114) * 100]                |      | 5.00       |      |

|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
|  |  | Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t)*100 |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|

Notas:

- 1
- 1.- El total de causas consideradas dentro del denominador, sólo considera las causas que al menos tuvieron una sesión conjunta de mediación; las causas frustradas sin sesión o con sesión privada (que es cuando sólo asiste una de las partes) no son incluidas dentro del universo a considerar.
- 2.- Conceptos:  
ACUERDO TOTAL: Una causa se encuentra en estado "acuerdo total" cuando las partes han alcanzado un acuerdo en todas las materias tratadas, siempre y cuando el acuerdo haya sido ratificado por una resolución judicial.  
ACUERDO PARCIAL: Una causa se encuentra en estado "acuerdo parcial" cuando las partes han alcanzado un acuerdo en, al menos, una de las materias tratadas, habiéndose frustrado el resto, siempre y cuando el acuerdo haya sido ratificado por una resolución judicial.  
FRUSTRADA CON SESIÓN CONJUNTA: Una causa se encuentra "frustrada con sesión conjunta" si es que, habiendo asistido todas las partes involucradas en el proceso, al menos, una de ellas ha manifestado su voluntad de no proseguir con el proceso o el/la mediador/a ha adquirido la convicción de que no se alcanzará acuerdo en el proceso de mediación en ninguna de las materias tratadas
- 2
- Comisiones Interinstitucionales de Supervisión de Centros de Responsabilidad Penal Adolescente (CISC RPA). EL total de Centros existentes son 55: 18 Centros de Internación Provisoria y de Internación en Régimen Cerrado (CIP-CRC), 16 Centros de Internación Semicerrados (CSC) y 21 secciones juveniles (SSJJ). En el caso de que algún centro o sección no se encuentre operativo, no se considerará parte del universo de los Centros Privativos de Libertad que deben ser supervisados. Por operativo se entenderá aquellos centros privativos de libertad del Servicio Nacional de Menores o secciones juveniles de Gendarmería de Chile que cuentan con adolescentes y/o jóvenes en todas las visitas que realice la CISC RPA respectiva Un Centro se considerará como supervisado si cumple con los siguientes 6 criterios: 1. Si la CISC RPA visitaron al menos 2 veces al año (una por semestre) cada Centro Privativo de Libertad y Sección Juvenil que se encuentren operativos, es decir, que presentan población bajo medida y/o sanción de la ley que establece un sistema de responsabilidad de los adolescentes por infracción a ley penal. 2. Que cada CISC RPA, luego de efectuada la visita correspondiente, llene completamente un formulario de acta de visita. 3. Que cada SEREMI de Justicia y Derechos Humanos, en su calidad de coordinadores de la CISC RPA en su respectiva región ponga a disposición de la Subsecretaría de Justicia, mediante la División de Reinserción Social, el acta de visita completamente llenada, de acuerdo a los plazos estipulados en el manual de funcionamiento de las CISC RPA. Esto es, no más de 10 días hábiles después de realizada la última visita. 4. Si en el contexto de la visita del CISC RPA, ocurre una denuncia por parte de un(a) adolescente o joven que se encuentra cumpliendo una sanción o medida cautelar en algún Centro Privativo de Libertad a la Comisión y/o a un integrante de ella, se activa el protocolo de denuncia que la Subsecretaría de Justicia ha instruido a la CISC RPA. De no ocurrir denuncias, no se considera este criterio en la medición. 5. Elaboración de un informe semestral de sistematización y análisis de la información recogida por la CISC RPA en visita correspondiente al semestre anterior que será elaborado por la División de Reinserción Social. Para el primer periodo, será elaborado durante el trimestre inmediatamente posterior a que se realicen las visitas del primer semestre. Para el segundo periodo será elaborado a más tardar el 31 de diciembre del año t, y serán enviados a cada SEREMI de Justicia y Derechos Humanos, luego de la aprobación de la jefatura de la División de Reinserción Social. "Para este último informe se incorporará un acápite de análisis sobre el reporte de gestiones para subsanar las observaciones deficitarias de las CISC RPA, mencionado en el criterio N° 6 de estas notas. 6. El o la SEREMI deberá enviar mediante oficio a la Subsecretaría de Justicia, con copia a la División de Reinserción Social, 3 veces al año, con periodicidad cuatrimestral (meses de abril, agosto y diciembre) y dentro del quinto día hábil del mes siguiente al cuatrimestre que corresponde (primer informe en mayo, segundo informe en septiembre y tercer informe en diciembre), un reporte informando las gestiones que se han realizado en su región para subsanar las observaciones deficitarias de las CISC RPA en la visita del periodo anterior y el estado de cumplimiento de ellas en el caso del último reporte, este será elaborado y remitido durante el mes de diciembre.

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 40.00%)

| N° | Nombre del indicador             | Fórmula   | Meta | Mide | Ponderador |
|----|----------------------------------|---|------|------|------------|
| 1  | Índice de eficiencia energética. | Consumo Total de Energía (CTE) en el año t/Superficie Total (ST) del conjunto de edificaciones utilizadas por el servicio en el año 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 establecidos en los contratos iniciales en el año t | (Sumatoria de Montos Finales de contratos de obras finalizado con aumento efectivo de gastos en el año t - Sumatoria de Montos establecidos en contratos iniciales de obras/Sumatoria de Montos establecidos en contratos iniciales de obras 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   | (Gastos ejecutados en el mes de diciembre año t/Total de gastos ejecutados en el año t)*100   | 12 %<br>[(24519021 /206737106 )*100] |   | 10.00 |
| 4 | 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   | 100 %<br>[(76733772 /76733772 )*100] |   | 10.00 |

