

FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2009

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

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Formula de Cálculo	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo a Junio 2008	Estimación 2012	Meta 2009	Ponderación	Medios de Verificación	Supuestos	Notas
•Políticas Sectoriales	<u>Eficacia/Producto</u> 1 Porcentaje de Eficacia en la realización de seguimientos a Políticas Sectoriales en materia Penal y de Familia respecto del Total de Informes y estudios realizados en seguimientos a Política Sectorial <small>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</small>	(N° de informes o estudios realizados en materia Penal y Familia durante el año t /total de informes o estudios realizados en seguimientos a Política Sectorial durante el año t)*100	0.00 %	N.M.	N.M.	20.00 % (1.00/5.00) *100	40.00 % (2.00/5.00) *100	60.00 % (3.00/5.00) *100	7%	Formularios/Fichas Informe de Gestión de Unidad de Reforma Judiciales.	1	
•Difusión de las políticas y líneas de acción ministeriales	<u>Eficacia/Producto</u> 2 Porcentaje de Cobertura Regional de las acciones de Difusión realizadas durante el año 2009 de las líneas de acción del Sector Justicia. <small>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</small>	(Número de Regiones del País con ejecución de Plazas de Justicia durante el año t/Total de Regiones del país.)*100	0.0 %	N.C.	N.C.	73.3 % (11.0/15.0) *100	80.0 % (12.0/15.0) *100	86.7 % (13.0/15.0) *100	20%	Formularios/Fichas Informe elaborado por Unidad de Comunicacion es de Resultados de la Ejecución de las Plazas de Justicia	2	
•Difusión de las políticas y líneas de acción ministeriales	<u>Eficacia/Producto</u> 3 Porcentaje de Autoridades del Poder Ejecutivo y Legislativo que cuentan con boletín electrónico mensual	(Número de autoridades del Poder Ejecutivo y Legislativo informadas con boletín	0.0 %	N.C.	N.C.	77.8 % (140.0/180.0)*100	87.8 % (158.0/180.0)*100	90.0 % (162.0/180.0)*100	7%	Formularios/Fichas Boletines elaborados por Unidad de Comunicacion es	3	

	de Justicia Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	electrónico de Justicia durante el año t/Número total de autoridades del Poder Ejecutivo y Legislativo durante el año t)*100										
•Asistencia Jurídica	<u>Eficacia/Productos</u> 4 Porcentaje de causas de familia ingresadas a Tribunales por las Corporaciones de Asistencia Judicial en relación al total de casos de familia ingresados a las Corporaciones de Asistencia Judicial. Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(N° de causas de familia ingresadas a Tribunales por las Corporaciones de Asistencia Judicial, durante el año t/N° de casos de familia ingresados a las Corporaciones de Asistencia Judicial, durante el año t)*100	0.0 %	43.9 % (57670.0/131255.0)*100	18.0 % (68985.0/384343.0)*100	21.2 % (33376.0/157551.0)*100	20.7 % (68300.0/329400.0)*100	21.2 % (66752.0/315102.0)*100	7%	<u>Reportes/Informes</u> Informe estadístico consolidado anual de Gestión de Corporaciones de Asistencia Judicial	4	
•Mediación Familiar	<u>Eficacia/Productos</u> 5 Porcentaje de zonas cubiertas con contratos por adjudicatarios del Sistema Nacional de Mediación. Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(N° de zonas cubiertas con contratos por adjudicatarios del Sistema Nacional de Mediación, durante el año t/Total de zonas a licitar del Sistema Nacional de Mediación, durante el año t)*100	0.0 %	N.C.	82.1 % (87.0/106.0)*100	79.6 % (86.0/108.0)*100	79.6 % (86.0/108.0)*100	83.7 % (41.0/49.0)*100	7%	<u>Reportes/Informes</u> Informes Unidad de Mediación de contratos adjudicados del Sistema Nacional de Mediación	5	
•Prestaciones Institucionales	<u>Calidad/Productos</u> 6 Porcentaje de satisfacción de usuarios respecto de la atención recibida por parte	(N° total de usuarios que se declaran satisfecho durante el año t /total de	0.0 %	N.M.	99.6 % (475.0/477.0)*100	96.8 % (90.0/93.0)*100	100.0 % (145.0/145.0)*100	100.0 % (160.0/160.0)*100	7%	<u>Reportes/Informes</u> Informe de Resultado de Encuesta de Satisfacción de	6	

