



Ministerio del  
Interior y  
Seguridad  
Pública

Gobierno de Chile

SUBSECRETARIA DEL INTERIOR  
DEPARTAMENTO DE  
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN

**MINISTERIO DE HACIENDA**

**OFICINA DE PARTES**

- 3 MAR. 2014  
RECIBIDO

**CONTRALORIA GENERAL**

**TOMA DE RAZON**

**RECEPCIÓN**

DEPART. JURIDICO		
DEP. T.R. Y REGISTRO		
DEPART. CONTABIL.		
SUB. DEP. C. CENTRAL		
SUB. DEP. E. CUENTAS		
SUB. DEP. C.P. Y BIENES NAC.		
DEPART. AUDITORIA		
DEPART. V.O.P. U Y T.		
SUB. DEP. MUNICIP.		

**REFREN DACION**

REF. POR \$ \_\_\_\_\_  
IMPUTAC \_\_\_\_\_  
ANOT. POR \$ \_\_\_\_\_  
DEDUC DTO. \_\_\_\_\_

**DISTRIBUCION:**

- Gabinete Ministro
- Gabinete Subsecretario
- Auditoría Ministerial
- División de Carabineros
- División de Investigaciones
- División de Informática
- Depto. Planificación y Gestión
- Depto. Recursos Humanos
- Depto. Extranjería y Migración
- Depto. Acción Social
- Depto. Administración
- Programa Derechos Humanos
- Oficina de Remuneraciones
- Oficina de Partes y Archivos



**ESTABLECE OBJETIVOS DE GESTIÓN AÑO 2014 PARA EL PAGO DEL INCREMENTO POR DESEMPEÑO INSTITUCIONAL ARTÍCULO 6º LEY N° 19.553, DE LA SUBSECRETARIA DEL INTERIOR DEL MINISTERIO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA.**

MINISTERIO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA  
Oficina de Partes

17 ABR 2014

TOTALMENTE TRAMITADO

SANTIAGO, 05 DE DICIEMBRE DE 2013

**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 6º de la Ley N° 19.553, modificado por el artículo 1º N°s 3 y 4 de la Ley N° 19.618, en el artículo Primero N° 3 de la Ley N° 19.882 y el artículo 1º N° 2) de la Ley N° 20.212; en el D.S. N° 334, del 14 de marzo de 2012, del Ministerio de Hacienda; en el Decreto N° 233, de 18 de julio de 2013 del Ministerio de Hacienda; en el Decreto Supremo N° 19, del 22 de enero de 2001, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia y en la Resolución N° 1.600, de 2008, de Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención de trámite de toma de razón;

**CONSIDERANDO**

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

2.- Que el Jefe Superior de cada Servicio debe proponer al Ministro 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 aprobado por el Comité Triministerial, esto es por los Ministros de Interior y Seguridad Pública, de Hacienda y 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 2014, 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° 233, de 18 de julio de 2013, del Ministerio de Hacienda.

0030852014

02700 / 2014

6743159

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 así como su correspondencia y consistencia con 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 2014 fue revisada por el Comité Técnico del PMG, según consta en Certificado N° 5523 ✓

7.- Que corresponde fijar mediante decreto, los objetivos de gestión con sus correspondientes ponderadores a alcanzar el año 2014 por la Subsecretaría del Interior ✓

8.- Que los requisitos técnicos para establecer el cumplimiento de los objetivos de gestión se encuentran definidos en el documento "Requisitos Técnicos y Medios de Verificación, Programa de Mejoramiento de la Gestión Año 2014", que fueron aprobados, por el Comité Triministerial a través del acta de fecha 13 de septiembre de 2013. ✓

## DECRETO:

**ARTÍCULO PRIMERO:** Establécese para la Subsecretaría del Interior del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, los siguientes objetivos de gestión e indicadores y sus respectivos ponderadores, del Programa de Mejoramiento de la Gestión para el año 2014:

### IDENTIFICACIÓN

MINISTERIO / MINISTERIO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PUBLICA	PARTIDA / 05
SERVICIO / SUBSECRETARIA DEL INTERIOR	CAPÍTULO / 10

