

## INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2017

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

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Efectivo 2015	Efectivo a Junio 2016	Estimado 2016	Meta 2017	Ponderación	Medios de Verificación	Notas
•Servicios de Información y Atención Ciudadana. – Prestaciones Institucionales. ≈Eliminación de antecedentes penales.	<u>Calidad/Producto</u>  Promedio de días hábiles de tramitación de solicitudes de eliminación de antecedentes penales resueltas por las Secretarías Regionales Ministeriales de Justicia en el año t  Aplica Desagregación por Sexo: SI	((Sumatoria de días hábiles de tramitación de las solicitudes de eliminación de antecedentes penales resueltas por las Secretarías Regionales Ministeriales de Justicia en el año t/Número total de solicitudes de eliminación de antecedentes penales resueltas por las Secretarías Regionales Ministeriales de Justicia en el año t))  Mujeres:  Hombres:	5.05 días	5.17 días	7.40 días	3.80 días	8.00 días	6.80 días	30%	<u>Reportes/Informes</u> Reporte Sistematizado de tramitación de solicitudes de eliminación de antecedentes penales	1
			5.05días	5.17días	7.40días	3.86días	8.00días	6.63días			
			5.05días	5.17días	7.40días	3.80días	8.00días	6834.46días			

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Efectivo 2015	Efectivo a Junio 2016	Estimado 2016	Meta 2017	Ponderación	Medios de Verificación	Notas
•Supervisión de Planes y Programas Sectoriales.	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>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</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO</p>	<p>((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)</p>	16.33 %	100.00 %	93.75 %	0.00 %	81.82 %	81.82 %	20%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Informe Sistematización Supervisión Centros Privativos de Libertad del Servicio Nacional de Menores y Secciones Juveniles de Gendarmería de Chile</p>	2
•Orientación y Coordinación de la Asistencia Jurídica.	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>Porcentaje de casos terminados de las Corporaciones de Asistencia Judicial (CAJ) con acuerdo total y/o parcial vía resolución alternativa de conflictos en el año t, en relación al total de casos terminados vía resolución alternativa de conflictos en el año t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO</p>	<p>((N° total de casos terminados de las CAJs con acuerdo total y/o parcial vía resolución alternativa de conflictos en el año t/N° total de casos terminados de las CAJs vía resolución alternativa de conflictos en el año t)*100)</p>	76.3 %	66.7 %	81.0 %	72.1 %	70.1 %	70.1 %	5%	<p><u>Formularios/Fichas</u></p> <p>Informe Sistematizado de casos de Resolución Alternativa de Conflictos de las Corporaciones de Asistencia Judicial</p>	3

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Efectivo 2015	Efectivo a Junio 2016	Estimado 2016	Meta 2017	Ponderación	Medios de Verificación	Notas
•Administración del Sistema de Mediación Familiar.	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u>  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	((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)	64.93 %	64.21 %	63.18 %	62.51 %	60.20 %	60.20 %	20%	Reportes/Informes Informe Sistematizado de Causas Ingresadas al Sistema de Mediación Familiar	4
•Servicios de Información y Atención Ciudadana.	<u>Calidad/Producto</u>  Porcentaje de respuestas entregadas a los reclamos presenciales recibidos en la Oficina de Informaciones en un plazo igual o inferior a 7 días hábiles en el año t, respecto del total de reclamos recibidos en el año t  Aplica Desagregación por Sexo: NO	((N° de reclamos presenciales con respuesta en un plazo igual o inferior a 7 días hábiles en el año t/N° total de reclamos presenciales recibidos en la Oficina de Informaciones en el año t)*100)	90.00 %	98.78 %	98.10 %	91.18 %	93.00 %	94.12 %	25%	Reportes/Informes Informe Sistematizado de Respuesta a Reclamos de la OIRS	5

Notas:

1.-La concesión o denegación del beneficio, es otorgado mediante una Resolución Exenta que extiende el Secretario Regional Ministerial de la respectiva región, una vez que ha efectuado el análisis y revisión que establece la ley, cotejando el cumplimiento de los requisitos expuestos y proporcionados en la solicitud formulada por el/la interesado según corresponda. La tramitación de la Resolución que concede o deniega el beneficio, considera el ingreso de la solicitud de Eliminación de Antecedentes Penales y sus antecedentes a la Oficina de Partes de la respectiva Secretaría Regional Ministerial, la derivación de los mismos a la unidad jurídica o profesional correspondiente, el estudio y análisis por parte de éste respecto del cumplimiento de los requisitos legales, la dictación de la Resolución Exenta y despacho de la misma al usuario (solicitante del beneficio) y a las instituciones públicas correspondientes: Servicio de Registro Civil e Identificación; Centro Apoyo para la Integración Social o Unidades de Control de Gendarmería de Chile; Carabineros de Chile y Policía de Investigaciones de Chile. A.- 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 hasta la fecha de despacho de la resolución exenta que resuelve la solicitud del usuario, considerando esta fecha de respuesta como fecha de término. B.- Los requisitos para conceder o denegar el beneficio son los siguientes: a) Decreto Ley N° 409: Pena cumplida; Plazo de control voluntario; Acreditación del conocimiento de una profesión u oficio; Acreditación de conocimiento mínimo de cuarto año de escuela básica; Vigencia del extracto de filiación; Antecedentes exentos de nuevas anotaciones en el período de control. b) Ley Orgánica del Ministerio de Justicia DL 3346 del 22 de abril de 1980 y el DL 1597 (Reglamento de la Ley Orgánica): Documento que acredite domicilio en la región. c) Ley N° 19.880 ¿Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del Estado?: Oficio remitido de antecedentes de la unidad de control (Unidad Penal o CAIS Centro de Apoyo para la Integración Social); Formulario de solicitud del interesado.

2.-La supervisión por parte de las Comisiones Interinstitucionales de Supervisión de Centros Privativos de Libertad (en adelante CISC RPA), es la que se efectúa a los Centros Privativos de Libertad, que comprenden los 18 Centros de Internación Provisoria (CIP) y Centros de Régimen Cerrado (CRC) y los 16 Centros de Régimen Semicerrado (CSC), todos estos dependientes de SENAME y las 21 Secciones Juveniles de Gendarmería de Chile, que se encuentren operativos en el país. 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. Se entiende por período de visitas un semestre completo, es decir, el primer período de visitas del año corresponde al primer semestre y el segundo período de visitas al segundo semestre. Un centro se considerará como supervisado, si cumple con los siguientes 6 criterios: 1) Si las CISC RPA visitaron al menos dos 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 la 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 las 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 llenado, 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 de la CISC RPA, ocurre una denuncia por parte de un 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 las 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 las 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, luego de la aprobación de la jefatura de la División de Reinserción Social. 6) Que cada Seremi envíe a la Subsecretaría de Justicia, con copia a la División de Reinserción Social, cuatro veces al año con periodicidad trimestral y dentro del quinto día hábil del mes siguiente que corresponde informar (marzo, junio, septiembre y diciembre) un reporte, cuyo formato es confeccionado por la Subsecretaría de Justicia, con gestiones que se han realizado en su región para subsanar las observaciones deficitarias de la CISC RPA en la visita inmediatamente anterior y el estado de cumplimiento de ellas. En el contexto de la visita y/o de la entrevista los miembros de la CISC pueden detectar casos de violencia o agresiones en contra de uno o más adolescentes, en este caso se deberá seguir el protocolo de actuación elaborado por el Ministerio de Justicia en base a la normativa vigente al respecto. Esto implica que, el entrevistador averiguará el nombre del entrevistado que da cuenta de una situación de posible abuso o agresión y se lo hará saber una vez terminada la entrevista, al Seremi de Justicia para que éste inicie los procedimientos de denuncia que correspondan e informe a la Subsecretaría de Justicia con copia a la División de Reinserción Social

3.-La medición considera sólo los consultorios jurídicos, los centros especializados se excluyen de la medición. Total de casos terminados: Corresponde a la sumatoria del total de casos terminados sea estos que registren un término con acuerdo total y/o parcial o que registre un término sin acuerdo. 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 períodos 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 períodos 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 el conflicto en otras.

4.-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 TOTALUna 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 PARCIALUna 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.

5.-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). 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 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 que se respondió al ciudadano que su requerimiento fue derivado. No serán contabilizados aquellos requerimientos derivados desde otras instituciones.No serán contemplados en esta medición aquellos requerimientos clasificados en las siguientes categorías: audiencia, sugerencia, consulta, opinión o felicitación.