Objetivo 3. Calidad de Servicio. (Ponderación: 30.00%)

| Nº | 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) | 3.50 días<br>[(31612.00 /9032.00 )] |      | 10.00      | 1    |
| 2  | Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t  | (Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos en año t)*100  |                                     | X    | 10.00      |      |
| 3  | Tiempo promedio de trámites finalizados   | Sumatoria de días de trámites solicitados por los usuarios, finalizados al año t/Nº Total de trámites solicitados por los usuarios, finalizados en el año t   |                                     | X    | 5.00       |      |
| 4  | Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados  | (Nº de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t/Nº total de trámites identificados en el   | 50 %<br>[(5 /10 )*100]              |      | 5.00       |      |

|   |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|
| en el Registro Nacional de Trámites del año t-1 | Registro Nacional de Trámites del año t-1)*100 |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|

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.

### III. COMPROMISOS INDICADORES TRANSVERSALES

| Ministerio                                | Institución                         | Número Certificado | Fecha Certificado         |
|---|-------------------------------------|--------------------|---------------------------|
| Ministerio de Justicia y Derechos Humanos | Secretaría y Administración General | 13940              | 12/28/2018<br>12:00:00 AM |

| Sistema                     | Nombre Indicador Transversal   | Nº de Compromisos | Nº Compromisos Específicos (sólo indicador género) |
|-----------------------------|--|-------------------|--|
| Equidad de Género           | Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t   | 4                 | 8  |
| Seguridad de la Información | Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.                                    | 55                | 0  |
| Trámites Digitalizados      | Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1 | 5                 | 0  |

| Nombre Indicador Transversal  | Nota  |
|---|---|
| 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 | Para la evaluación de este indicador se considerarán los incrementos presupuestarios que afecten los subtítulos 22 y 29, financiados con transferencias consolidables desde otros Servicios.  |
| Tiempo promedio de trámites finalizados   | El trámite comprometido para medir es "Mediación familiar previa y obligatoria"<br>Hito de inicio: Fecha en que el/a usuario/a solicita la mediación.<br>Hito de término: Fecha en la que es recibida la notificación por las partes (usuarios/as), que corresponde a fecha en que queda disponible el certificado en la plataforma.<br>La causa puede pasar a uno de los siguientes estados:<br>1. "Frustrada con Sesión" donde el Centro de Mediación emite un Certificado de Mediación Frustrada para que esta continúe por la vía Judicial.<br>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 adquiera carácter judicial.<br>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. |

## B.- SUBSECRETARÍA DE DERECHOS HUMANOS.-

### I.- IDENTIFICACION

|                   |   |                 |    |
|-------------------|---|-----------------|----|
| <b>MINISTERIO</b> | MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS | <b>PARTIDA</b>  | 10 |
| <b>SERVICIO</b>   | SUBSECRETARÍA DE DERECHOS HUMANOS         | <b>CAPITULO</b> | 06 |

### II. FORMULACION PMG 2019

#### OBJETIVOS DE GESTIÓN

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 60.00%)

| Nº | Nombre del indicador  | Fórmula  | Meta | Mide | Ponderador | Nota |
|----|---|--|------|------|------------|------|
| 1  | Sistema de Planificación / Control de Gestión   |  |      |      | 30.00      |      |
| 2  | 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      |      |
| 3  | Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t                                    | (Número de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t/Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t en Programa de Trabajo)*100   |      | X    | 10.00      |      |
| 4  | Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t. | (Nº de controles de seguridad de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información al año t/Nº Total de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t)*100 |      | X    | 10.00      |      |

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 30.00%)

| Nº | Nombre del indicador  | Fórmula   | Meta | Mide | Ponderador |
|----|---|---|------|------|------------|
| 1  | Índice de eficiencia energética.  | Consumo Total de Energía (CTE) en el año t/Superficie Total (ST) del conjunto de edificaciones utilizadas por el servicio en el año t |      | X    | 10.00      |
| 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    | 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 | (Gastos ejecutados en el mes de diciembre año t/Total de gastos ejecutados en el año t)*100 |  | X | 10.00 |
|---|---|---|--|---|-------|

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 10.00%)

| N° | Nombre del indicador   | Fórmula  | Meta | Mide | Ponderador | Nota |
|----|--|--|------|------|------------|------|
| 1  | Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1 | (N° de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t/N° total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1)*100 |      | X    | 10.00      |      |

### III. COMPROMISOS INDICADORES TRANSVERSALES

| Ministerio                                | Institución                       | Número Certificado | Fecha Certificado         |
|---|-----------------------------------|--------------------|---------------------------|
| Ministerio de Justicia y Derechos Humanos | Subsecretaría de Derechos Humanos | 13543              | 12/22/2018<br>12:00:00 AM |

| Sistema                     | Nombre Indicador Transversal   | N° de Compromisos | N° Compromisos Específicos (sólo indicador género) |
|-----------------------------|--|-------------------|--|
| Equidad de Género           | Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t   | 2                 | 0  |
| Seguridad de la Información | Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.                                    | 30                | 0  |
| Trámites Digitalizados      | Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1 | 1                 | 0  |

| Nombre Indicador Transversal  | Nota   |
|---|--|
| 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 | Para la evaluación de este indicador se considerarán los incrementos presupuestarios que afecten los subtítulos 22 y 29, financiados con transferencias consolidables desde otros Servicios. |