### II. FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos	Etapas de Desarrollo o Estados	Prioridad	Ponderador
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O	Alta	100.00%	

### INDICADORES DE DESEMPEÑO

#### 1. Indicadores de desempeño de los productos estratégicos (bienes y/o servicios)

Nº	Nombre Indicador	Formula	Meta	Ponderador	Nota
1	Número de procesos vigentes por víctimas de violaciones a los Derechos humanos calificadas, correspondientes al período 11-09-1973 - 10-03 de 1990, en los que el programa interviene en relación con la totalidad de procesos vigentes por víctimas de violaci	(Número de procesos vigentes por víctimas de violaciones a los Derechos Humanos calificadas correspondientes al período 11 de septiembre de 1973 - 10 de marzo de 1990 en los que el Programa interviene/Total de procesos judiciales vigentes por víctimas de violaciones a los Derechos Humanos, correspondientes al período 11 de septiembre de 1973 - 10 de marzo de 1990)*100	72 %	8.00	1



2	Número de víctimas calificadas por las cuales el Programa interviene procesalmente, ya sea como parte coadyuvante o querellante, en relación con el total de víctimas calificadas.	(Nº de víctimas calificadas en los que el Programa DDHH interviene procesalmente/Total de víctimas calificadas)*100	52 %	12.00	2
3	Tiempo promedio de espera en fila de atención de público para materializar beneficios de residencia	Suma de número de minutos de espera en la fila de atención de pública del total de usuarios en el año t/Nº total de usuarios atendidos en la sección de atención de público año t	59.00 minutos	5.00	3
4	Tiempo promedio de tramitación de los actos administrativos relativos a Carabineros de Chile que van a toma de razón en la Contraloría General de la República, respecto del total de solicitudes efectuadas por Carabineros de Chile que requieren toma de razón	Suma del número de días de tramitación del total de actos administrativos presentados por Carabineros de Chile en el año t, desde que ingresa la solicitud a la división de Carabineros hasta la fecha en que el acto administrativo es ingresado a la Contra/Número total de solicitudes de actos administrativos solicitados por Carabineros de Chile que requieren toma de razón de Contraloría General	35 días	10.00	4
5	Tiempo promedio (en días hábiles) de respuesta a los proyectos FONDES, presentados por Intendencias y Gobernaciones al Fondo Social Presidente de la República	Suma de números de días hábiles que demora el trámite de respuesta a los proyectos FONDES desde que se encuentra habilitado el proyecto para ser analizado por el analista hasta que se emite la notificación de precalificación, certificado de inadmisibilidad o notif/Nº total de proyectos FONDES, presentados por Intendencias y Gobernaciones al Fondo Social Presidente de la República en el año t	41 días	10.00	5
6	Tiempo promedio de tramitación de Pensiones de retiro concedidas al personal de Policía de Investigaciones.	Suma del N° de días de tramitación de las pensiones de retiro, presentadas en el año t, desde que se encuentra el expediente completo para ser tramitado hasta que se despachada el Decreto por Oficina de Partes a la ContraloríaGeneral de la República/Total de solicitud de pensiones de retiro presentadas por la Policía de Investigaciones a la División de Investigaciones en el año t	26 días	10.00	6
7	Porcentaje de solicitudes de ayuda social aprobadas por la Subsecretaría del Interior, a través del Programa regular de Organización Regional de Asistencia Social del Ministerio del Interior y Seguridad Pública(ORASMI), en el año t	(Número de solicitudes aprobadas con recursos de ORASMI regular de la Subsecretaría del Interior/Número total de solicitudes ingresadas a ORASMI regular de la Subsecretaría del Interior)*100	46 %	5.00	7
8	Porcentaje de disponibilidad del servicio de red de conectividad del Estado	(1-(Nº de minutos que en que la RED está sin servicio en el año t/Total de minutos año t))*100	100 %	15.00	8

