

INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2024
PROYECTO DE LEY DE PRESUPUESTOS 2024

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

1. INDICADORES DE DESEMPEÑO DE CONTINUIDAD

Objetivo Estratégico al que se Vincula	Variable de Medición Asociada al Objetivo Estratégico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2021	Efectivo 2022	Estimado 2023	Estimado 2024	Notas
Mejorar los mecanismos para la resolución temprana de conflictos con enfoque de derechos, con una oferta especializada contribuyendo a la paz social.	causas resueltas del Sistema de Mediación Familiar con acuerdo total	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> 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	70.47 % (59820.00 / 84882.00)*100	65.17 % (85101.00 / 130591.00)*100	64.00 % (93726.00 / 146456.00)*100	64.00 % (93420.00 / 145968.00)*100	1
Mejorar los sistemas penitenciarios y de reinserción social de adultos y adolescentes, a través del perfeccionamiento del marco jurídico institucional e impulsando la generación de una oferta programática con la participación de otras carteras de Estado, para generar mejores condiciones de vida para la	centros privativos de libertad del Servicio Nacional de Menores y Secciones Juveniles de Gendarmería de Chile supervisados según estándar establecido	<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 operativos en el año t)*100	100.00 % (38.00 / 38.00)*100	75.61 % (31.00 / 41.00)*100	97.73 % (43.00 / 44.00)*100	100.00 % (44.00 / 44.00)*100	2

población penal								
Modernizar el ordenamiento jurídico y del sistema de administración de justicia, a través de reformas y modificaciones legales, que permitan establecer procedimientos judiciales más oportunos, eficientes y transparentes para las personas.	causas judiciales terminadas con sentencia favorable y/o avenimiento	<i>Eficacia/Resultado Intermedio</i> 3. Porcentaje de causas judiciales terminadas con sentencia favorable y/o avenimiento en el año, en relación al total de causas judiciales terminadas que han sido patrocinadas las Corporaciones de Asistencia Judicial	(Número causas judiciales patrocinadas por las CAJ, terminadas con sentencia favorable y/o avenimiento en el año t/Número total de causas judiciales patrocinadas por las CAJ, terminadas en el año t)*100	74.80 % (77973.00 / 104240.00)*100	73.03 % (104281.00 / 142796.00)*100	65.90 % (96630.00 / 146633.00)*100	74.59 % (96625.00 / 129542.00)*100	4
Garantizar la calidad de atención y accesibilidad para todas las personas, mediante los servicios del sector Justicia y Derechos Humanos, con un trato equitativo a través de una cultura de probidad y transparencia.	Satisfacción del usuario/a	<i>Calidad/Producto</i> 4. 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- Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran insatisfechos con el servicio recibido por la Institución	NM	75.00 % 79.90-4.80	75.00 % 79.90-4.80	76.00 % 80.00-4.50	5

2. INDICADORES DE DESEMPEÑO NUEVOS AÑO 2024

Servicio no formula Indicadores nuevos 2024.

3. INDICADORES DE DESEMPEÑO SOLICITADOS POR EL SERVICIO A ELIMINAR DEL FORMULARIO H

Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2022	Notas
<p><u>Calidad/Productos</u></p> <p>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*</p>	<p>(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)</p>	<p>1.28 días (5707.00 / 4458.00)</p>	<p>3</p>

* El Indicador se encuentra en revisión en el marco de la formulación definitiva del Formulario H versión Ley de Presupuestos 2024, ya sea por observaciones metodológicas o en virtud de la pertinencia de ser eliminado.

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, 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 a la Subsecretaría de Justicia, 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 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.

4 Causa terminada: aquella causa declarativa que ha sido fallada por resolución judicial que ponga fin a la instancia, o por medio de un equivalente jurisdiccional.

También se entiende por causa terminada, aquella que incurra en situación de cancelación, revocación, abandono o desistimiento, lo que genéricamente se denomina términos de orden administrativo.

Sentencia favorable: Si el patrocinado es demandante, cuando el Tribunal acogió total o parcialmente la acción entablada. En el caso del patrocinado demandado, el tribunal rechazó la acción del demandante.

Avenimiento: Es el acto procesal por el cual las partes vinculadas a un proceso, convienen en terminar el juicio estableciendo las condiciones que cada parte ha de cumplir. El avenimiento puede ser producto del llamado a conciliación que haga el juez, o producto de la actividad de las mismas partes.

5 1. Usuarios encuestados que se declaran satisfechos con el servicio recibido por la Institución: corresponden al porcentaje de respuestas con nota 6 y 7, en escala de 1 a 7, aproximado al entero más cercano. Usuarios encuestados en el año t que se declaran insatisfechos con el servicio recibido por la Institución, corresponden al porcentaje de respuestas con nota entre 1 y 4, en escala de 1 a 7, aproximado al entero más cercano.

2. El diseño muestral y su aplicación debe considerar a los usuarios de los canales de atención según corresponda, midiendo los servicios relevantes dirigidos o que se relacionen con usuarios finales, previa revisión y opinión técnica de la Red de Expertos.

3. El marco muestral para cada institución se organiza en grupos o estratos, definidos por servicios y/o canal a través del cual se entrega. En cada grupo o estrato el muestreo debe ser simple y aleatorio, considerando varianza máxima y un nivel de confianza de 95% y cuando corresponda corrección por finitud (límite). Para la construcción del marco muestral, la institución deberá proporcionar a la empresa externa contratada un registro de usuarios que permita su contacto. El registro de usuarios podrá corresponder al universo o a una muestra seleccionada de forma aleatoria, de acuerdo con la metodología desarrollada por la Secretaría de Modernización del Ministerio de Hacienda.

4. La muestra por encuestar tiene que ser representativa de un marco de usuarios definido y representativa a nivel nacional, seleccionada aleatoriamente, con un error muestral total efectivo de máximo 2,5% para un marco muestral mayor o igual a 10.000, y un error muestral total efectivo de máximo 5,0% para un marco muestral menor a 10.000.

5. La medición de satisfacción se realiza según la metodología desarrollada por la Secretaría de Modernización del Ministerio de Hacienda la cual se encuentra publicada en <https://www.satisfaccion.gob.cl/>.

6. La medición es realizada por una empresa externa contratada a través de un proceso sujeto a las normas de la ley N°19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, en coordinación con la Red de Expertos.