## C.- SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACION

### I.- IDENTIFICACION

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

## II. FORMULACION PMG 2019

### OBJETIVOS DE GESTIÓN

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 del Programa de Trabajo implementadas en el año t                                    | (Número de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t / Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t en Programa de Trabajo) * 100   | 100 %<br>[(4 / 4) * 100]   |      | 15.00      |      |
| 2  | Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t. | (N° de controles de seguridad de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información al año t / N° Total de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t) * 100 | 76 %<br>[(87 / 114) * 100] |      | 5.00       |      |

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 15.00%)

| N° | Nombre del indicador  | Fórmula   | Meta                                   | Mide | Ponderador |
|----|---|---|--|------|------------|
| 1  | Índice de eficiencia energética.  | Consumo Total de Energía (CTE) en el año t / Superficie Total (ST) del conjunto de edificaciones utilizadas por el servicio en el año t |  | X    | 5.00       |
| 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 %<br>[(20955413 / 149681521) * 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                   | 100 %<br>[(81099005 / 81099005) * 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 | 55.00 %<br>[(13589.00 / 24707.00) * 100] |      | 15.00      | 1    |

|   |  |   |                               |   |       |
|---|--|---|-------------------------------|---|-------|
|   |  | tramitadas durante el año t)*100  |                               |   |       |
| 2 | Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t   | (Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos en año t)*100  | 98 %<br>[(12668 /12861 )*100] |   | 15.00 |
| 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)-<br>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 | Tiempo promedio de trámites finalizados  | Sumatoria de días de trámites solicitados por los usuarios, finalizados al año t/Nº Total de trámites solicitados por los usuarios, finalizados en el año t   |                               | X | 5.00  |
| 5 | Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1 | (Nº de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t/Nº total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1)*100  | 50 %<br>[(38 /76 )*100]       |   | 10.00 |

Notas:

- 1 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.

### III. COMPROMISOS INDICADORES TRANSVERSALES

| Ministerio                                | Institución                                 | Número Certificado | Fecha Certificado         |
|---|---|--------------------|---------------------------|
| MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS | SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACION | 13942              | 12/28/2018<br>12:00:00 AM |

| Sistema                     | Nombre Indicador Transversal   | N° de Compromisos | N° Compromisos Específicos (sólo indicador género) |
|-----------------------------|--|-------------------|--|
| Equidad de Genero           | Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t   | 4                 | 6  |
| Seguridad de la Información | Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.                                    | 87                | 0  |
| Trámites Digitalizados      | Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1 | 38                | 0  |

| Nombre Indicador Transversal  | Nota   |
|---|--|
| 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 | Para la evaluación de este indicador se considerarán los incrementos presupuestarios que afecten los subtítulos 22 y 29, financiados con transferencias consolidables desde otros Servicios.   |
| Tiempo promedio de trámites finalizados   | Para el indicador "Tiempo promedio de trámites finalizados", el Servicio medirá el trámite "Pasaportes" el cual se inicia con la fecha de solicitud del Pasaporte y termina con la fecha de entrega del documento al requirente. Se excluyen los documentos solicitados en Consulados. |

#### D.- SERVICIO MEDICO LEGAL

##### I.- IDENTIFICACION

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

##### II. FORMULACION PMG 2019

##### OBJETIVOS DE GESTIÓN

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 50.00%)

| N° | Nombre del indicador   | Fórmula  | Meta                                 | Mide | Ponderador | Nota |
|----|--|--|--------------------------------------|------|------------|------|
| 1  | Porcentaje de Informes Periciales de ADN Filiación, despachados en un plazo igual o inferior 80 días hábiles respecto del total de informes despachados en año t | $(\text{N}^\circ \text{ de informes periciales de ADN Filiación despachados en un plazo igual o inferior a 80 días hábiles en año t} / \text{N}^\circ \text{ total de informes periciales de ADN Filiación despachados en año t}) * 100$ | 95.00 %<br>[[2660.00 /2800.00 ]*100] |      | 20.00      | 1    |

|   |   |  |                                     |  |       |  |
|---|---|--|-------------------------------------|--|-------|--|
| 2 | 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  | 2.83 %<br>[(32.00 / 1129.00) * 100] |  | 10.00 |  |
| 3 | Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t                                    | (Número de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t / Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t en Programa de Trabajo) * 100   | 100 %<br>[(5 / 5) * 100]            |  | 10.00 |  |
| 4 | Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t. | (N° de controles de seguridad de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información al año t / N° Total de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t) * 100 | 31 %<br>[(35 / 114) * 100]          |  | 10.00 |  |

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, ya que en estas sedes se realiza el análisis de ADN Filiación de todas las muestras tomadas en el resto de las Regiones y Provincias donde existe SML. Y mide desde la fecha de la realización de peritaje hasta la entrega final del producto que corresponde al despacho del informe pericial a Fiscalía y/o Tribunales.

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 25.00%)

| N° | Nombre del indicador  | Fórmula   | Meta                                   | Mide | Ponderador |
|----|---|---|--|------|------------|
| 1  | Índice de eficiencia energética.  | Consumo Total de Energía (CTE) en el año t / Superficie Total (ST) del conjunto de edificaciones utilizadas por el servicio en el año t |  | X    | 5.00       |
| 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   | 15 %<br>[(6794326 / 44552961) * 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                   | 100 %<br>[(14300481 / 14300481) * 100] |      | 10.00      |

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

| N° | Nombre del indicador   | Fórmula  | Meta                      | Mide | Ponderador | Nota |
|----|--|--|---------------------------|------|------------|------|
| 1  | Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t   | (Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos en año t)*100   | 94 %<br>[(317 /338 )*100] |      | 10.00      |      |
| 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  | 10 días<br>[20000 /2000 ] |      | 10.00      |      |
| 3  | Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1 | (N° de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t/N° total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1)*100 | 100 %<br>[(1 /1 )*100]    |      | 5.00       |      |