1 La intervención del programa puede darse a través de dos figuras: como parte coadyuvante o como querellante. Esta nueva figura se desprende de la entrada en vigencia de la Ley 20.405, que crea el Instituto de Derechos Humanos y que específicamente en lo relativo al artículo 10º transitorio, señala: "El Programa de Derechos Humanos, creado por el decreto supremo N° 1.005, de 1997, del Ministerio del Interior, seguirá prestando la asistencia legal y judicial que requieran los familiares de las víctimas a que se refiere el artículo 18 de la ley N° 19.123, para hacer efectivo el derecho que les reconoce el artículo 6º de dicha ley. En virtud de lo anterior, tendrá la facultad para ejercer todas las acciones legales que sean necesarias, incluidas las de presentar querellas respecto de los delitos de secuestro o desaparición forzada, en su caso, y de homicidio o ejecución sumaria en su caso.

- 2 Por víctimas de violaciones a los Derechos Humanos se entiende todas aquellas personas calificadas, por las instancias correspondientes, como detenidos desaparecidos y ejecutados políticos. La calificación de víctimas (Ejecutados Políticos y Detenidos Desaparecidos) está dada por la Comisión Nacional de Verdad y Reconciliación (CNVR), la Corporación Nacional de reparación y Reconciliación (CNRR) y la Comisión Asesora Presidencial para la calificación de Detenidos Desaparecidos, Ejecutados Políticos y Víctimas de Prisión Política y Tortura. Esta última instancia entregó sus resultados a S. E. el Presidente de la República en agosto de 2011.
- 3 Se entiende por beneficios de residencia a todos aquellos relativos a los permisos de residencia temporal (estampados de visa), certificados de permanencia definitiva y permisos de turismo entregados a los usuarios incluidos en los canales de atención regular que se encuentran disponibles en el Departamento de Extranjería y



Migraciones, incluyendo la fila de atención común, la fila de atención preferente y atención de trámites.

- 4 Los actos administrativos a los que hace referencia el indicador dicen relación con todos aquellos documentos que se presentan ante la Subsecretaría del Interior por parte de las Direcciones de Personal y de Previsión de la Dirección General de Carabineros de Chile y cuya tramitación requiere para su aprobación, toma de razón o registro por parte de la Contraloría General de la República. Dichos actos están relacionados con Decretos de Nombramientos, Ascensos de PNS, Retiros de PNS, Modificaciones a reglamentos, Reincorporaciones de PNS, Comisión de Servicio Extranjero, Condecoraciones y Gratificaciones, entre otros.
- 5 Se entiende por FONDOS DESCONCENTRADOS (FONDES), aquellos fondos destinados a financiar proyectos que se tramitan ante las Gobernaciones Provinciales e Intendencias Regionales y que son postulados por éstas ante el Fondo Social Presidente de la República, quien los evalúa y aprueba. Se entiende por tiempo de respuesta a los proyectos FONDES, el tiempo transcurrido desde el ingreso del proyecto postulado por un organismo (con todos sus antecedentes) hasta la fecha en que se responde a la organización por medio de un certificado de precalificación, certificado de inadmisibilidad o notificación de rechazo (por no subsanar observaciones), dependiendo del resultado del análisis. Para efectos de la medición el tiempo de respuesta dice relación con días hábiles. En tanto son proyectos con certificado de precalificación todo aquellos que cumplen con los requisitos establecidos en las instrucciones del Fondo Social Presidente de la República, generándose su certificado de precalificación
- 6 Se entiende por pensión de retiro al derecho irrenunciable que adquiere el personal de la Policía de Investigaciones al cumplir 20 años de servicios efectivos (Art. N° 82 DFL. (I) N° 2, de 1968 "ESTATUTO DEL PERSONAL DE CARABINEROS DE CHILE"). El trámite de pensión de retiro es el acto administrativo que se inicia con el ingreso de la solicitud desde Policía de Investigaciones a la Subsecretaría del Interior. Para efectos de cálculo de los días hábiles de tramitación, se considera como fecha inicial, el día siguiente en que se haya completado la documentación institucional y del interesado, incluido el Acto Administrativo (Decreto o Resolución) de Retiro elaborado y como fecha final, el despacho del acto administrativo desde la Oficina de Partes del Ministerio del Interior a la Contraloría General de la República.
- 7 Se entiende por solicitud aprobada aquel caso que es beneficiado con ayuda social vía ORASMI, es decir, personas naturales, chilenos/as y extranjeros/as con Cédula de Identidad Nacional, que se encuentren en una situación o condición de vulnerabilidad que le impida la generación de recursos para enfrentar dicha situación o condición y que evaluado por un/a profesional Asistente Social le han sido asignados recursos con cargo al Fondo ORASMI en algunas de las áreas que lo componen (Salud, Vivienda, Educación, Asistencia Social, Discapacidad y Capacitación y Emprendimiento Laboral).
- 8 La Red de Conectividad y Comunicaciones del Estado, fue creada por el Decreto Supremo N° 5996 de año 1999, y regulada a través del Decreto N° 1299 del año 2005. La Red de Conectividad del Estado basada en un Protocolo IP provee servicios de interconexión a los Ministerios y órganos de la Administración centralizada y descentralizada del Estado que voluntariamente se han adscrito a ella.

