

INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2014

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 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo a Junio 2013	Estimado 2013	Meta 2014	Ponderación ¹	Medios de Verificación	Notas
<p>•Orientación y Coordinación de la Asistencia Jurídica.</p>	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>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</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>	74.0 %	74.9 %	76.0 %	77.2 %	75.1 %	77.5 %	30%	<p><u>Reportes/Informes</u> Informe Consolidado Anual de Gestión de las Corporaciones de Asistencia Judicial.</p>	1
<p>•Servicios de Información y Atención Ciudadana</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Porcentaje de Respuestas entregadas a los reclamos recibidos en la Oficina de Informaciones en un plazo igual o inferior de 8 días hábiles en el año t, respecto del total de reclamos recibidos durante el año t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO</p>	<p>((N° de reclamos con respuesta en un plazo igual o inferior a 8 días en el año t/N° total de reclamos recibidos en la Oficina de Informaciones en el año t)*100)</p>	91.21 %	100.00 %	93.51 %	100.00 %	89.61 %	91.55 %	20%	<p><u>Formularios/Fichas</u> Informe de Resultado de Oficina de Informaciones</p>	2

¹ Para aquellos servicios que formulan PMG esta priorización forma parte de los requisitos técnicos señalados en el Documento “Medios de Verificación” del Programa de Mejoramiento de Gestión (PMG) 2006, en la etapa 5 del sistema de Planificación / Control de Gestión.

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo a Junio 2013	Estimado 2013	Meta 2014	Ponderación ¹	Medios de Verificación	No-tas
•Administración del Sistema de Mediación Familiar	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> 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. Aplica Desagregación por Sexo: NO	((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)	51.41 %	49.92 %	60.20 %	65.37 %	47.00 %	60.20 %	25%	<u>Reportes/Informes</u> Informe de Gestión Sobre Causas Ingresadas al Sistema Informático de Mediación Familiar	3
•Institucional	<u>Eficiencia/Resultado Intermedio</u> Porcentaje de casos terminados con acuerdo total y/o parcial 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	((N° total de casos terminados con acuerdo total y/o parcial vía resolución alternativa de conflictos en el año t/N° total de casos ingresados vía Resolución Alternativa de Conflictos en el año t)*100)	0.00 %	66.07 %	69.68 %	63.60 %	64.49 %	56.90 %	20%	<u>Reportes/Informes</u> Informe Consolidado Anual de Gestión de las Corporaciones de Asistencia Judicial.	4

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo a Junio 2013	Estimado 2013	Meta 2014	Ponderación ¹	Medios de Verificación	No-tas
•Orientación y Coordinación de la Asistencia Jurídica.	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> Porcentaje de causas terminadas con sentencia favorable y/o avenimiento en el año t, en relación al total de causas ingresadas a los Tribunales de Justicia por las Corporaciones de Asistencia Judicial en el año t Aplica Desagregación por Sexo: 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)	87.1 %	87.2 %	81.1 %	86.4 %	81.1 %	83.2 %	5%	<u>Reportes/Informes</u> Informe Consolidado Anual de Gestión de las Corporaciones de Asistencia Judicial.	5

Notas:

1.-Orientación e Información es la atención a personas y a grupos, en las que se entrega información que permite a éstas conocer y ejercer sus derechos, así como también las formas de resolver autónomamente sus problemas. También contempla gestiones y asesorías jurídicas: redacción de contratos, estudios de títulos, asesoría jurídica, asesoría en la co-gestión judicial; gestiones extrajudiciales; derivación responsable. Casos ingresados a Orientación e Información de Derechos: son las primeras entrevistas en las que se diagnostica la problemática que el interesado expone y se le ofrecen las alternativas de solución pertinentes al caso en concreto. Se excluyen os casos ingresados por las Oficinas de Defensa Laboral, Centros de Mediación y los Centros de Atención a Víctimas de Delitos Violentos de las Corporaciones de Asistencia Judicial. Se entenderá por Casos resueltos vía Orientación e Información de Derechos; a aquel que una vez prestado el servicio de orientación e información de derechos, absolviendo las dudas del usuario, el profesional que otorga el servicio determina que es innecesario o bien no es posible otorgar el servicio de resolución alternativa de conflicto (RAC) o patrocinio judicial. 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.

2.-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 la cual el requerimiento es 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.

3.-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.

4.-Casos ingresados: Se entenderá por caso ingresado todo aquel que ingresa a la línea de servicio de los consultorios jurídico sociales derivados de manera interna tras recibir la línea de orientación e información de derechos o previa derivación de la línea judicial, así como también aquellos que sean derivados por instituciones externas que soliciten la prestación del servicio como aquellos que se pudieran generar a partir de la demanda espontánea realizada por el usuario. 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 periodos 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 periodos 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 en conflicto en otras.

5.-Causas terminadas con sentencia favorable: Serán todas aquellas causas que: 1)- En el caso del patrocinado demandante, el Tribunal acogió completa o parcialmente la acción entablada 2)- En el caso del patrocinado demandado, el Tribunal rechazó completamente o parcialmente la acción del demandante. 3)- Toda aquella causa en la que la sentencia logre proteger parcialmente los intereses del patrocinado demandado, no obstante se falle en su contra. Causas terminadas por avenimiento: Serán todas aquellas en que las partes lleguen acuerdo que de término al juicio, ya sea porque haya sido promovido por el Juez o por las partes, y el acuerdo se encuentre autorizado por el Tribunal. Se entenderá por causas ingresadas por el Sistema de Asistencia Jurídica a los Tribunales de Justicia a las causas que ingresan las Corporaciones de Asistencia Judicial a los Tribunales de Justicia Causa ingresada a los Tribunales de Justicia: Se entiende por causa ingresada a Tribunales de Justicia, todos aquellos casos que los consultorios jurídico-sociales de las Corporaciones de Asistencia Judicial han judicializado ante Tribunales.