

FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2012

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 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo a Junio 2011	Estimación 2012	Meta 2012	Ponderación	Medios de Verificación	Su-pues-tos	No-tas
•Gestión de planes y programas de inversión sectorial	<p><u>Eficacia/Proceso</u></p> <p>1 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> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</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 recursos establecidos en la Ley de Presupuestos y decretos modificatorios durante el año t)*100	90.58 % (2057460 6000.00/2 27149880 00.00)*10 0	98.41 % (4754984 4000.00/4 83176450 00.00)*10 0	0.00 % (0.00/0.00) *100	68.41 % (12533165. 00/1832085 7.00)*100	94.96 % (11660847. 00/1227948 0.00)*100	90.00 % (1831270 5.00/2034 7450.00)* 100	15%	Reportes/Infor <u>mes</u> Informe de Resultado de ejecución de Identificación de Proyectos	1	1
•Gestión de planes y programas de inversión sectorial	<p><u>Eficacia/Proceso</u></p> <p>2 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</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	(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	23.63 % (4860786 000.00/20 57460600 0.00)*100	88.86 % (4225267 1000.00/4 75498440 00.00)*10 0	0.00 % (0.00/0.00) *100	12.96 % (1624754.0 0/12533165 .00)*100	90.49 % (10551398. 00/1166084 7.00)*100	85.00 % (1556579 9.00/1831 2705.00)* 100	10%	Reportes/Infor <u>mes</u> Informe de Ejecutivo de Gasto en inversion.	2	2

		t/total de presupuesto identificado por DIPRES para el año t)*100										
•Gestión de planes y programas de inversión sectorial	<u>Eficacia/Producto</u> 3 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 % (0.00/2.00)*100	15.38 % (2.00/13.00)*100	0.00 % (0.00/0.00)*100	0.00 % (0.00/9.00)*100	33.33 % (3.00/9.00)*100	50.00 % (7.00/14.00)*100	10%	Reportes/Infor mes Informe de Ejecución de Proyectos en Etapa de Diseño	3	3
•Orientación y Coordinación de la Asistencia Jurídica.	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> 4 Porcentaje de casos resueltos vía Orientación e Información, en relación al total de casos ingresados vía Orientación e Información en el año t Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(N° de casos resueltos vía Orientación e Información año t/N° total de casos ingresados vía Orientación e Información año t)*100	76.0 % (491296.0/646206.0)*100	73.3 % (542093.0/739437.0)*100	74.0 % (499640.0/674988.0)*100	74.8 % (252934.0/337992.0)*100	74.8 % (505868.0/675984.0)*100	75.0 % (522056.0/696264.0)*100	10%	Reportes/Infor mes Informe Consolidado Anual de Gestión de las Corporaciones de Asistencia Judicial.	4	4
•Administración del Sistema de Mediación Familiar	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> 5 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 Aplica Gestión Territorial: 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	63.18 % (12067.00/19100.00)*100	51.97 % (30359.00/58421.00)*100	51.41 % (41676.00/81061.00)*100	51.97 % (18762.00/36099.00)*100	51.62 % (36230.00/70185.00)*100	47.00 % (37938.00/80712.00)*100	10%	Reportes/Infor mes Informe de Gestión Sobre Causas Ingresadas al Sistema Informático de Mediación Familiar	5	5

<p>•Servicios de información y atención ciudadana</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>6 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 Aplica Gestión Territorial: 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>	<p>51.95 % (120.00/231.00)*100</p>	<p>65.22 % (90.00/138.00)*100</p>	<p>91.21 % (83.00/91.00)*100</p>	<p>84.62 % (11.00/13.00)*100</p>	<p>78.95 % (30.00/38.00)*100</p>	<p>90.00 % (36.00/40.00)*100</p>	<p>15%</p>	<p><u>Formularios/Fichas</u> Informe de Resultado de Oficina de Informaciones</p>	<p>6</p>	<p>6</p>
<p>•Orientación y Coordinación de la Asistencia Jurídica.</p>	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>7 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</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>(Número de casos resueltos vía Resolución Alternativa de Conflictos año t/Número total de casos ingresados vía Resolución Alternativa de Conflictos año t)*100</p>	<p>48.2 % (13572.0/28168.0)*100</p>	<p>46.5 % (9099.0/19575.0)*100</p>	<p>73.7 % (8626.0/11709.0)*100</p>	<p>82.8 % (4033.0/4873.0)*100</p>	<p>80.9 % (8244.0/10188.0)*100</p>	<p>82.6 % (8668.0/10494.0)*100</p>	<p>15%</p>	<p><u>Reportes/Informes</u> Informe Consolidado Anual de Gestión de las Corporaciones de Asistencia Judicial.</p>	<p>7</p>	<p>7</p>
<p>•Orientación y Coordinación de la Asistencia Jurídica.</p>	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>8 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</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>(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</p>	<p>71.5 % (76836.0/107454.0)*100</p>	<p>74.0 % (111359.0/150469.0)*100</p>	<p>87.1 % (120090.0/137946.0)*100</p>	<p>77.4 % (57127.0/73806.0)*100</p>	<p>77.2 % (113388.0/146794.0)*100</p>	<p>77.2 % (108725.0/140757.0)*100</p>	<p>15%</p>	<p><u>Formularios/Fichas</u> Informes Estadísticos Consolidados del Depto. de Asistencia Jurídica.</p>	<p>8</p>	<p>8</p>