## 2. Indicadores de desempeño de gestión interna

Nº	Nombre Indicador	Formula	Meta	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de gasto en órdenes de compra por tratos directos en el año	(Total de gasto de órdenes de compra de trato directo en el año t/Total de gasto en órdenes de compra en el año t)*100	15 %	5.00	1
2	Porcentaje de incidentes de seguridad reportados y resueltos en el año.	(Nº de incidentes de seguridad resueltos en el año t /Nº Total de incidentes de seguridad reportados en el año t)*100	90 %	10.00	2
3	Porcentaje de horas de disponibilidad de todos los sitios web del servicio en el año.	(Nº de horas de disponibilidad de sitios web del servicio en el año t/Nº total de horas de disponibilidad requeridas para los sitios web del servicio en el año t)*100	99.39 %	10.00	3

1 Sin nota al indicador

2 Cada incidente se deberá registrar en un instrumento (por ejemplo: una planilla de Excel), los campos a registrar en el incidente son (al menos): Fecha del incidente, Categoría, Quien reporta el incidente, Descripción breve, Estado (abierto, cerrado) y Fecha de cierre del incidente. Chequea los datos quien debe validar que la información sea fidedigna e integra y chequeo de los datos del incidente, dependerá de la definición interna del servicio (Procedimiento y/o Instructivo), por dar un ejemplo, el Encargado de Seguridad de la Información y/o el Jefe de TICs.

3 Disponibilidad se refiere a que el sitio esté online, y sus contenidos útiles sean accesibles.



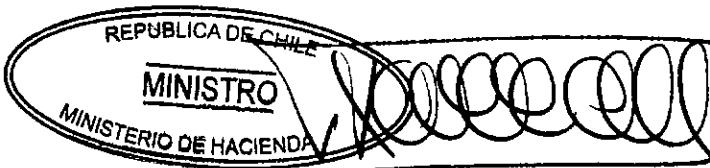
**ARTÍCULO SEGUNDO:** Establécense para la Subsecretaría del Interior del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, las siguientes situaciones de excepción en la aplicación del Programa Marco:

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación/ Modificación contenido etapa
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	Modificar	1	La Subsecretaría de Interior será responsable, para el sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional de las Gobernaciones e Intendencias, de presentar en la formulación del presupuesto los indicadores de desempeño asociados a productos estratégicos a través del Servicio de Gobierno Interior.

