

FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2011

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 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo a Junio 2010	Estimación 2012	Meta 2011	Ponderación	Medios de Verificación	Su-pues-tos	No-tas
•Gestión y modernización de la justicia	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>1 Porcentaje de usuarios efectivamente atendidos a través de las Unidades de Justicia Vecinal implementadas en el Piloto de Justicia Vecinal respecto del total de usuarios que solicitaron atención en las Unidades de Justicia Vecinal durante el año t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	(Número de Usuarios atendidos a través de las Unidades de Justicia Vecinal implementadas en el piloto de Justicia Vecinal/Total de Usuarios que solicitaron atención en las Unidades de Justicia Vecinal implementadas en el piloto de Justicia Vecinal)*100	0.00 %	N.C.	N.C.	N.C.	0.00 %	60.00 % (1011.00/ 1685.00)* 100	10%	Reportes/Informes de resultados de Gestión Plan Piloto de Justicia Vecinal	1	1
•Gestión de planes y programas de inversión sectorial	<p><u>Eficacia/Proceso</u></p> <p>2 Porcentaje de recursos identificados por DIPRES para los proyectos de inversión nuevos y arrastre del Programa 01 que no incluyen compra de terreno, respecto al total de recursos establecidos en la Ley de Presupuestos y decretos modificatorios en el año t</p>	(Total recursos identificados para el año t por DIPRES para los proyectos de inversión nuevos y arrastre del Programa 01 que no incluyen compra de terreno /Total	0.00 %	90.58 % (2057460 6000.00/2 27149880 00.00)*10 0	98.41 % (4754984 4000.00/4 83176450 00.00)*10 0	78.48 % (38135361 000.00/485 91310000.0 0)*100	0.00 %	95.00 % (1085988 4000.00/1 14314570 00.00)*10 0	10%	Reportes/Informes Informe de Resultado de ejecución de Identificación de Proyectos	2	2

	Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	recursos establecidos en la Ley de Presupuestos y decretos modificatorios durante el año t)*100										
•Gestión de planes y programas de inversión sectorial	<u>Eficacia/Proceso</u> 3 Porcentaje de ejecución del gasto de los proyectos de inversión del programa 01 nuevos y arrastre que no incluyen compra de terreno respecto del total de presupuesto identificado por Dipres para el año t Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(Gasto ejecutado en el año 2011 de los proyectos de inversión nuevos y arrastre del Programa 01 que no incluyen compra de terreno durante el año t/total de presupuesto identificado por DIPRES para el año t)*100	0.00 %	23.63 % (4860786 000.00/20 57460600 0.00)*100	88.86 % (4225267 1000.00/4 75498440 00.00)*10 0	42.46 % (16192211 000.00/381 35361000.0 0)*100	0.00 %	80.00 % (8687907 000.00/10 85988400 0.00)*100	5%	<u>Reportes/Infor mes</u> Informe de Ejecutivo de Gasto en inversion.	3	3
•Institucional	<u>Eficacia/Producto</u> 4 Porcentaje de Proyectos de Inversión con diseño finalizado en el año t respecto del total de Proyectos de Inversión en etapa de diseño en el año t Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(N° de proyectos de Inversión con diseño finalizado en el año t/Total de proyectos de Inversión en etapa de diseño en el año t)*100	0.00 %	0.00 % (0.00/2.00) *100	15.38 % (2.00/13.0 0)*100	0.00 % (0.00/9.00) *100	0.00 %	21.74 % (5.00/23.0 0)*100	5%	<u>Reportes/Infor mes</u> Informe de Ejecución de Proyectos en Etapa de Diseño	4	4
•Servicios de información y atención ciudadana -Información y atención ciudadana »Acceso a información pública	<u>Eficacia/Producto</u> 5 Porcentaje de respuestas entregadas a las solicitudes de acceso a la información pública en un plazo igual o inferior a 18 días respecto del total de solicitudes de	(N° de solicitudes de acceso a información pública recibidas durante el año t con respuesta en	0.00 % H: 0.00 M: 0.00	N.M.	67.20 % (422.00/6 28.00)*10 0	53.88 % (132.00/24 5.00)*100 H: 0.00	0.00 % H: 0.00 M: 0.00	70.12 % (359.00/5 12.00)*10 0	15%	<u>Reportes/Infor mes</u> Informe de Gestión Oficina de Atención de Informaciones	5	5

