

INFORME DE EGRESO DEL SISTEMA DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS

Programa/Institucion: PROGRAMA DE LICITACIONES SISTEMA NACIONAL DE MEDIACIÓN
Ministerio MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS
Servicio SECRETARIA Y ADMINISTRACION GENERAL Ministerio de Justicia
Año 2020
Calificacion Egresado
Fecha Egreso 30-06-2022
Observación

Recomendacion	Compromiso	Cumplimiento
<p>DISEÑO</p> <p>Se propone incorporar a nivel de propósito un indicador sobre la sustentabilidad de los acuerdos, se propone: sustentabilidad de los acuerdos en el plazo de un año (N° de causas que reingresan por incumplimiento en el año t+1 / N° de causas terminadas con acuerdo total o parcial en el año t) * 100.</p>	<p>COMPROMISO 1. Solicitar a la Corporación Administrativa del Poder Judicial información estadística y base de datos de causas Z en forma semestral que permita calcular el Indicador de Sustentabilidad.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2020</p>	<p>Con fecha 05 de enero de 2021, se emite oficio N°29 del Subsecretario de Justicia, dirigido al Director de la Corporación Administrativa del Poder Judicial, solicitando información para el cálculo del indicador asociado a sustentabilidad.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2021)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Oficio N°29 de fecha 05 de enero de 2021</p>
	<p>COMPROMISO 10. Presentar los resultados de la medición del indicador de satisfacción de los Tribunales de Familia.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2020</p>	<p>En las bases de licitación de la encuesta de satisfacción del año 2020, se incluyó específicamente un ítem referido a la evaluación de los Tribunales de Familia, denominado Índice de Satisfacción de Tribunales de Familia. Se confeccionó un instrumento, encuesta, para ser aplicado a los Tribunales de Familia, de acuerdo a lo establecido en las bases de licitación. A pesar de los esfuerzos realizados por el contratado y la Unidad de Mediación, no se obtuvo la cantidad de respuestas mínimas que permitieran medir la satisfacción de usuarios de manera significativa y representativa. Los antecedentes pueden ser encontrados en el Informe de resultado Encuesta Satisfacción, Mediación Familiar 2020 en su apartado 5°</p> <p><u>Observación:</u> Pendiente reportar satisfacción en Tribunales en una siguiente Encuesta. Esa es una opción, sin embargo, si consideran que es factible que se repita la no respuesta por parte de los Tribunales, en ese caso, también podrían solicitar por oficio la cancelación de este compromiso, justificando debidamente.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2021)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe de resultados Encuesta Satisfacción Mediación Familiar 2020 PPT_de_Resultados Auditoria Satisfaccion 2020 DTO EX N 1849 aprueba contrato satisfaccion usuarios</p>
	<p>COMPROMISO 11. Presentar propuesta de estudio de costo-eficiencia del servicio, que permita detectar y aprovechar espacios de mejora en la eficiencia, contando con información actualizada para la conformación del</p>	<p>El Ministerio formalizó durante el primer semestre del año 2020 una Unidad vinculada al fortalecimiento de la Investigación y Desarrollo (I+D) en materia de políticas públicas de responsabilidad del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, denominada Unidad de Investigación y</p>