	de la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS). Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	usuarios encuestado en el año t)*100								atención a Usuarios.		
•Prestaciones Institucionales	<u>Calidad/Producto</u> 7 Porcentaje de reclamos recibidos durante el año t respecto del total de atenciones realizadas por parte de la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS). Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(Número total de reclamos realizados por Usuarios en el año t /Total de atenciones realizadas durante el año t)*100	0.00 %	N.M.	0.83 % (156.00/18848.00)*100	1.23 % (98.00/7952.00)*100	1.00 % (150.00/15000.00)*100	0.94 % (145.00/15500.00)*100	7%	<u>Reportes/Informes</u> Informe estadístico de Resultado en Atención a Usuarios del Ministerio de Justicia	7	
•Planes y Programas de Inversión Sectorial	<u>Economía/Proceso</u> 8 Porcentaje de proyectos de inversión del Programa 01 que no incluyen compra de terreno, con solicitud de identificación cursada a la Dirección de Presupuestos durante el primer semestre, respecto de los proyectos de inversión con financiamiento en la Ley Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(N° de proyectos de inversión del Programa 01 que no incluyen compra de terreno con solicitud de identificación cursada a la Dirección de Presupuestos durante el primer semestre en año t/N° de proyectos de inversión del Programa 01 con financiamiento en la Ley de Presupuestos y decretos modificatorios año t)*100	N.C.	N.C.	N.M.	94.44 % (17.00/18.00)*100	94.44 % (17.00/18.00)*100	85.71 % (12.00/14.00)*100	9%	<u>Reportes/Informes</u> Informes de la Oficina de Planificación y Presupuesto	8	
•Asistencia Jurídica	<u>Eficacia/Resultado</u>	(N° de casos	N.M.	75.5 %	72.1 %	75.4 %	73.0 %	76.3 %	7%		9	

	<u>Intermedio</u> 9 Porcentaje de casos resueltos vía Orientación e Información, en relación al total de casos ingresados vía Orientación e Información Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	resueltos vía Orientación e Información año t/N° total de casos ingresados vía Orientación e Información año t)*100		(383766.0/508084.0)*100	(385602.0/535207.0)*100	(219724.0/291274.0)*100	(401200.0/550000.0)*100	(480917.0/630000.0)*100		Reportes/Informes Consolidado Anual de Gestión de las Corporaciones de Asistencia Judicial.		
•Mediación Familiar	<u>Eficacia/Producto</u> 10 Porcentaje de adjudicatarios del Sistema Nacional de Mediación Licitada supervisados o auditados, respecto al total de adjudicatarios del Sistema Nacional de Mediación Licitada. Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(N° de adjudicatarios del Sistema Nacional de Mediación Licitada supervisados o auditados año t/Total de adjudicatarios del Sistema Nacional de Mediación Licitada año t)*100	N.C.	N.C.	N.M.	20.00 % (21.00/105.00)*100	41.90 % (44.00/105.00)*100	50.00 % (72.00/144.00)*100	8%	Reportes/Informes Estadísticos Unidad de Mediación	10	
•Asistencia Jurídica	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> 11 Porcentaje de casos resueltos vía Resolución Alternativa de Conflictos, en relación al total de casos ingresados vía Resolución Alternativa de Conflictos Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(Número de casos resueltos vía Resolución Alternativa de Conflictos año t/Número total de casos ingresados vía Resolución Alternativa de Conflictos año t)*100	22.6 % (19813.0/87720.0)*100	23.5 % (17303.0/73652.0)*100	18.7 % (12.3/65.6)*100	44.7 % (5894.0/13183.0)*100	50.0 % (8100.0/16200.0)*100	41.6 % (10400.0/25000.0)*100	7%	Reportes/Informes Consolidado Anual de Gestión de las Corporaciones de Asistencia Judicial.	11	
•Asistencia Jurídica	<u>Eficacia/Producto</u> 12 Porcentaje de causas judiciales terminadas con sentencia favorable y/o avenimiento en relación al total de causas ingresadas	(N° causas terminadas con sentencia favorable o avenimiento año t/N° causas ingresadas por	N.C.	N.C.	59.0 % (61.0/103.4)*100	69.2 % (35231.0/50894.0)*100	51.4 % (55000.0/107100.0)*100	70.6 % (70462.0/99752.0)*100	7%	Formularios/Finchas Informes Estadísticos Consolidados del Depto. de Asistencia Jurídica.	12	

	por el Sistema Nacional de Asistencia Jurídica a los Tribunales de Justicia Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	el Sistema de Asistencia Jurídica a los Tribunales de Justicia año t)*100										
--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Notas:

Supuesto Meta:

- 1 Que no se requiera información por parte de las autoridades nacionales (poder ejecutivo y poder legislativo) en las materias de familia y penal que modifiquen el número de informes de seguimientos proyectados en los operandos del indicador.

- 2 Se realizan las actividades en terreno denominadas "Plazas de Justicia" de acuerdo a la planificación efectuada.
 Contar con la disposición de los espacios correspondiente (plazas, juntas de vecino, recinto deportivos), según lo programado, para efectuar la idónea instalación de las "Plazas de Justicia".
 Que exista demanda de información y conocimiento que justifiquen la realización de la actividad en zona o región determinada.

- 3 Que las autoridades dispongan de los medios tecnológicos que permitan visualizar el boletín electrónico con la oportunidad debida.
 Que las autoridades dispongan de los tiempos necesarios para poder observar e informarse respecto de las temáticas que aborda el boletín electrónico.
 Que no varíe el número de autoridades a las cuales se les debe comunicar de las acciones desarrollada por el Ministerio de Justicia a través del Boletín Electrónico.
 Que no exista un inconveniente técnico (ajeno a las responsabilidades técnicas que tenga el Ministerio de Justicia), que impidan el envío del Boletín Electrónico según lo planificado.
 Que durante el año 2009 se mantenga el número de 180 autoridades del Poder Ejecutivo y Legislativo como total a informar con los boletines electrónico .

- 4 a) Que exista demanda por parte de la población de los servicios de apoyo otorgados por las corporaciones de asistencia judicial.
 b) Que la demanda que se pueda expresar durante el año 2009 no sobrepase la capacidad instalada de atención que actualmente presentan las corporaciones.
 c) Que la demanda no se vea afectada por la aplicación durante el año 2009 del "Doble Patrocinio" que haga que esta suba por sobre lo estimado para el período.

- 5 Se proyecta meta bajo el supuesto de la entrada en vigencia de la derivación obligatoria a mediación, cuestión que aumentaría el número de adjudicatarios.
 Que existe una oferta idónea en el mercado proveedor que permita contar con ofertas que respondan a los requerimientos establecidos.
 Que el total de zonas establecidas a nivel nacional se mantenga en un número de 49.

- 6 Que existan una cantidad de usuario idónea durante el año que deseen contestar la encuesta de medición de satisfacción.

- 7 Que los reclamos estén relacionados directamente con el servicio de atención recibidos y no con la opinión o evaluación respecto del resultado de la misma (derivación, cobro, etc).
 Que los reclamos sean recepcionados en la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS).

- 8 Se identifican los proyectos de inversión del Programa 01 de acuerdo a lo programado.

- 9 Que exista demanda de Orientación e Información por parte de la Ciudadanía según las proyecciones estimada en la Meta.
 Que la naturaleza de la causa o caso, sea de característica tal que permita ser resuelta por vía de la orientación e información entregada.

- 10 La cantidad de adjudicatarios varía de acuerdo a cada proceso de licitación, por lo tanto para el año 2009 se proyecta un total de 144 contratos bajo el escenario de gradualidad de la Reforma a Familia.
- 11 Que exista demanda por parte de la ciudadanía para la utilización de esta modalidad de solución de conflicto.
Que se propicien los elementos de entendimiento entre las partes, para que existan en definitiva casos resueltos a través del mecanismo de Resolución Alternativa de Conflicto.
Que la demanda en su conjunto permita que la relación establecida entre los operandos del indicador mantenga la proporción proyectada en la meta fijada.
- 12 Que existan sentencias favorables en las causas terminadas.
Que exista demanda de la población respecto del servicio ofrecido por el Sistema Nacional de Asistencia Jurídica a los Tribunales de Justicia.