	<p>acceso a información pública recibidas en la Oficina de Informaciones durante el año t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>un plazo igual o inferior a 18 días/N° total de solicitudes de acceso a información pública recibidas en la Oficina de Informaciones durante el año t)*100</p>			<p>H: 0.00 (0.00/0.00)*100</p> <p>M: 0.00 (0.00/0.00)*100</p>	<p>(0.00/0.00)*100</p> <p>M: 0.00 (0.00/0.00)*100</p>		<p>H: 0.00 (0.00/0.00)*100</p> <p>M: 0.00 (0.00/0.00)*100</p>				
<p>•Orientación y Coordinación de la Asistencia Jurídica.</p>	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>6 Porcentaje de casos resueltos vía Orientación e Información, en relación al total de casos ingresados vía Orientación e Información en el año t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>(N° de casos resueltos vía Orientación e Información año t/N° total de casos ingresados vía Orientación e Información año t)*100</p>	<p>72.1 % (385602.0/535207.0)*100</p>	<p>76.0 % (491296.0/646206.0)*100</p>	<p>73.3 % (542093.0/739437.0)*100</p>	<p>74.1 % (40794.0/5054.0)*100</p>	<p>77.1 % (528913.0/685756.0)*100</p>	<p>75.1 % (483240.0/643694.0)*100</p>	<p>10%</p>	<p>Reportes/Informes Informe Consolidado Anual de Gestión de las Corporaciones de Asistencia Judicial.</p>	<p>6</p>	<p>6</p>
<p>•Mediación Familiar</p>	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>7 Porcentaje de causas resueltas con acuerdo total vía mediación durante el año t respecto del total de causas terminadas vía mediación con acuerdo total, parcial o frustrado durante el año t.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>(Causas Terminadas con Acuerdo Total durante el año t/Total de causas terminadas vía mediación con acuerdo total, parcial o frustrado durante el año t)*100</p>	<p>N.M.</p>	<p>63.18 % (12067.00/19100.00)*100</p>	<p>51.97 % (30359.00/58421.00)*100</p>	<p>51.73 % (26094.00/50440.00)*100</p>	<p>38.00 % (45600.00/120000.00)*100</p>	<p>43.36 % (52195.00/120371.00)*100</p>	<p>10%</p>	<p>Reportes/Informes Informe de Gestión Sobre Causas Ingresadas al Sistema Informático de Mediación Familiar</p>	<p>7</p>	<p>7</p>
<p>•Servicios de información y atención ciudadana</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>8 Porcentaje de Respuestas entregadas a los reclamos recibidos en la Oficina de Informaciones en un plazo</p>	<p>(N° de reclamos con respuesta en un plazo igual o inferior a 8 días en el año t/N° total de</p>	<p>N.M.</p>	<p>51.95 % (120.00/231.00)*100</p>	<p>65.22 % (90.00/138.00)*100</p>	<p>86.11 % (31.00/36.00)*100</p>	<p>50.00 % (115.00/230.00)*100</p>	<p>75.16 % (121.00/161.00)*100</p>	<p>15%</p>	<p>Formularios/Finchas Informe de Resultado de Oficina de Informaciones</p>	<p>8</p>	<p>8</p>