<p>Presupuesto Exploratorio del año 2022.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2020</p>	<p>Coordinación a quien se le requirió desarrollar el estudio de costo-eficiencia que se describe en el compromiso, para lo cual se ha fijado la metodología para detectar y aprovechar espacios de mejora en la eficiencia en los procesos licitatorios del Sistema de Mediación, entre otros aspectos.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2020)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Memo_5146_deriva Metodología Estudio de Mediación Informe Metodología_para Estudio de costos_Mediación Familiar</p>
<p>COMPROMISO 12. Presentar los resultados del estudio de costo-eficiencia del servicio, que permita detectar y aprovechar espacios de mejora en la eficiencia, contando con información actualizada para la conformación del Presupuesto Exploratorio del año 2022.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2021</p>	<p>En atención a que el análisis jurídico comprometido es un insumo para el informe de costo-eficiencia del sistema de licitaciones de los servicios de mediación familiar en Chile y propuesta de mejora del mismo, es que se realizó un solo estudio que contiene el análisis costo/eficiencia y el jurídico. La Unidad de Investigación y Coordinación del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos procedió con el análisis que forma parte de los insumos con los que se está trabajando las nuevas licitaciones cuyas bases serán remitidas a CGR en septiembre próximo</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2021)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Memo 2088 que remite estudio de costo-eficiencia y análisis jurídico Estudio costo-eficiencia y análisis jurídico</p>
<p>COMPROMISO 2. Implementar y calcular el indicador de sustentabilidad.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2022</p>	<p>En el mes de febrero del año en curso, se emitió el oficio N° 999, proponiendo un nuevo indicador de propósito, tal como fue solicitado previamente por Dipres. Debido a la imposibilidad de medir la sustentabilidad de los acuerdos propios de los procesos de mediación familiar mediante la información propia del programa, se propone indicador asociado a acuerdos totales. Debido a la imposibilidad de acceder a la información necesaria para el cálculo del indicador de sustentabilidad propuesto y a la poca viabilidad de implementar esta mejora de manera permanente a la gestión del programa, es que en el mes de agosto de 2021, a través del oficio 4969, se solicitó la cancelación de este compromiso. Se remite Oficio ORD N° 29 de fecha 05 de enero de 2021, del Subsecretario de Justicia al Director de la Corporación Administrativa del Poder Judicial solicitando información para cálculo del Indicador asociado a sustentabilidad. Con fecha 2 de febrero del 2021 el Departamento de Estadísticas y Estudios de la CAPJ solicita base de datos de las causas terminadas con acuerdo para realizar el cálculo. Con fecha 17 de febrero se remite base de datos solicitada por parte de la U de Mediación del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (UMED). Mediante correo electrónico el 19 de mayo la UMED consulta el estado de la solicitud. El día 16 de junio la Coordinadora de la UMED reitera la consulta del estado de la solicitud. Con fecha 24 de junio responde el Departamento de Estadísticas y Estudios de la CAPJ indicando que responderán lo antes posible. Lo anterior denota la dificultad de poder establecer esta medición como un indicador de propósito del programa, debido a la dificultad existente para acceder a la información, lo cual fue expuesto previamente en instancias de la evaluación, por lo que se solicita se evalúe no dar continuidad a este compromiso, ya que la Subsecretaría de Justicia realizó todas las gestiones que se encuentran en su poder para implementar lo comprometido.</p> <p><u>Observación:</u> A junio 2022 se cancela el compromiso en respuesta formal con oficio N°1677: "En relación a su solicitud de postergar el plazo de cumplimiento del compromiso N°3 ?Evaluar el avance del cumplimiento del objetivo de propósito del programa?, no se acepta la solicitud, dado</p>