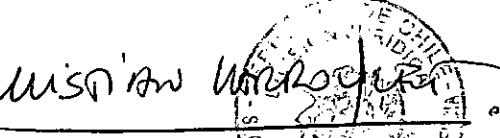
**ANÓTESE Y COMUNÍQUESE**

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

  
 ANDRÉS CHADWICK PIÑERA  
 MINISTRO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA

  
 REPÚBLICA DE CHILE  
 MINISTRO  
 MINISTERIO DE HACIENDA

  
 FELIPE LARRAÍN BASCUÑÁN  
 MINISTRO DE HACIENDA

  
 CRISTIAN LARROULET VIGNAU  
 MINISTRO SECRETARIO GENERAL DE LA  
 PRESIDENCIA

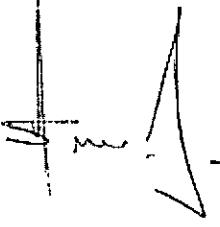
  
 MINISTERIO DE HACIENDA  
 DEPARTAMENTO  
 DE GESTIÓN  
 DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS

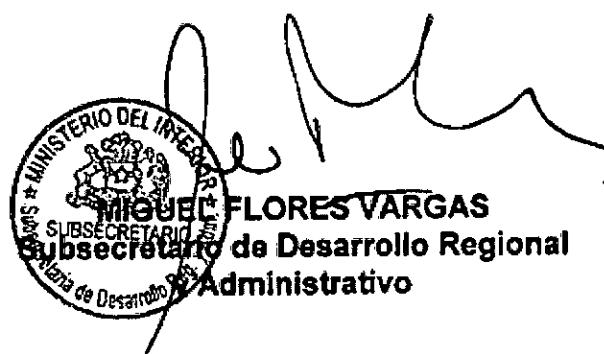
**CERTIFICADO REVISIÓN  
PROUESTA PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE GESTIÓN  
FORMULACIÓN PROYECTO DE PRESUPUESTO AÑO 2014 - INTERNET**

El comité Técnico del PMG, constituido por un representante de la Dirección de Presupuestos, uno de la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo del Ministerio del Interior y uno de la Secretaría General de la Presidencia, certifica que con fecha 11-11-2013 ha revisado la propuesta del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) año 2014.

Ministerio	Institución	Cod. Certificado	Fecha
MINISTERIO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA	SUBSECRETARIA DEL INTERIOR	5523	11-11-2013

En consecuencia, la institución está en condiciones de realizar el proceso de elaboración y tramitación del decreto correspondiente suscrito por el Ministro del ramo conjuntamente con los Ministerios del Interior, de Hacienda y Secretario General de la Presidencia.

  
Claudio Alvarado Andrade  
Subsecretario General de la Presidencia  
Ministerio Secretaría General de la Presidencia



# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2014

## I. IDENTIFICACIÓN

MINISTERIO	MINISTERIO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA	PARTIDA	05
SERVICIO	SUBSECRETARIA DEL INTERIOR	CAPÍTULO	10

## II. FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos		
			Etapas de Desarrollo o Estados	Prioridad	Ponderador
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O	Alta	100.00%

## III. SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación/ Modificación contenido etapa
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	Modificar	1	La Subsecretaría de Interior será responsable, para el sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional de las Gobernaciones e Intendencias, de presentar en la formulación del presupuesto los indicadores de desempeño asociados a productos estratégicos a través del Servicio de Gobierno Interior.

## IV. INDICADORES DE DESEMPEÑO

### 1. Indicadores de desempeño de los productos estratégicos (bienes y/o servicios)

Nº	Indicador	Meta	Prioridad	Ponderador
1	Número de procesos vigentes por víctimas de violaciones a los Derechos humanos calificadas, correspondientes al período 11-09-1973 - 10-03 de 1990, en los que el programa interviene en relación con la totalidad de procesos vigentes por víctimas de violaci	72 %	Mediana	8.00
2	Número de víctimas calificadas por las cuales el Programa interviene procesalmente, ya sea como parte coadyuvante o querellante, en relación con el total de víctimas calificadas.	52 %	Alta	12.00
3	Tiempo promedio de espera en fila de atención de público para materializar beneficios de residencia	59.00 minutos	Menor	5.00
4	Tiempo promedio de tramitación de los actos administrativos relativos a Carabineros de Chile que van a toma de razón en la Contraloría General de la República, respecto del total de solicitudes efectuadas por Carabineros de Chile que requieren toma de razón	35 días	Mediana	10.00
5	Tiempo promedio (en días hábiles) de respuesta a los proyectos FONDES, presentados por Intendencias y Gobernaciones al Fondo Social Presidente de la República	41 días	Mediana	10.00
6	Tiempo promedio de tramitación de Pensiones de retiro concedidas al personal de Policía de Investigaciones.	26 días	Mediana	10.00
7	Porcentaje de solicitudes de ayuda social aprobadas por la Subsecretaría del Interior, a través del Programa regular de Organización Regional de Asistencia Social del Ministerio del Interior y Seguridad Pública(ORASMI), en el año t	46 %	Menor	5.00
8	Porcentaje de disponibilidad del servicio de red de conectividad del Estado	100 %	Alta	15.00