### III. COMPROMISOS INDICADORES TRANSVERSALES

| Ministerio                                | Institución           | Número Certificado | Fecha Certificado         |
|---|-----------------------|--------------------|---------------------------|
| Ministerio de Justicia y Derechos Humanos | Servicio Médico Legal | 13541              | 12/22/2018<br>12:00:00 AM |

| Sistema                     | Nombre Indicador Transversal   | N° de Compromisos | N° Compromisos Específicos (sólo indicador género) |
|-----------------------------|--|-------------------|--|
| Equidad de Género           | Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t   | 5                 | 8  |
| Seguridad de la Información | Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.                                    | 35                | 0  |
| Trámites Digitalizados      | Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1 | 1                 | 0  |

| Nombre Indicador Transversal  | Nota   |
|---|--|
| 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 | Para la evaluación de este indicador se considerarán los incrementos presupuestarios que afecten los subtítulos 22 y 29, financiados con transferencias consolidables desde otros Servicios.   |
| Tiempo promedio de trámites finalizados   | El trámite a considerar en el indicador es el de OIRS Consulta Ciudadana, este se compete debido a que esta asociado a todos los productos estratégicos del Servicio Médico Legal. Este se inicia desde que el ciudadano realiza la solicitud hasta la fecha de respuesta. |

## E.- GENDARMERIA DE CHILE

### I.- IDENTIFICACION

|            |   |          |    |
|------------|---|----------|----|
| MINISTERIO | MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS | PARTIDA  | 10 |
| SERVICIO   | GENDARMERIA DE CHILE                      | CAPITULO | 04 |

### II. FORMULACION PMG 2019

#### OBJETIVOS DE GESTIÓN

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 60.00%)

| 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   | 9.98 %<br>[(2735.00 / 27401.00) * 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  | 0.17 número<br>[(21.00 / 120031.00) * 1000.00] |      | 15.00      | 2    |
| 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  | 3.02 %<br>[(124.00 / 4099.50) * 100]           |      | 10.00      |      |
| 4  | Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t   | (Número de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t / Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t en Programa de Trabajo) * 100   | 100 %<br>[(4 / 4) * 100]                       |      | 10.00      |      |
| 5  | Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.                                  | (N° de controles de seguridad de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información al año t / N° Total de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t) * 100 | 68 %<br>[(77 / 114) * 100]                     |      | 5.00       |      |

Notas:

- Las capacitaciones son ejecutadas y certificadas por instituciones externas a Gendarmería de Chile, estando constituida la oferta en su mayoría, por cupos provenientes de convenios suscritos con el SENCE, y adicionalmente por cupos que se gestionan a nivel local y con organismos técnicos de capacitación (OTEC). Se entenderá por "condenado con capacitación laboral certificada", aquel interno condenado del Subsistema

Cerrado o Subsistema Semiabierto que ha participado, concluido y aprobado un curso de capacitación, orientado al ejercicio de un trabajo dependiente o independiente y que es entregado por organismos técnicos acreditados. Se entenderá como "Promedio mensual de condenados en el año t" el promedio de la existencia total mensual, al último día de cada mes, de condenados reclusos que permanecen 24 horas en las unidades penales de los Subsistemas Cerrado o Semiabierto.

- 2 Se entiende por fuga desde el interior, la evasión de una persona condenada a pena privativa de libertad y/o en prisión preventiva desde el interior de los establecimientos penitenciarios del subsistema cerrado (población reclusa 24 horas, los apremios, la reclusión nocturna, entre otros), en el que se pierde el control físico y/o visual por parte del personal institucional. Se considera fuga inclusive a aquellas evasiones en las que el recluso sea recapturado por los organismos policiales. No se considerará como fuga desde el interior los incumplimientos de permisos de salida (Salida Dominical, Salida de Fin de Semana, Salida Controlada al Medio Libre y los permisos de Salida Laboral). Los Internos que están bajo la custodia institucional en el año t, corresponde a todas las personas que fueron atendidas por Gendarmería cada vez que ingresaron al Subsistema cerrado en el año t, por ende, un sujeto será contabilizado tantas veces ingrese al Subsistema Cerrado durante el año t.

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 15.00%)

| Nº | Nombre del indicador  | Fórmula   | Meta                                   | Mide | Ponderador |
|----|---|---|--|------|------------|
| 1  | Índice de eficiencia energética.  | Consumo Total de Energía (CTE) en el año t/Superficie Total (ST) del conjunto de edificaciones utilizadas por el servicio en el año t |  | X    | 5.00       |
| 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   | 15 %<br>[[69700069 /458553085 ]*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                     | 100 %<br>[[108282595 /108282595 ]*100] |      | 5.00       |

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

| Nº | Nombre del indicador   | Fórmula  | Meta                               | Mide | Ponderador | Nota |
|----|--|--|------------------------------------|------|------------|------|
| 1  | Días hábiles promedio de respuesta de las solicitudes de trámites y reclamos ingresadas bajo la Ley 19.880, respecto del total de solicitudes respondidas de Trámites y Reclamos en el año t | Sumatoria de días hábiles de respuesta de solicitudes de trámites y reclamos respondidas bajo la ley 19.880 en el año t/Nº total de solicitudes de trámites y reclamos respondidas en el año t | 4.62 días<br>[58232.00 /12602.00 ] |      | 10.00      | 1    |
| 2  | Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t   | (Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos en año t)*100   |                                    | X    | 5.00       |      |
| 3  | Tiempo promedio de trámites finalizados  | Sumatoria de días de trámites solicitados por los usuarios, finalizados al año t/Nº Total de trámites solicitados por los usuarios, finalizados en el año t                                    |                                    | X    | 5.00       |      |

|   |  |  |                      |      |
|---|--|--|----------------------|------|
| 4 | Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1 | (N° de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t/N° total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1)*100 | 75 %<br>[(9/12)*100] | 5.00 |
|---|--|--|----------------------|------|