	<p>que a la fecha se han aprobado ampliaciones de plazo en dos oportunidades. Por tal razón, el vencimiento de este compromiso se mantiene a junio de 2022 y en el plazo establecido se deben reportar sus avances."</p> <p><u>Calificación:</u> Cancelado (30-06-2022)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Oficio ordinario de enero de 2021 Correo electrónico de fecha 02 de febrero de 2021 Correo electrónico de fecha 17 de febrero de 2021 Correo electrónico de fecha 19 de mayo de 2021 Correo electrónico de fecha 24 de junio de 2021 Oficio ordinario 4969 de fecha 31 de agosto de 2021 Oficio Ordinario 999 de fecha 24 de febrero de 2022 Ficha de Evaluación Ex Ante del programa de Licitaciones Sistema Nacional de Mediación Familiar Ficha de monitoreo del programa de Licitaciones Sistema Nacional de Mediación Familiar gestión a diciembre de 2021</p>
<p>COMPROMISO 3. Evaluar jurídicamente alternativas al actual modelo de provisión del servicio en lugares de muy baja demanda, considerando, por ejemplo, eliminar las restricciones que tienen que ver con la gestión del registro de mediadores y con la contratación de los mediadores según territorio. Incorporando en este análisis la situación de provisión del servicio de mediación familiar en zonas territoriales de baja demanda.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2021</p>	<p>En atención a que el análisis jurídico comprometido es un insumo para el informe de costo-eficiencia del sistema de licitaciones de los servicios de mediación familiar en Chile y propuesta de mejora del mismo, es que se realizó un solo estudio que contiene el análisis costo/eficiencia y el jurídico. La Unidad de Investigación y Coordinación del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos procedió con el análisis que forma parte de los insumos con los que se está trabajando la nueva licitación cuyas bases serán remitidas a CGR en septiembre próximo</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2021)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Memo 288 que remite estudio costo-eficiencia y análisis jurídico Estudios costo-eficiencia y análisis jurídico</p>
<p>COMPROMISO 4. Diseñar un Plan de Difusión y Promoción del Programa de Mediación Familiar Licitado, así como un Indicador de logro del mismo, el cual debe ser monitoreado en forma semestral. El plan tendrá un enfoque territorial con actividades a nivel nacional y regional. Acciones concretas: rediseño del sitio web de mediación; plan de acciones y difusión de seremis en regiones; publicaciones en redes sociales y concreción de alianzas estratégicas con Mideso u otros para difundir el accionar de mediación.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2020</p>	<p>Se diseñó el Plan de Difusión y Promoción del programa de Mediación Familiar licitado para el año 2021, dada la contingencia sanitaria este se generó con alternativas que pueden llevarse a cabo de manera on line. El plan fue trabajado de conjuntamente entre las Unidades de Mediación y Comunicaciones de la Subsecretaría de Justicia. El indicador de resultado propuesto es: (N° de actividades que no requieren de presupuesto realizadas en el año t/N° de actividades que no requieren de presupuesto planificadas en el año t)* 100 Debido a que es el primer año es que se medirá este indicador, es que no se propone una meta, por lo que esta se revisará al momento de emitir el informe anual comprometido Finalmente se informa que de manera posterior al ejercicio de evaluación de programas, se ejecutaron varias actividades de difusión, las cuales se incorporan en el documento denominado Anexo de evidencia medios de comunicación</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2020)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Plan de Difusión y Promoción del Mediación Familiar licitada Anexo de evidencia medios de comunicación</p>
<p>COMPROMISO 5. Implementar el Plan de Difusión y Promoción del Programa de Mediación Familiar Licitado. Informe semestral de ejecución.</p>	<p>Se implementó el plan de Difusión y Promoción del programa de Mediación Familiar Licitado para el año 2021, el Plan fue trabajado en conjunto con la Unidad de Comunicaciones, y a la fecha se planificaron y</p>