2. Indicadores de desempeño de gestión interna

Nº	Indicador	Meta	Prioridad	Ponderador
1	Porcentaje de incidentes de seguridad reportados y resueltos en el año.	90 %	Alta	10.00
2	Porcentaje de horas de disponibilidad de todos los sitios web del servicio en el año.	99.39 %	Mediana	10.00
3	Porcentaje de gasto en órdenes de compra por tratos directos en el año	15 %	Menor	5.00

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2014

## INDICADORES DE DESEMPEÑO

### 1. Indicadores de desempeño de los productos estratégicos (bienes y/o servicios)

Nº	Nombre Indicador	Formula	Meta	Ponderador	Nota
1	Número de procesos vigentes por víctimas de violaciones a los Derechos humanos calificadas, correspondientes al periodo 11-09-1973 - 10-03 de 1990, en los que el programa interviene en relación con la totalidad de procesos vigentes por víctimas de violaci	(Número de procesos vigentes por víctimas de violaciones a los Derechos Humanos calificadas correspondientes al periodo 11 de septiembre de 1973 - 10 de marzo de 1990 en los que el Programa interviene/Total de procesos judiciales vigentes por víctimas de violaciones a los Derechos Humanos, correspondientes al periodo 11 de septiembre de 1973 - 10 de marzo de 1990)*100	72 %	8.00	1
2	Número de víctimas calificadas por las cuales el Programa interviene procesalmente, ya sea como parte coadyuvante o querellante, en relación con el total de víctimas calificadas.	(Nº de víctimas calificadas en los que el Programa DDHH interviene procesalmente/Total de víctimas calificadas)*100	52 %	12.00	2
3	Tiempo promedio de espera en fila de atención de público para materializar beneficios de residencia	Suma de número de minutos de espera en la fila de atención de pública del total de usuarios en el año t/Nº total de usuarios atendidos en la sección de atención de público año t	59.00 minutos	5.00	3
4	Tiempo promedio de tramitación de los actos administrativos relativos a Carabineros de Chile que van a toma de razón en la Contraloría General de la República, respecto del total de solicitudes efectuadas por Carabineros de Chile que requieren toma de razón	Suma del número de días de tramitación del total de actos administrativos presentados por Carabineros de Chile en el año t, desde que ingresa la solicitud a la división de Carabineros hasta la fecha en que el acto administrativo es ingresado a la Contra/Número total de solicitudes de actos administrativos solicitados por Carabineros de Chile que requieren toma de razón de Contraloría General	35 días	10.00	4
5	Tiempo promedio (en días hábiles)de respuesta a los proyectos FONDES, presentados por Intendencias y Gobernaciones al Fondo Social Presidente de la República	Suma de números de días hábiles que demora el trámite de respuesta a los proyectos FONDES desde que se encuentra habilitado el proyecto para ser analizado por el analista hasta que se emite la notificación de precalificación, certificado de inadmisibilidad o notif/Nº total de proyectos FONDES, presentados por Intendencias y Gobernaciones al Fondo Social Presidente de la República en el año t	41 días	10.00	5
6	Tiempo promedio de tramitación de Pensiones de retiro concedidas al personal de Policía de Investigaciones.	Suma del N° de días de tramitación de las pensiones de retiro, presentadas en el año t, desde que se encuentra el expediente completo para ser tramitado hasta que se despachada el Decreto por	26 días	10.00	6