Notas:

- 1 Para este indicador se contabilizarán sólo las solicitudes registradas en el Sistema Informático ASIAC, correspondiente a los Trámites y Reclamos. Estas solicitudes pueden ser presenciales, vía web o vía telefónica. Se entenderá que Trámite es el tipo de solicitud en donde el solicitante requiere al Servicio algún tipo de documento específico, ya sea pronunciamiento por parte de Gendarmería de Chile o la certificación de información Institucional. Y como Reclamo el tipo de solicitud en el cual se manifiesta la disconformidad del requirente producto de la actuación indebida del Servicio, la inatención oportuna, y/o frente a una conducta irregular de uno o de varios funcionarios de Gendarmería de Chile. Para los efectos de contabilizar los días de respuesta de solicitud, se considerará que todas aquellas solicitudes respondidas en menos de un (01) día, se le asignará el valor de 1 al tiempo de respuesta. Se considera como fecha de inicio al día en que ingresó la solicitud, considerando que si se ingresa en día inhábil, se contará a partir del día hábil siguiente. Se considera como fecha de término al día en el cual se dio respuesta positiva, negativa o parcial al solicitante.

### III. COMPROMISOS INDICADORES TRANSVERSALES

| Ministerio                                | Institución          | Número Certificado | Fecha Certificado         |
|---|----------------------|--------------------|---------------------------|
| Ministerio de Justicia y Derechos Humanos | Gendarmería de Chile | 13539              | 12/22/2018<br>12:00:00 AM |

| Sistema                     | Nombre Indicador Transversal   | N° de Compromisos | N° Compromisos Específicos (sólo indicador género) |
|-----------------------------|--|-------------------|--|
| Equidad de Género           | Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t   | 4                 | 7  |
| Seguridad de la Información | Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.                                    | 77                | 0  |
| Trámites Digitalizados      | Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1 | 9                 | 0  |

| Nombre Indicador Transversal  | Nota  |
|---|---|
| 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 | Para la evaluación de este indicador se considerarán los incrementos presupuestarios que afecten los subtítulos 22 y 29, financiados con transferencias consolidables desde otros Servicios.  |
| Tiempo promedio de trámites finalizados   | El nombre del trámite seleccionado es Solicitar Informe de Cumplimiento de Condena, el cual permite acceder a un documento que informa el cumplimiento de condena de una persona que estuvo privada de libertad. El trámite se inicia cuando el solicitante acude a una Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) y solicita el Informe de Cumplimiento de Condena o lo hace utilizando su clave única ingresando a <a href="http://www.gendarmeria.chilesinpapeleo.cl">www.gendarmeria.chilesinpapeleo.cl</a> , <a href="http://www.chileatiende.cl">www.chileatiende.cl</a> o en <a href="http://www.gendarmeria.gob.cl">www.gendarmeria.gob.cl</a> . El trámite termina cuando el solicitante recibe el Informe de Cumplimiento de Condena o cuando se le informa mediante correo electrónico, que el documento está disponible para ser descargado; o bien, si al cabo de 30 días hábiles, contados desde la notificación (postal o electrónica), el usuario no ha retirado el documento. |

## F.- SERVICIO NACIONAL DE MENORES

### I.- IDENTIFICACION

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

## II. FORMULACION PMG 2019

### OBJETIVOS DE GESTIÓN

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 60.00%)

| Nº | Nombre del indicador   | Fórmula   | Meta                                 | Mide | Ponderador | Nota |
|----|--|---|--------------------------------------|------|------------|------|
| 1  | Porcentaje de niño(a)s y adolescentes ingresados del Sistema de Protección en Familias de acogida en el año t con plan de intervención elaborado en plazo definido por bases técnicas, respecto del total de ingresos en Cuidado Alternativo | (Nº de ingresos en Familias de Acogida en el año t con PII elaborado oportunamente según lo establecido en bases técnicas a contar de la de fecha ingreso/Nº total de ingresos el año t en cuidado alternativo (Residencias, Cread, y Familias de acogida))*100 | 54.00 %<br>[(4080.00 /7556.00 )*100] |      | 15.00      | 1    |
| 2  | 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  | 33.84 %<br>[(1154.00 /3410.00 )*100] |      | 15.00      | 2    |
| 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   | 10.58 %<br>[(459.00 /4338.00 )*100]  |      | 10.00      |      |
| 4  | Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t   | (Número de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t/Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t en Programa de Trabajo)*100  | 100 %<br>[(4 /4 )*100]               |      | 10.00      |      |
| 5  | Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la   | (Nº de controles de seguridad de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la   | 100 %<br>[(114 /114 )*100]           |      | 10.00      |      |

|  |                                |  |  |  |  |  |
|--|--------------------------------|--|--|--|--|--|
|  | Norma NCh-ISO 27001, al año t. | información al año t/Nº Total de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t)*100 |  |  |  |  |
|--|--------------------------------|--|--|--|--|--|

Notas:

- 1 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. La medición es para los diagnósticos que ingresan y terminan en el año t. Para el cálculo según la Orientaciones técnicas, se calcula entre Fecha de Ingreso y Fecha de Elaboración del PII informado en Senainfo. Se considera oportuno días de elaboración del PII como: 90 días para Familias de acogida en Ocas y 60 días para Familias de Acogida en Administraciones Directas. El Plan de Intervención Individual elaborado se entiende por el plan conjunto que contiene todos los componentes del programa, en lo referido al diseño y ejecución de la intervención con el niño(a) o adolescente, dirigida a apoyar su integración con la familia de acogida, desarrollar el proceso vinculado con la reparación de los efectos de las vulneraciones, el acceso efectivo a las redes y servicios que le corresponden de acuerdo a su edad, nivel de desarrollo y necesidades y al fortalecimiento paulatino de la relación con la familia de egreso. Este se realiza a partir del diagnóstico de cada niño(a) o adolescente, considerando las dificultades y recursos. Si el niño(a) o adolescente asiste a un programa especializado, se establece coordinación con esa instancia para compartir los planes de intervención elaborados por cada equipo. También se actúa coordinadamente con las instancias de educación, salud y otras a las que debe acceder el niño(a) o adolescente.
- 2 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 entre 85% a 100% en período. Datos de asistencia y situación educacional del joven son insumos entregados por Ministerio de Educación (Convenio MINEDUC-SENAME, Resolución N° 1847, 14-09-16), instalados y publicados automáticamente en ficha Registro Educacional MINEDUC del Sistema de Información y registro de usuarios de SENAME (Senainfo). c) El denominador lo conforman sancionados de situación educacional, matriculado o trasladado, categorías definidas por MINEDUC que indican que joven está incorporado en sistema educacional (matriculado). d) Se excluyen jóvenes que presentan escolaridad completa (educación media).

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 15.00%)

| Nº | Nombre del indicador  | Fórmula   | Meta | Mide | Ponderador |
|----|---|---|------|------|------------|
| 1  | Índice de eficiencia energética.  | Consumo Total de Energía (CTE) en el año t/Superficie Total (ST) del conjunto de edificaciones utilizadas por el servicio en el año t |      | X    | 5.00       |
| 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   |      | X    | 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    | 5.00       |

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

| Nº | Nombre del indicador   | Fórmula  | Meta                                    | Mide | Ponderador | Nota |
|----|--|--|---|------|------------|------|
| 1  | Porcentaje de niño(a)s y adolescentes egresados del Sistema de Protección en año t que cumplan con tiempo de permanencia según la norma, del total de egresos en Sistema de Protección | $(N^{\circ} \text{ de Egresos en Sistema de Protección en el año t que cumplan con tiempo de permanencia según la norma} / N^{\circ} \text{ total de egresos en Sistema de Protección en el año t}) * 100$ | 72.00 %<br>[[41995.00 / 58323.00 ]*100] |      | 10.00      | 1    |
| 2  | Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t   | $(\text{Número de reclamos respondidos en año t} / \text{Total de reclamos recibidos en año t}) * 100$   | 90 %<br>[(369 / 410.)*100]              |      | 5.00       |      |
| 3  | 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  | 8 días<br>[1954 / 241 ]                 |      | 5.00       |      |
| 4  | Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1               | $(N^{\circ} \text{ de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t} / N^{\circ} \text{ total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1}) * 100$           | 57 %<br>[(8 / 14 )*100]                 |      | 5.00       |      |

Notas:

- Este indicador mide la permanencia dentro del área de protección en relación a la norma establecida en las orientaciones técnicas. El cálculo de la permanencia, se realiza entre Fecha de Ingreso y Fecha de Egreso registrada en SenaInfo de los egresos realizados en año t, este resultado es comparado con la permanencia máxima exigida según el modelo de intervención. Se excluyen de esta medición las oficinas de protección de derecho, la línea diagnósticos ambulatorios DAM, todas las modalidades ambulatorias y programa de representación jurídica para niños, niñas y adolescentes víctima de delitos PRJ. El indicador incluye sistema residencial y centros de administración directa (CREAD), se excluyen NNA Hospitalizados y NNA para Trasplantes. Se consideran para la medición los modelos residenciales para lactantes y pre escolares, mayores, especializadas y los centros residenciales de administración directa (CREAD) que se indican a continuación:  
 CTD - CENTRO DE TRÁNSITO Y DISTRIBUCIÓN CON RESIDENCIA (24 Meses)  
 CTL - CENTRO DE TRÁNSITO Y DISTRIBUCIÓN PARA LACTANTES Y PREESCOLARES (12 Meses)  
 FAE - AADD PROGRAMA FAMILIA DE ACOGIDA (18 Meses)  
 FAE - PROGRAMA DE FAMILIA DE ACOGIDA ESPECIALIZADA (18 Meses)  
 REN - RESIDENCIA ESPECIALIZADA (12 Meses)  
 RPE - RESIDENCIAS ESPECIALIZADAS DE PROTECCIÓN (12 Meses y 2 Semanas)  
 RSP - RESIDENCIAS ESPECIALIZADAS CON PROGRAMA (12 Meses)  
 RMA - RESIDENCIA PROTECCION PARA MADRES ADOLESCENTES CON PROGRAMA (12 Meses y 2 Semanas)  
 RPA - RESIDENCIA DE PROTECCIÓN PARA MADRES ADOLESCENTES (12 Meses y 2 Semanas)  
 REM - RESIDENCIA PROTECCION PARA MAYORES CON PROGRAMA (12 meses)  
 RPM - RESIDENCIA DE PROTECCIÓN PARA MAYORES (12 Meses y 2 Semanas)  
 CLA - CENTRO DE DIAGNÓSTICO PARA LACTANTES (9 meses y 2 semanas)  
 CPE - CENTRO DE DIAGNÓSTICO PARA PREESCOLARES (9 meses y 2 semanas)  
 RLP - RESIDENCIA DE PROTECCIÓN PARA LACTANTES Y PREESCOLARES con Programa (10 meses y 2 semanas)  
 RPL - RESIDENCIA DE PROTECCIÓN PARA LACTANTES (12 Meses)  
 RPP - RESIDENCIA DE PROTECCIÓN PARA PREESCOLARES (6 Meses)

