

## FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2018

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

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Formula de Cálculo	Efectivo 2014	Efectivo 2015	Efectivo 2016	Efectivo a Junio 2017	Estimado 2017	Meta 2018	Ponderación	Medios de Verificación	Notas
•Servicios de Información y Atención Ciudadana. -Prestaciones Institucionales. »Eliminación de antecedentes penales.	<u>Calidad/Producto</u>  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  Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: SI	(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)	5.17 días (28521.00 /5521.00)  H: 5.17 (22817.00 /4417.00)  M: 5.17 (5704.00/ 1104.00)	7.40 días (46121.00 /6230.00)  H: 7.40 (36897.00 /4984.00)  M: 7.40 (9224.00/ 1246.00)	3.90 días (25259.00 /6471.00)  H: 3.90 (21999.00 /5640.00)  M: 3.92 (3260.00/ 831.00)	3.41 días (10401.00/ 3051.00)  H: 6.56 (9025.00/1 376.00)  M: 6.82 (2661.00/3 90.00)	6.80 días (46330.00/ 6812.00)  H: 6834.46 (40460.00/ 5.92)  M: 6.63 (5870.00/8 86.00)	4.00 días (22320.00 /5580.00)  H: 4.00 (19418.00 /4855.00)  M: 4.00 (2902.00/ 725.00)	30%	<u>Reportes/Informes</u> Reporte Sistematizado de tramitación de solicitudes de eliminación de antecedentes penales	1
•Supervisión de Planes y Programas Sectoriales.	<u>Eficacia/Producto</u>  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	(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 supervisados según estándar establecido en el año t)	100.00 % (49.00/49.00)*100	93.75 % (45.00/48.00)*100	100.00 % (47.00/47.00)*100	0.00 % (0.00/0.00) *100	81.82 % (45.00/55.00)*100	96.36 % (53.00/55.00)*100	20%	<u>Reportes/Informes</u> Informe Sistematización Supervisión Centros Privativos de Libertad del Servicio Nacional de Menores y Secciones Juveniles de Gendarmería de Chile	2

	Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: SI	de Libertad de SENAME y Secciones Juveniles de GENCHI operativos en el año t)*100									
•Orientación y Coordinación de la Asistencia Jurídica.	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u>  3 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 Aplica Gestión Territorial: NO	(N° total de casos terminados de las CAJs con acuerdo total y/o parcial vía resolución alternativa de conflictos en el año t/N° total de casos terminados de las CAJs vía resolución alternativa de conflictos en el año t)*100	66.7 % (3504.0/5256.0)*100	81.0 % (3088.0/3789.0)*100	74.0 % (4094.0/5536.0)*100	76.4 % (2078.0/2720.0)*100	70.1 % (3186.0/4545.0)*100	72.4 % (3825.0/5280.0)*100	5%	<u>Formularios/Fichas</u> Informe Sistematizado de casos de Resolución Alternativa de Conflictos de las Corporaciones de Asistencia Judicial	3
•Administración del Sistema de Mediación Familiar.	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u>  4 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 Aplica Gestión Territorial: SI	(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	64.21 % (91787.00/142953.00)*100	63.18 % (88990.00/140849.00)*100	61.03 % (81719.00/133895.00)*100	60.88 % (42007.00/68997.00)*100	60.20 % (86262.00/143290.00)*100	60.50 % (87257.00/144226.00)*100	20%	<u>Reportes/Informes</u> Informe Sistematizado de Causas Ingresadas al Sistema de Mediación Familiar	4
•Servicios de Información y Atención Ciudadana.	<u>Calidad/Productos</u>  5 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,	(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	98.78 % (242.00/245.00)*100	98.10 % (103.00/105.00)*100	95.83 % (69.00/72.00)*100	100.00 % (44.00/44.00)*100	94.12 % (64.00/68.00)*100	97.50 % (78.00/80.00)*100	25%	<u>Reportes/Informes</u> Informe Sistematizado de Respuesta a Reclamos de la OIRS	5

	respecto del total de reclamos recibidos en el año t  Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO	recibidos en la Oficina de Informaciones en el año t)*100	H: 0.00 M: 0.00	H: 0.00 M: 0.00	M: 0.00	(0.00/0.00) *100  M: 0.00 (0.00/0.00) *100	(0.00/0.00) *100  M: 0.00 (0.00/0.00) *100	(59.00/60.00)*100  M: 95.00 (19.00/20.00)*100			
--	---	---	--------------------	--------------------	---------	---	---	--	--	--	--

Notas:

1 La concesión o denegación del beneficio, es otorgado mediante una Resolución Exenta que extiende el(a) Secretario(a) Regional Ministerial de la respectiva región, una vez que ha efectuado el análisis y revisión que establece la ley, cotejando el cumplimiento de los requisitos expuestos y proporcionados en la solicitud formulada por el/la interesado según corresponda.

La tramitación de la Resolución que concede o deniega el beneficio, considera el ingreso de la solicitud de Eliminación de Antecedentes Penales y sus antecedentes a la Oficina de Partes de la respectiva Secretaría Regional Ministerial, la derivación de los mismos a la unidad jurídica o profesional correspondiente, el estudio y análisis por parte de éste respecto del cumplimiento de los requisitos legales, la dictación de la Resolución Exenta y despacho de la misma al usuario (solicitante del beneficio) y a las instituciones públicas correspondientes: Servicio de Registro Civil e Identificación; Centro Apoyo para la Integración Social o Unidades de Control de Gendarmería de Chile; Carabineros de Chile y Policía de Investigaciones de Chile.

A.- 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.

B.- Los requisitos para conceder o denegar el beneficio son los siguientes:

a) Decreto Ley N° 409: Pena cumplida; Plazo de control voluntario; Acreditación del conocimiento de una profesión u oficio; Acreditación de conocimiento mínimo de cuarto año de escuela básica; Vigencia del extracto de filiación; Antecedentes exentos de nuevas anotaciones en el período de control.

b) Decreto con Fuerza de Ley N° 3, de 2016.- Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley Orgánica del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y el DL 1597 (Reglamento de la Ley Orgánica): Documento que acredite domicilio en la región.

c) Ley N°19.880 Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del Estado: Oficio remisor de antecedentes de la unidad de control (Unidad Penal o CAIS Centro de Apoyo para la Integración Social); Formulario de solicitud del interesado.

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 luego de la aprobación de la jefatura de la División de Reinserción Social. 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.

3 Resolución Alternativa de Conflictos (RAC): Mecanismo colaborativo de solución de conflictos, alternativo al judicial, que considera la participación y colaboración de las partes involucradas en el proceso, tal como la negociación, la conciliación y la mediación.

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 que hayan culminado el proceso y que registren un término con acuerdo total y/o parcial, o 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, alcanzando acuerdo en todas las materias en conflicto.

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.

4 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

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).

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 y Derechos Humanos y sus servicios relacionados y dependientes.

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.

No serán contemplados en esta medición aquellos requerimientos clasificados en las siguientes categorías: audiencia, sugerencia, consulta, opinión o felicitación.