		Oficina de Partes a la Contraloría General de la República/Total de solicitud de pensiones de retiro presentadas por la Policía de Investigaciones a la División de Investigaciones en el año t			
7	Porcentaje de solicitudes de ayuda social aprobadas por la Subsecretaría del Interior, a través del Programa regular de Organización Regional de Asistencia Social del Ministerio del Interior y Seguridad Pública(ORASMI), en el año t	(Número de solicitudes aprobadas con recursos de ORASMI regular de la Subsecretaría del Interior/Número total de solicitudes ingresadas a ORASMI regular de la Subsecretaría del Interior)*100	46 %	5.00	7
8	Porcentaje de disponibilidad del servicio de red de conectividad del Estado	(1-(Nº de minutos que en que la RED esta sin servicio en el año t/Total de minutos año t))*100	100 %	15.00	8

- 1 La intervención del programa puede darse a través de dos figuras: como parte coadyuvante o como querellante. Esta nueva figura se desprende de la entrada en vigencia de la Ley 20.405, que crea el Instituto de Derechos Humanos y que específicamente en lo relativo al artículo 10º transitorio, señala: "El Programa de Derechos Humanos, creado por el decreto supremo N° 1.005, de 1997, del Ministerio del Interior, seguirá prestando la asistencia legal y judicial que requieran los familiares de las víctimas a que se refiere el artículo 18 de la ley N° 19.123, para hacer efectivo el derecho que les reconoce el artículo 6º de dicha ley. En virtud de lo anterior, tendrá la facultad para ejercer todas las acciones legales que sean necesarias, incluidas las de presentar querellas respecto de los delitos de secuestro o desaparición forzada, en su caso, y de homicidio o ejecución sumaria en su caso.
- 2 Por víctimas de violaciones a los Derechos Humanos se entiende todas aquellas personas calificadas, por las instancias correspondientes, como detenidos desaparecidos y ejecutados políticos. La calificación de víctimas (Ejecutados Políticos y Detenidos Desaparecidos) está dada por la Comisión Nacional de Verdad y Reconciliación (CNVR), la Corporación Nacional de reparación y Reconciliación (CNRR) y la Comisión Asesora Presidencial para la calificación de Detenidos Desaparecidos, Ejecutados Políticos y Víctimas de Prisión Política y Tortura. Esta última instancia entregó sus resultados a S. E. el Presidente de la República en agosto de 2011.
- 3 Se entiende por beneficios de residencia a todos aquellos relativos a los permisos de residencia temporal (estampados de visa), certificados de permanencia definitiva y permisos de turismo entregados a los usuarios incluidos en los canales de atención regular que se encuentran disponibles en el Departamento de Extranjería y Migraciones, incluyendo la fila de atención común, la fila de atención preferente y atención de tramitadores.
- 4 Los actos administrativos a los que hace referencia el indicador dicen relación con todos aquellos documentos que se presentan ante la Subsecretaría del Interior por parte de las Direcciones de Personal y de Previsión de la Dirección General de Carabineros de Chile y cuya tramitación requiere para su aprobación, toma de razón o registro por parte de la Contraloría General de la República. Dichos actos están relacionados con Decretos de Nombramientos, Ascensos de PNS, Retiros de PNS, Modificaciones a reglamentos, Reincorporaciones de PNS, Comisión de Servicio Extranjero, Condecoraciones y Gratificaciones, entre otros.
- 5 Se entiende por FONDOS DESCONCENTRADOS (FONDES), aquellos fondos destinados a financiar proyectos que se tramitan ante las Gobernaciones Provinciales e Intendencias Regionales y que son postulados por éstas ante el Fondo Social Presidente de la República, quien los evalúa y aprueba. Se entiende por tiempo de respuesta a los proyectos FONDES, el tiempo transcurrido desde el ingreso del proyecto postulado por un organismo (con todos sus antecedentes) hasta la fecha en que se responde a la organización por medio de un certificado de precalificación, certificado de inadmisibilidad o notificación de rechazo (por no subsanar observaciones), dependiendo del resultado del análisis. Para efectos de la medición el tiempo de respuesta dice relación con días hábiles. En tanto son proyectos con certificado de precalificación todo aquellos que cumplen con los requisitos establecidos en las instrucciones del Fondo Social Presidente de la República, generándose su certificado de precalificación
- 6 Se entiende por pensión de retiro al derecho irrenunciable que adquiere el personal de la Policía de Investigaciones al cumplir 20 años de servicios efectivos (Art. N° 82 DFL. (I) N° 2, de 1968 "ESTATUTO DEL PERSONAL DE CARABINEROS DE CHILE"). El trámite de pensión de retiro es el acto administrativo que se inicia con el ingreso de la solicitud desde Policía de Investigaciones a la Subsecretaría del Interior. Para efectos de cálculo de los días hábiles de tramitación, se considera como fecha inicial, el día siguiente en que se haya completado la documentación institucional y del interesado, incluido el Acto Administrativo (Decreto o Resolución) de Retiro elaborado y como fecha final, el despacho del acto administrativo desde la Oficina de Partes del Ministerio del Interior a la Contraloría General de la República.
- 7 Se entiende por solicitud aprobada aquel caso que es beneficiado con ayuda social vía ORASMI, es decir, personas naturales, chilenos/as y extranjeros/as con Cédula de Identidad Nacional, que se encuentren en una situación o condición de vulnerabilidad que le impida la generación de recursos para enfrentar dicha situación o condición y que evaluado por un/a profesional Asistente Social le han sido asignados recursos con cargo al Fondo ORASMI en algunas de las áreas que lo componen (Salud, Vivienda, Educación, Asistencia Social, Discapacidad y Capacitación y Emprendimiento Laboral).
- 8 La Red de Conectividad y Comunicaciones del Estado, fue creada por el Decreto Supremo N° 5996 de año 1999, y