### III. COMPROMISOS INDICADORES TRANSVERSALES

| Ministerio                                | Institución                  | Número Certificado | Fecha Certificado         |
|---|------------------------------|--------------------|---------------------------|
| Ministerio de Justicia y Derechos Humanos | Servicio Nacional de Menores | 13944              | 12/28/2018<br>12:00:00 AM |

| Sistema                     | Nombre Indicador Transversal   | Nº de Compromisos | Nº Compromisos Específicos (sólo indicador género) |
|-----------------------------|--|-------------------|--|
| Equidad de Género           | Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t   | 4                 | 6  |
| Seguridad de la Información | Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.                                    | 114               | 0  |
| Trámites Digitalizados      | Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1 | 8                 | 0  |

| Nombre Indicador Transversal  | Nota  |
|---|---|
| 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 | Para la evaluación de este indicador se considerarán los incrementos presupuestarios que afecten los subtítulos 22 y 29, financiados con transferencias consolidables desde otros Servicios.  |
| Tiempo promedio de trámites finalizados   | El trámite a medir es "Ingreso de caso en Sistema de Búsqueda de Orígenes". El hito de inicio es la fecha de ingreso de la solicitud por la página web, el hito de termino es la fecha que indica el estado de aprobado o rechazado de la solicitud de búsqueda en el sistema de búsqueda de orígenes, esto es cuando se realiza el llamado al solicitante o en su defecto se envía un correo informando el desarchivo de la causa o bien la negativa del inicio de la búsqueda y posteriormente se ingresa al sistema de Búsqueda de Orígenes la acción desarrollada donde queda el correspondiente registro de uso. |

## G.- DEFENSORIA PENAL PÚBLICA

### I.- IDENTIFICACION

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

### II. FORMULACION PMG 2019

#### OBJETIVOS DE GESTIÓN

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 25.00%)

| Nº | Nombre del indicador                             | Fórmula  | Meta                               | Mide | Ponderador | Nota |
|----|--|--|------------------------------------|------|------------|------|
| 1  | Porcentaje de imputados indígenas defendidos por | (Número de imputados indígenas defendidos por defensores penales | 72.0 %<br>[(5760.0 /8000.0 ) *100] |      | 10.00      | 1    |

|   |   |  |                          |  |       |  |
|---|---|--|--------------------------|--|-------|--|
|   | defensores penales indígenas en el año t  | indígenas en el año t/Número de imputados indígenas ingresados en el año t)*100  |                          |  |       |  |
| 2 | Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t                                    | (Número de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t/Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t en Programa de Trabajo)*100   | 100 %<br>[(4 /4 )*100]   |  | 10.00 |  |
| 3 | Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t. | (N° de controles de seguridad de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información al año t/N° Total de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t)*100 | 87 %<br>[(99 /114 )*100] |  | 5.00  |  |

Notas:

- 1 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

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 20.00%)

| N° | Nombre del indicador  | Fórmula   | Meta                               | Mide | Ponderador |
|----|---|---|------------------------------------|------|------------|
| 1  | Índice de eficiencia energética.  | Consumo Total de Energía (CTE) en el año t/Superficie Total (ST) del conjunto de edificaciones utilizadas por el servicio en el año 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   | 11 %<br>[(6701696 /59836575 )*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 | 100 %<br>[(5772128 /5772128 )*100] |  | 5.00 |
|---|---|---|------------------------------------|--|------|

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

| Nº | Nombre del indicador   | Fórmula   | Meta                                | Mide | Ponderador | Nota |
|----|--|---|-------------------------------------|------|------------|------|
| 1  | Porcentaje de imputados adolescentes atendidos por defensores penales especializados juveniles en el año t   | (Nº de imputados adolescentes atendidos por defensores penales especializados en Defensa Juvenil en el año t/Número total de imputados adolescentes ingresados en el año t)*100 | 83.0 %<br>[(18500.0 /22286.0 )*100] |      | 10.00      | 1    |
| 2  | Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t   | (Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos en año t)*100  |                                     | X    | 15.00      |      |
| 3  | Tiempo promedio de trámites finalizados  | Sumatoria de días de trámites solicitados por los usuarios, finalizados al año t/Nº Total de trámites solicitados por los usuarios, finalizados en el año t                     |                                     | X    | 10.00      |      |
| 4  | Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1 | (Nº de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t/Nº total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1)*100                    | 100 %<br>[(1 /1 )*100]              |      | 20.00      |      |

