

INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2015

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

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo a Junio 2014	Estimado 2014	Meta 2015	Ponderación ¹	Medios de Verificación	Notas
<p>•Supervisión de Planes y Programas Sectoriales.</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>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</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO</p>	<p>((N° total de Centros Privativos de Libertad de SENAME y Secciones Juveniles de GENCHI supervisados según estándar establecido en el año t/N° total de Centros Privativos de Libertad de SENAME y Secciones Juveniles de GENCHI operativos en el año t)*100)</p>	0.00 %	n.m.	16.33 %	69.39 %	79.59 %	81.63 %	20%	<p><u>Formularios/Fichas</u></p> <p>Acta de visita.</p> <p><u>Formularios/Fichas</u> Oficio de aviso de llenado de acta de visita</p> <p><u>Formularios/Fichas</u> Oficio de Seremi de Justicia informando a Sename o Genchi de denuncias (sólo cuando corresponde)</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Informe semestral de sistematización y análisis información visita del semestre anterior</p> <p><u>Formularios/Fichas</u> Oficio de Seremi a Subsecretaría de Justicia remitiendo reporte de gestiones para subsanar observaciones deficitarias de la visita inmediatamente anterior y estado de cumplimiento de ellas.</p>	1

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo a Junio 2014	Estimado 2014	Meta 2015	Ponderación ¹	Medios de Verificación	Notas
•Orientación y Coordinación de la Asistencia Jurídica.	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> Porcentaje de casos terminados de las Corporaciones de Asistencia Judicial (CAJ) con acuerdo total y/o parcial vía resolución alternativa de conflictos en el año t, en relación al total de casos terminados vía resolución alternativa de conflictos en el año t Aplica Desagregación por Sexo: NO	$\left(\frac{\text{N}^\circ \text{ total de casos terminados de las CAJs con acuerdo total y/o parcial vía resolución alternativa de conflictos en el año t}}{\text{N}^\circ \text{ total de casos terminados de las CAJs vía resolución alternativa de conflictos en el año t}} * 100 \right)$	0 %	72 %	76 %	82 %	73 %	70 %	20%	<u>Formularios/Fichas</u> Informe Anual de Gestión de las Corporaciones de Asistencia Judicial - RAC	2
•Orientación y Coordinación de la Asistencia Jurídica.	<u>Eficacia/Producto</u> Porcentaje de variación de casos ingresados a la Línea de Orientación e Información de Derechos de las Corporaciones de Asistencia Judicial (CAJ) durante el año t, respecto de año base 2011 Aplica Desagregación por Sexo: NO	$\left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de casos ingresados a la Línea de Orientación e Información de Derechos de las CAJs en año t}}{\text{N}^\circ \text{ de casos ingresados a la Línea de Orientación e Información de Derechos de las CAJs, en año base 2011}} - 1 \right) * 100$	0.00 %	3.19 %	2.11 %	-48.46 %	-0.94 %	1.50 %	10%	<u>Formularios/Fichas</u> Informe Anual de Gestión de las Corporaciones de Asistencia Judicial - Orientación e Información	3

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo a Junio 2014	Estimado 2014	Meta 2015	Ponderación ¹	Medios de Verificación	Notas
•Administración del Sistema de Mediación Familiar.	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> 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 Aplica Desagregación por Sexo: NO	((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)	49.92 %	60.20 %	64.93 %	64.00 %	64.00 %	60.20 %	25%	<u>Reportes/Informes</u> Informe de Gestión Sobre Causas Ingresadas al Sistema Informático de Mediación Familiar	4
•Servicios de Información y Atención Ciudadana.	<u>Calidad/Producto</u> Porcentaje de respuestas entregadas a los reclamos presenciales recibidos en la Oficina de Informaciones en un plazo igual o inferior a 7 días hábiles en el año t, respecto del total de reclamos recibidos en el año t Aplica Desagregación por Sexo: NO	((N° de reclamos presenciales con respuesta en un plazo igual o inferior a 7 días hábiles en el año t/N° total de reclamos presenciales recibidos en la Oficina de Informaciones en el año t)*100)	0.00 %	92.21 %	90.00 %	85.71 %	n.m.	91.53 %	25%	<u>Reportes/Informes</u> Informe de Resultados de la Oficina de Informaciones	5

Notas:

1.-La supervisión por parte de las CISC RPA, es la que se efectúa a los Centros Privativos de Libertad, que comprenden los 17 Centros de Internación Provisoria (CIP) y Centros de Régimen Cerrado (CRC) y los 16 Centros de Régimen Semicerrado (CSC), todos estos dependientes de SENAME y las 15 Secciones Juveniles de Gendarmería de Chile, que se encuentren operativos en el país. 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 al momento de que la CISC RPA realice la visita. Se entiende por período de visitas un semestre completo, es decir, el primer período de visitas del año corresponde al primer semestre y el segundo período de visitas al segundo semestre. Un centro se considerará como supervisado, si cumple con los siguientes 6 criterios: 1) Si las Comisiones Interinstitucionales de Supervisión de Centros Privativos de Libertad (en adelante CISC RPA), visitaron al menos dos veces al año 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 la 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, en su calidad de coordinadores de las 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 llenado, 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 de la CISC RPA, ocurre una denuncia por parte de un 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 las 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 las CISC RPA en visita correspondiente al semestre anterior. Este informe será elaborado durante el trimestre inmediatamente posterior al período de visitas del que dará cuenta dicho documento y será enviado a cada Seremi de Justicia, luego de la aprobación de la Jefatura de la División de Reinserción Social, del Subsecretario y Ministro de Justicia, en un plazo que no sobrepase el trimestre inmediatamente posterior al período de visitas. 6) Que cada Seremi envíe a la Subsecretaría de Justicia, con copia a la División de Reinserción Social, cuatro veces al año (con periodicidad trimestral y dentro del quinto día hábil del mes siguiente que corresponde informar (marzo, junio, septiembre y diciembre) un reporte, cuyo formato es confeccionado por la Subsecretaría de Justicia, con gestiones que se han realizado en su región para subsanar las observaciones deficitarias de la CISC RPA en la visita inmediatamente anterior y el estado de cumplimiento de ellas. Las sanciones pueden ser de internación en régimen cerrado, de internación en régimen semicerrado. La medida cautelar es de internación provisoria. En el contexto de la visita y/o de la entrevista los miembros de la CISC pueden detectar casos de violencia o agresiones en contra de uno o más adolescentes, en este caso se deberá seguir el protocolo de actuación elaborado por el Ministerio de Justicia en base a la normativa vigente al respecto. Esto implica que, el entrevistador averiguará el nombre del entrevistado que da cuenta de una situación de posible abuso o agresión y se lo hará saber una vez terminada la entrevista, al Seremi de Justicia para que éste inicie los procedimientos de denuncia que correspondan e informe a la Subsecretaría de Justicia con copia a la División de Reinserción Social.

2.-La medición considera sólo los consultorios jurídicos, los centros especializados se excluyen de la medición. Total de casos terminados: Corresponde a la sumatoria del total de casos terminados sea estos que registren un término con acuerdo total y/o parcial o que registre un término sin acuerdo. Casos Terminados con acuerdo total: Se entenderá por este tipo de término, todos aquellos casos que habiendo sido ingresados a la línea de resolución alternativa de conflictos en el mes que se informa o períodos anteriores ha culminado su proceso en cada una de sus etapas tanto técnica como administrativa en el mes que se informa. Este tipo de término es aquel que logra abordar la totalidad de las materias en conflicto planteada por los participantes. Casos Terminados con acuerdo parcial: Se entenderá por este tipo de término, todos aquellos casos que habiendo sido ingresados a la línea de resolución alternativa de conflictos en el mes que se informa o períodos anteriores ha culminado su proceso en cada una de sus etapas tanto técnica como administrativa en el mes que se informa. Este tipo de término es aquel que logra resolver parte de las materias planteadas por los participantes, subsistiendo el conflicto en otras.

3.-Casos ingresados línea de Orientación e Información de Derechos. Se entenderá por casos ingresados todas aquellas primeras entrevista en las que se diagnostica la problemática que el interesado expone y se le ofrecen las alternativas de solución pertinentes al caso en concreto, sea está realizada por profesionales del área jurídica como social, en las unidades operativas sean estas Consultorios Jurídico-Social, Oficinas Móviles, OIRS presencial y Call Center. Año base corresponde al año 2011. Corresponde a los ingresos efectuados durante el año 2011, que fueron un total de 613.418.

4.-Este indicador muestra el porcentaje de causas que llegan a acuerdo respecto del total de causas que al menos pasan por una sesión de mediación. Esto permite cuantificar el impacto en la descongestión de los tribunales de familia, dado que las causas que no llegan acuerdo continúan su proceso en los Tribunales de Familia. Además, ayuda a corroborar si la mediación contribuye a la solución de conflictos de familia en materias de alimento, cuidado personal y relación directa y regular. Causas con Acuerdo Total: son las que ingresan a mediación en la materias de alimento, cuidado personal y relación directa y regular que reciben al menos una sesión de mediación y llegan a acuerdo parcial (al menos una materia de la causa) o total (todas las materias de la causa). Causas terminadas vía mediación con acuerdo o frustrada con sesión durante el año t. Corresponden a las causas con acuerdo más las que reciben al menos una sesión de mediación conjunta y son frustradas durante el proceso. El denominador, sólo considera las causas que al menos tuvieron una sesión 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 de causas.

5.-Mide los reclamos ciudadanos que presencialmente y en soporte papel con la firma y datos del interesado en el Formulario de Atención OIRS ingresan a la Subsecretaría de Justicia a través de la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS). Considera todos aquellos reclamos exceptuando aquellos relacionados con la Ley N° 20.285, sobre Transparencia y Acceso a la Información Pública. La contabilización de días se efectúa en base a días hábiles. Para el cómputo de los días se considerará la gestión realizada por la OIRS, para dar respuesta al requerimiento. Para la contabilización de los días, de aquellos requerimientos ciudadanos que no sean competencia de nuestra Institución, se entiende como plazo final de respuesta aquella en que se respondió al ciudadano que su requerimiento fue derivado. No serán contabilizados aquellos requerimientos derivados desde otras instituciones. Se entiende por reclamos, todos aquellos requerimientos ciudadanos mediante el cual los interesados representan su disconformidad con los servicios prestados por el Ministerio de Justicia, en cualquiera de sus ámbitos de acción. No serán contemplados en esta medición aquellos requerimientos clasificados en las siguientes categorías: audiencia, sugerencia, consulta, opinión o felicitación.