regulada a través del Decreto N° 1299 del año 2005. La Red de Conectividad del Estado basada en un Protocolo IP provee servicios de interconexión a los Ministerios y órganos de la Administración centralizada y descentralizada del Estado que voluntariamente se han adscrito a ella.

2. Indicadores de desempeño de gestión interna

Nº	Nombre Indicador	Formula	Meta	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de gasto en órdenes de compra por tratos directos en el año	(Total de gasto de órdenes de compra de trato directo en el año t/Total de gasto en órdenes de compra en el año t)*100	15 %	5.00	1
2	Porcentaje de incidentes de seguridad reportados y resueltos en el año.	(Nº de incidentes de seguridad resueltos en el año t /Nº Total de incidentes de seguridad reportados en el año t)*100	90 %	10.00	2
3	Porcentaje de horas de disponibilidad de todos los sitios web del servicio en el año.	(Nº de horas de disponibilidad de sitios web del servicio en el año t/Nº total de horas de disponibilidad requeridas para los sitios web del servicio en el año t)*100	99.39 %	10.00	3

1 Sin nota al indicador

2 Cada incidente se deberá registrar en un instrumento (por ejemplo: una planilla de Excel), los campos a registrar en el incidente son (al menos): Fecha del incidente, Categoría, Quien reporta el incidente, Descripción breve, Estado (abierto, cerrado) y Fecha de cierre del incidente. Chequea los datos quien debe validar que la información sea fidedigna e íntegra y chequeo de los datos del incidente, dependerá de la definición interna del servicio (Procedimiento y/o Instructivo), por dar un ejemplo, el Encargado de Seguridad de la Información y/o el Jefe de TICs.

3 Disponibilidad se refiere a que el sitio esté online, y sus contenidos útiles sean accesibles.

## FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2014

### SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación/ Modificación contenido etapa
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	Modificar	1	La Subsecretaría de Interior será responsable, para el sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional de las Gobernaciones e Intendencias, de presentar en la formulación del presupuesto los indicadores de desempeño asociados a productos estratégicos a través del Servicio de Gobierno Interior.