

VERSIÓN LEY AÑO 2019

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

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Formula de Cálculo	Efectivo 2015	Efectivo 2016	Efectivo 2017	Efectivo a Junio 2018	Meta 2019	Notas
<ul style="list-style-type: none"> •Institucional 	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>1 Porcentaje de respuestas entregadas a los reclamos recibidos en la Oficina de Informaciones en un plazo igual o inferior a 7 días corridos en el año t, respecto del total de reclamos recibidos en el año t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>(N° de reclamos con respuesta en un plazo igual o inferior a 7 días corridos en el año t/N° total de reclamos recibidos en la Oficina de Informaciones en el año t)*100</p>	<p>79 % (75/95)*100</p> <p>H: 79 (34/43)*100</p> <p>M: 79 (41/52)*100</p>	<p>61 % (44/72)*100</p> <p>H: 53 (20/38)*100</p> <p>M: 89 (34/38)*100</p>	<p>43 % (35/82)*100</p> <p>H: 44 (21/48)*100</p> <p>M: 41 (14/34)*100</p>	<p>63 % (27/43)*100</p> <p>H: 58 (11/19)*100</p> <p>M: 67 (16/24)*100</p>	<p>62 % (53/86)*100</p> <p>H: 50 (19/38)*100</p> <p>M: 71 (34/48)*100</p>	1
<ul style="list-style-type: none"> •Orientación y Coordinación de la Asistencia Jurídica. -Operación de Corporaciones de Asistencia Judicial. 	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>2 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</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: SI</p>	<p>(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</p>	<p>78.90 % (117369.00/ 148749.00)* 100</p>	<p>80.17 % (125093.00/ 156029.00)* 100</p>	<p>77.95 % (117565.00/ 150812.00)* 100</p>	<p>78.87 % (62635.00/7 9419.00)*10 0</p>	<p>78.50 % (124448.00/ 158534.00)* 100</p>	2
<ul style="list-style-type: none"> •Servicios de Información y Atención Ciudadana. -Prestaciones Institucionales. »Eliminación de antecedentes penales. 	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>3 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>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: SI</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>7.40 días (46121.00/6 230.00)</p> <p>H: 7.40 (36897.00/4 984.00)</p> <p>M: 7.40 (9224.00/12 46.00)</p>	<p>3.90 días (25259.00/6 471.00)</p> <p>H: 3.90 (21999.00/5 640.00)</p> <p>M: 3.92 (3260.00/83 1.00)</p>	<p>3.62 días (23455.00/6 472.00)</p> <p>H: 3.62 (20637.00/5 698.00)</p> <p>M: 3.64 (2818.00/77 4.00)</p>	<p>2.31 días (6795.00/29 47.00)</p> <p>H: 2.30 (5960.00/25 90.00)</p> <p>M: 2.34 (835.00/357. 00)</p>	<p>3.50 días (31612.00/9 032.00)</p> <p>H: 3.50 (27818.00/7 948.00)</p> <p>M: 3.50 (3794.00/10 84.00)</p>	3

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Formula de Cálculo	Efectivo 2015	Efectivo 2016	Efectivo 2017	Efectivo a Junio 2018	Meta 2019	Notas
•Supervisión de Planes y Programas Sectoriales.	<u>Eficacia/Producto</u> 4 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 Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: SI	(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	93.75 % (45.00/48.00)*100	100.00 % (47.00/47.00)*100	93.75 % (45.00/48.00)*100	0.00 % (0.00/0.00)*100	96.36 % (53.00/55.00)*100	4
•Administración del Sistema de Mediación Familiar.	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> 5 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	63.18 % (88990.00/140849.00)*100	61.03 % (81719.00/133895.00)*100	61.00 % (82615.00/135425.00)*100	60.81 % (43230.00/71093.00)*100	61.00 % (89339.00/146456.00)*100	5

Notas:

1 Mide los reclamos ciudadanos que ingresan 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 corridos 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 contemplados en esta medición aquellos requerimientos clasificados en las siguientes categorías: audiencia, sugerencia, consulta, opinión o felicitación.

No serán contemplados los reclamos recibidos de correspondencia presidencial.

2 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.

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 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 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 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.

5 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