	igual o inferior de 8 días hábiles en el año t, respecto del total de reclamos recibidos durante el año t Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	reclamos recibidos en la Oficina de Informaciones en el año t)*100										
•Orientación y Coordinación de la Asistencia Jurídica.	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> 9 Porcentaje de casos resueltos vía Resolución Alternativa de Conflictos, en relación al total de casos ingresados vía Resolución Alternativa de Conflictos en el año t Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(Número de casos resueltos vía Resolución Alternativa de Conflictos año t/Número total de casos ingresados vía Resolución Alternativa de Conflictos año t)*100	18.7 % (12.3/65.6))*100	48.2 % (13572.0/ 28168.0)* 100	46.5 % (9099.0/1 9575.0)*1 00	76.1 % (4153.0/54 59.0)*100	69.4 % (14956.0/2 1555.0)*10 0	78.7 % (9514.0/1 2090.0)*1 00	10%	Reportes/Informes Informe Consolidado Anual de Gestión de las Corporaciones de Asistencia Judicial.	9	9
•Orientación y Coordinación de la Asistencia Jurídica.	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> 10 Porcentaje de causas judiciales terminadas con sentencia favorable al año t y/o avenimiento en relación al total de causas ingresadas por el Sistema Nacional de Asistencia Jurídica a los Tribunales de Justicia al año t Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(N° causas terminadas con sentencia favorable o avenimiento al año t/N° causas ingresadas por el Sistema de Asistencia Jurídica a los Tribunales de Justicia al año t)*100	59.0 % (61.0/103. 4)*100	71.5 % (76836.0/ 107454.0) *100	74.0 % (111359.0 /150469.0)*100	75.5 % (8775.0/11 623.0)*100	71.2 % (83330.0/1 17122.0)*1 00	77.5 % (121367.0 /156548.0)*100	10%	Formularios/Fichas Informes Estadísticos Consolidados del Depto. de Asistencia Jurídica.	10	10

Notas:

- 1 a) La población a atender se estimó en base las causas vecinales atendidas en Juzgados de Policía Local durante un año, en cuatro comunas seleccionadas, Lo anterior debido a que actualmente no existe una estadística que a nivel comunal refleje la posible demanda de resolución de conflictos de carácter vecinal.
- b) Se entiende por Usuario Efectivamente atendido a aquella persona que sea registrada en el sistema informático de la Unidad de Justicia Vecinal y se exprese en el registro el número de atención efectuada
- c) Se entiende por Población Potencial aquella población mayor de 18 años residentes en las 4 comunas donde sean implementadas las Unidades de Justicia Vecinal d)Se entenderá por demanda mínima al número de usuarios efectivamente atendidos que permita desarrollar una evaluación de procesos y de impacto, una vez que el piloto tenga un año de funcionamiento. e) Se entenderá por demanda óptima, al número de usuarios efectivamente atendidos que complete una proporción representativa de los conflictos atendidos por los Juzgados de Policía Local, de forma

previa a la instalación de las Unidades de Justicia Vecinal. f) Las comunas en las cuales se ha determinado aplicar el Plan Piloto de Justicia Vecinal, a partir de un estudio Socio demográfico y Económico realizado por el Ministerio de Justicia son: Peñalolen, Paine, Cerrillos y Renca.

2 Se considerará para la medición de este indicador aquellos proyectos contenidos en la Ley de Presupuestos Vigente y sus Decretos Modificatorios, exceptuando aquellos proyectos que: Incluyan compra de terreno, mantengan problemas legales que impidan al Ministerio de Bienes Nacionales realizar la destinación del inmueble, que cuenten con financiamiento regional (FNDR) y en los cuales participe una institución externa del Sector Justicia en el proceso de diseño.

3 Se considerará para la medición de este indicador aquellos proyectos contenidos en la Ley de Presupuestos Vigente y sus Decretos Modificatorios, exceptuando aquellos proyectos que: Incluyan compra de terreno, que cuenten con financiamiento regional (FNDR) y en los cuales participe una institución externa del Sector Justicia en el proceso de diseño.