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

### III. COMPROMISOS INDICADORES TRANSVERSALES

| Ministerio                                | Institución              | Número Certificado | Fecha Certificado         |
|---|--------------------------|--------------------|---------------------------|
| Ministerio de Justicia y Derechos Humanos | Defensoría Penal Pública | 13537              | 12/22/2018<br>12:00:00 AM |

| Sistema | Nombre Indicador Transversal | Nº de Compromisos | Nº Compromisos Especificos (sólo indicador género) |
|---------|------------------------------|-------------------|--|
|---------|------------------------------|-------------------|--|

|                             |  |    |    |
|-----------------------------|--|----|----|
| Equidad de Género           | Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t   | 4  | 11 |
| Seguridad de la Información | Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.                                    | 99 | 0  |
| Trámites Digitalizados      | Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1 | 1  | 0  |

| Nombre Indicador Transversal  | Nota   |
|---|--|
| Tiempo promedio de trámites finalizados   | Considera el trámite -Formulario de Ingreso de Solicitudes Ciudadanas-. El inicio del trámite corresponde a la fecha del documento o registro del día que el usuario presenta el trámite mediante los distintos canales de atención de público, por su parte; la fecha de término corresponde a la fecha del documento que la Institución envía la respuesta |
| 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 | Para la evaluación de este indicador se considerarán los incrementos presupuestarios que afecten los subtítulos 22 y 29, financiados con transferencias consolidables desde otros Servicios.   |

**Artículo 2º. ESTABLÉCENSE** para la Subsecretaría de Justicia, Subsecretaría de Derechos Humanos, Servicios de Registro Civil e Identificación 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**

#### **Modificación de Contenido Programa Marco**

##### **Subsecretaría de Justicia**

| Objetivo                                | Indicador/Sistema   | Modificación  |
|---|---|---|
| Objetivo 1:<br>Gestión Eficaz           | Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.  | El Servicio compromete el Objetivo de Gestión Eficaz, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2019 definido en Decreto 324, con excepción del indicador Tasa de Accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.   |
| Objetivo 2:<br>Eficiencia Institucional | Porcentaje de aumento de los montos finales de contratos de obra de infraestructura pública ejecutados en año t, respecto de los montos establecidos en los contratos iniciales en el año t | El Servicio compromete el Objetivo de Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2019 definido en Decreto 324, no obstante el indicador Porcentaje de aumento de los montos finales de contratos de obra de infraestructura pública ejecutados en año t, respecto de los montos establecidos en los contratos iniciales en el año t, se compromete para medir correctamente |

##### **Subsecretaría de Derechos Humanos**

| Objetivo                      | Indicador/Sistema  | Modificación  |
|-------------------------------|--|---|
| Objetivo 1:<br>Gestión Eficaz | Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t | El servicio compromete el indicador Medidas para la Igualdad de Género, modificado. La modificación de contenido consiste en lo siguiente: (1) La revisión del Programa de Trabajo y emisión de opinión técnica por |

|  |  |   |
|--|--|---|
|  |  | <p>parte de la Subsecretaría de la Mujer y la Equidad de Género, señalado en el requisito técnico N° 4 del indicador, será a más tardar el 31 de marzo del año 2019. (2) El Programa de trabajo contendrá dos medidas: a) Diagnóstico institucional de Género y b) Capacitación en género funcionarios/as. (3) Un diagnóstico de género institucional es aquel que busca detectar la existencia de desigualdades o discriminaciones basadas en el sexo de las personas producto de las valoraciones culturales de la sociedad y que tengan una relación directa con el quehacer del servicio y con su público objetivo. Se debe analizar la misión, los objetivos y productos estratégicos institucionales con enfoque de género para tener un marco global donde se identifiquen las inequidades, brechas y barreras (IBB) de género presentes en el sector al cual va dirigida la acción del Servicio. Es decir, identificar los problemas y/o necesidades que originan la política pública desde una mirada de género. Posteriormente, y en base a esta mirada de las IBB de género detectadas, levantar un diagnóstico institucional de género respecto de la provisión de productos institucionales, de la gestión interna, de la coordinación con otros actores y de los sistemas de información y estadísticas institucionales. Este diagnóstico proporciona un punto de referencia para analizar el rol que debe cumplir el servicio para aportar en la disminución de las inequidades, brechas y barreras de género. (4) Respecto del requisito técnico N° 6 del Programa Marco 2019, para el Servicio solo aplica el 6d, y se elimina el 6e</p> |
|--|--|---|

### Servicio de Registro Civil e Identificación

| Objetivo                   | Indicador/Sistema   | Modificación   |
|----------------------------|---|--|
| Objetivo 1: Gestión Eficaz | Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t. | El Servicio compromete el Objetivo de Gestión Eficaz, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2019 definido en Decreto 324, no obstante, en el indicador de Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t, se agrega el siguiente requisito técnico: El alcance del Sistema de Seguridad de la Información corresponderá al producto estratégico de Registros Penales específicamente en el producto Solicitudes de Beneficios suscritas en oficinas, con alcance geográfico para nivel central y las oficinas cabeceras regionales de Antofagasta, Maule y Los Ríos. Adicionalmente incluirá en al menos un 49,12% (56 de 114 controles) sobre todos los productos estratégicos definidos por la institución. |
| Objetivo 1: Gestión Eficaz | Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.  | El Servicio compromete el Objetivo de Gestión Eficaz, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2019 definido en Decreto 324, con excepción del indicador Tasa de Accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.  |

### Defensoría Penal Pública

| Objetivo                   | Indicador/Sistema  | Modificación   |
|----------------------------|--|--|
| Objetivo 1: Gestión Eficaz | Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t. | El Servicio compromete el Objetivo de Gestión Eficaz, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2019 definido en Decreto 324, con excepción del indicador Tasa de Accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t |

ANÓTESE Y COMUNÍQUESE

“POR ORDEN DEL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA”



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

ANDRÉS CHADWICK PIÑERA  
MINISTRO DEL INTERIOR Y  
SEGURIDAD PÚBLICA

RODRIGO CERDA NORAMBUENA  
MINISTRO (S) DE HACIENDA

GONZALO BLUMEL MAC-IVER  
MINISTRO SECRETARIO GENERAL  
DE LA PRESIDENCIA