Notas:

1 El indicador considera solo aquellos proyectos que: 1.- Que no incluyan compra de terreno; 2.- Que no mantengan problemas legales que impidan al Ministerio de Bienes Nacionales realizar la destinación del inmueble; 3.- Que no cuenten con financiamiento regional (FNDR); 4.- Que no participe una institución externa del Sector Justicia en el proceso de preparación de bases técnicas para el desarrollo del diseño o aprobación. 5.- Las cifras se encuentran expresadas en M\$.

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:

a) 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. b) Sufran modificaciones paralizaciones por decisión de la autoridad ante cambios en las prioridades gubernamentales. c) Presenten modificaciones relacionadas con la naturaleza de su diseño, producidas por reorientaciones establecidas por la autoridad gubernamental. d) Sea declarada desierta su licitación

Las cifras se encuentran expresadas en M\$

3 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)

4 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.

5 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.

6 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. Este indicador considera todos aquellos reclamos recibidos por la Oficina de Atención de Usuario, exceptuando aquellos reclamos relacionados con la Ley N° 20.285, sobre Transparencia y Acceso a la Información Pública. Se consideran sólo aquellos reclamos ingresados presencialmente y en soporte papel con la firma y datos del interesado en el Formulario de Atención OIRS.

7 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 mecanismo de Resolución Alternativa 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.

8 - 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 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) Las empresas resuelven observaciones y requerimientos asociados al estándar constructivo que permiten efectuar la identificación de los recursos requeridos.

2 a) Las empresas resuelven observaciones y requerimientos asociados al estándar constructivo que permiten efectuar los pagos correspondientes. b) No existen retrasos en las etapas de construcción originados en demoras derivadas de trámites municipales. c) MOP autoriza los estados de pagos contemplados por proyecto y etapa constructiva recepcionada.

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, 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) La demanda en cuanto a atenciones vía Orientación e Información no se incrementa por sobre el 4,8% respecto a la demanda estimada en el año 2012. 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.

5 a) Existen interés por parte de los involucrados para asistir a los menos a una de las sesiones programadas de mediación. b) No existen cambios en las prioridades gubernamentales que afecten el desarrollo del sistema de mediación. c) La entrada en vigencia de los nuevos contratos para la prestación de los servicios de mediación familiar no afecta el desempeño promedio registrado respecto del acuerdo total vía mediación. d) Que no exista un aumento por sobre el promedio histórico del número de causa frustrada con cero sesión. e) No existen procesos licitatorios declarados desiertos. f) Que el número de causas no se incremente por sobre el 7,5% respecto de lo proyectado como operandos de la meta.

6 a) Los ciudadanos ingresan reclamos a la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS). b) El número de reclamos recibidos no duplica la proyección efectuada para la meta (40). c) El número de reclamos recibidos, asociados al no otorgamiento de beneficios penitenciarios no se duplica respecto del año 2011.

7 a) Que exista demanda por parte de la ciudadanía para la utilización de esta modalidad de solución de conflicto. b) 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. c) El total de casos ingresados vía Resolución Alternativa de Conflictos no aumentan por sobre el 4,3% respecto de lo proyectado para la meta 2012.

8 a) Que existan sentencias favorables en las causas terminadas. b) El total de causas ingresadas por el Sistema Nacional de Asistencia Jurídica a los Tribunales de Justicia no aumenta en más de un 4,9% respecto de la proyección de los casos a recibir durante el año 2012.