Se considerará solo aquellos proyectos en los cuales su licitación permita cumplir con los cronogramas elaborados para el año. (solo para aquellos proyectos en los cuales por razones externas las instituciones relacionadas no cumplan con los cronogramas establecidos para el proceso)

4 a) Se considerará para la medición de este indicador aquellos proyectos contenidos en la Ley de Presupuestos Vigente y sus Decretos Modificatorios, exceptuando aquellos proyectos que: Incluyan compra de terreno, que cuenten con financiamiento regional (FNDR) y en los cuales participe una institución externa del Sector Justicia en el proceso de diseño.

Se considerará solo aquellos proyectos en los cuales su licitación permita cumplir con los cronogramas elaborados para el año. (solo para aquellos proyectos en los cuales por razones externas las instituciones relacionadas no cumplan con los cronogramas establecidos para el proceso)

5 Se entiende por solicitud de acceso a información pública aquellas enmarcadas en la Ley N°20285

6 Se entiende en derecho, el concepto de Orientación e información como la atención a personas y a grupos, en las que se entrega información que permite a las personas conocer y ejercer sus derechos, como también las formas de resolver autónomamente sus problemas. Dentro de ello se contemplan también distintas gestiones y asesorías jurídicas, como por ejemplo: redacción de contratos, estudios de títulos, etc. La aplicación de perspectiva territorial para este indicador contempla la obtención de estadísticas regionales, y no el cumplimiento por cada una de las regiones de la meta establecida.

Se entiende por caso resuelto, aquél que, luego de haber ingresado a orientación e información, termina en esta etapa, no ingresando a las demás líneas de atención de las Corporación de Asistencia Judicial CAJ, ya sea la línea de resolución alternativa de conflicto o la línea judicial.

7 Se entenderá como causa con acuerdo total aquella en la que se logre acuerdo en todas las materias por las que fue derivada a mediación.

Se considerará como causa terminada a toda aquellas que culmine el proceso de mediación con acuerdo total, acuerdo parcial o frustrada.

8 Este indicador tiene por objeto medir aquellos reclamos ciudadanos que ingresan a la Subsecretaría de Justicia a través de la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS).

La contabilización de días es un promedio en base a días hábiles, excluyendo sábados, domingos y festivos. Asimismo, para el cómputo de los días se considerará la gestión realizada por la OIRS, para dar respuesta al requerimiento.

9 A continuación se presentan las siguientes definiciones, con el fin de optimizar la comprensión del indicador:

Se entiende por caso resuelto cuando con las acciones desarrolladas por el mecanismos de Resolución Alternativas de conflictos las partes atendidas llegan algún tipo de acuerdo.

Se entiende por Resolución Alternativa de Conflicto: A las herramientas de resolución de conflictos alternativas utilizadas antes de la oficialización de un juicio entre las partes.

Se entiende por casos ingresados a Resolución Alternativa de Conflicto aquellos que, recibida la orientación e información, se determina que son susceptibles de resolverse alternativamente a través de un acuerdo entre las partes, como por ejemplo, un avenimiento o una transacción.

10 - A continuación se presentan las siguientes definiciones con el fin de mejorar la comprensión del indicador:

La Sentencia Favorable ocurre cuando el resultado del juicio está logrando lo demandado por el usuario.

-- Se entiende por Sistema Nacional de Asistencia Jurídica: Al Sistema compuesto por todas las corporaciones de asistencia Judicial que existen en las distintas regiones del país.

Supuesto Meta:

1 a) Que la demanda realizada por la ciudadanía esté dentro de los parámetros establecidos en el Proyecto de Piloto de Justicia Vecinal, de tal forma que esta, no supere la capacidad instalada de atención proyectada para cada una de las comunas seleccionadas. b) Que el piloto de Justicia Vecinal opere a lo menos durante 6 meses del año 2011. c) Que la naturaleza del conflicto permita acordar una atención, a través de la metodología establecida para las Unidades de Justicia Vecinal d) El piloto logra implementarse en las 4 comunas programadas e) Que los municipios que participan en el Piloto de Justicia Vecinal, adopten las medidas comprometidas para asegurar la implementación de la iniciativa f) Que los servicios municipales y el Juzgado de Policía Local de cada comuna deriven conflictos acordes a la metodología de las Unidades de Justicia Vecinal. f) El indicador alcanza la demanda mínima establecida para su correcto desempeño.

2 a) Que los proyectos no sean paralizados y/o modificados por las autoridades ante cambios en las prioridades gubernamentales. b) los proyectos no presentan modificaciones relacionadas con la naturaleza de su diseño, (plaza, metros cuadrados, estándares constructivos y operativos) producidas por reorientaciones establecidas por la autoridad gubernamental, las que conlleven a que MIDEPLAN establezca una reevaluación de los proyectos ya aprobados.

3 a) Que los proyectos no sean paralizados y/o modificados por las autoridades ante cambios en las prioridades gubernamentales. b) los proyectos no presentan modificaciones relacionadas con la naturaleza de su diseño, (plaza, metros cuadrados, estándares constructivos y operativos) producidas por reorientaciones establecidas por la autoridad gubernamental, las que conlleven a que MIDEPLAN establezca una reevaluación de los proyectos ya aprobados. c) Que los proyectos licitados no se declaren desiertos.

4 a) Que los proyectos no sean paralizados y/o modificados por las autoridades ante cambios en las prioridades gubernamentales. b) los proyectos no presentan modificaciones relacionadas con la naturaleza de su diseño, (plaza, metros cuadrados, estándares constructivos y operativos) producidas por reorientaciones establecidas por la autoridad gubernamental, las que conlleven a que MIDEPLAN establezca una reevaluación de los proyectos ya aprobados. c) Que los proyectos licitados no se declaren desiertos.

5 Que la demanda de solicitudes recibidas en la Oficina de Informaciones durante el año 2011 no sobrepase en un 5% la demanda determinada para el período (512 solicitudes).

6 a) Que exista demanda de Orientación e Información por parte de la Ciudadanía según las proyecciones estimada en la Meta. b) Que la naturaleza de la causa o caso, sea de característica tal que permita ser resuelta por vía de la orientación e información entregada. c) En el caso que el total de casos ingresados vía Orientación e Información aumente sobre un 5,2% respecto de la proyección de 643694 de casos a recibir durante el año 2011 la meta pronosticada podría incumplirse.

7 a) Que el número de causas terminadas vía mediación con acuerdo total, parcial o frustrado durante el año t aumente por debajo de un 5.8% (manteniendo constante las causas terminadas con acuerdo total durante el año). b) Existen interés por parte de los involucrados para asistir a los menos a una de las sesiones programadas de mediación c) No existen cambios en las prioridades gubernamentales que afecten el desarrollo del sistema de mediación.

8 a) Este indicador supone que los ciudadanos necesariamente deben ingresar reclamos a la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS). b) Se consideran sólo aquellos reclamos ingresados presencialmente y en soporte papel con la firma y datos del interesado en el Formulario de Atención OIRS. c) En el caso que los reclamos recibidos aumenten sobre un 5,8% respecto de la proyección de 161 reclamos a recibir durante el año 2011, la meta pronosticada podría incumplirse.

9 a) 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. b) En el caso que el total de casos ingresados vía Resolución Alternativa de Conflictos aumente sobre un 5,4% aprox. respecto de la proyección de 12090 de casos a recibir durante el año 2011 la pronosticada podría incumplirse.

10 Que existan sentencias favorables en las causas terminadas. b) En el caso que el total de causas ingresadas por el Sistema Nacional de Asistencia Jurídica a los Tribunales de Justicia aumente sobre un 5,3% respecto de la proyección de 156548 casos a recibir durante el año 2011, la meta pronosticada podría incumplirse.