Fecha de Vencimiento:
Junio 2021

ejecutaron las siguientes actividades. - Capacitación a Centros de Mediación (sin presupuesto asignado). En los meses de enero, febrero y marzo se realizaron capacitaciones en diferentes materias a los Centros de Mediación como "Herramientas para el Abordaje de la Violencia Intrafamiliar Contra la Mujer" por parte de SERNAMEG, "Difusión y Conocimiento del Programa Mi Abogado" por parte de MINJUDDHH y una Charla de Difusión en materias de Extranjería y Migración" desde el Departamento de Extranjería y Migración del Ministerio del Interior. Actualmente está pendiente capacitar a los Centros de Mediación en materias de tramitación de causas y portal usuario, para ello se realizó una encuesta con la que se focalizarán estas capacitaciones. - Difusión de Materias de Equidad de Género en el contexto de la Mediación Familiar (sin presupuesto asignado). Esta difusión se hizo mediante la capacitación a los Centros de Mediación denominada "Herramientas para el Abordaje de la Violencia Intrafamiliar Contra la Mujer" el 19 de enero 2021 por parte de SERNAMEG. - Difusión del Sistema de Mediación Familiar con diálogos ciudadanos y en Feria Digital. Esta actividad se encuentra contemplada dentro de la Feria Digital del Ministerio de Justicia y DDHH, planificada para septiembre del 2021. - Difusión de cápsulas por redes sociales orgánicas y pagadas. Esta actividad se desarrollará entre septiembre y noviembre, ya contamos con la orden de compra para el servicio de la agencia. - Mejoras Sitio WEB de Mediación Familiar En primera instancia se mejoró el aspecto del Sitio WEB, aun cuando se está trabajando, en conjunto con la Unidad de Comunicaciones, para el cambio completo de ésta, orientada al usuario/a. - Gestionar Convenio de Colaboración con ChileAtiende, Tribunales de Familia y otros servicios (sin presupuesto asignado). Se contactó con ChileAtiende, se envió un primer borrador de convenio para el trabajo conjunto. Resulta importante mencionar que el plan original consideraba realizar afiches con códigos QR para instalarlos en tribunales, CAJ y Centros de Mediación. Esto recursos se reorientaron para aumentar la difusión en RRSS. Indicador de compromiso propuesto para el plan de difusión: N° de Actividades Realizadas (sin presupuesto asignado) / N° de Actividades propuestas (sin presupuesto asignado) * 100 De acuerdo a lo anterior, este compromiso contempla 6 actividades de las cuales 3 no requieren de un presupuesto para su ejecución y que son las que se consideran para la medición del indicador. De acuerdo a lo anterior estás 3 actividades (sin presupuesto asignado) tienen una ponderación del 33,33%. Para efectos de esta medición de considerarán como cumplidas todas aquellas actividades que tengan un 100% de ejecución. En este sentido el cumplimiento del indicador quedaría de la siguiente forma: N° de Actividades Realizadas (sin presupuesto asignado) (2) / N° de Actividades propuestas (sin presupuesto asignado) (3) * 100 Lo que arroja un resultado de un 66,66% de cumplimiento. Dado que el Plan de Difusión diseñado se aplicará el año 2021, no es posible comprometer un resultado del Indicador propuesto ya que, para eso en primer lugar se deben ejecutar las acciones de difusión y promoción para el año 2021, evaluar si tuvieron impacto o no en la mejora de los resultados y posteriormente establecer la línea base y la meta para el año 2022.

Calificación: Cumplido (30-06-2021)

Medios de Verificación:

	<p>Orden de Compra de contratación de campaña comunicacional "Sistema de Mediación Familiar"</p> <p>Correos electrónicos que muestran la gestión realizada para la adquisición de nueva plantilla para página web</p> <p>Correo electrónico con gráficas de difusión en redes sociales y web sobre los beneficios de la mediación familiar</p> <p>Correo electrónico con gráficas de difusión en redes sociales y web sobre los beneficios de la mediación</p> <p>Correo electrónico con gráficas que mejoran el actual sitio web de mediación Chile</p> <p>Correo electrónico con envío de protocolo de uso de la plataforma Chile atiende</p> <p>Correo electrónico con invitación a capacitación "Herramientas para el abordaje de la violencia intrafamiliar contra la mujer"</p> <p>Correo electrónico con invitación a capacitación "Difusión y Conocimiento de Programa Mi Abogado"</p> <p>Correo electrónico con invitación a capacitación "Extranjería y Migración"</p> <p>Correo electrónico "Encuesta Capacitación SIMEF"</p> <p>Correo electrónico con invitación a capacitación "Herramientas para el abordaje VIF contra la mujer" impartido por Sernameg</p>
<p>COMPROMISO 6. Informe anual de ejecución con medición del indicador de logro.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2021</p>	<p>En diciembre de 2020 se creó el plan de Difusión y Promoción del programa de Mediación Familiar Licitado para el año 2021, el Plan fue trabajado en conjunto con la Unidad de Comunicaciones, el cual contempló diversas actividades, ejecutadas al 31 de diciembre de 2021. - Capacitación a Centros de Mediación (sin presupuesto asignado). En los meses de enero, febrero y marzo se realizaron capacitaciones en diferentes materias a los Centros de Mediación como "Herramientas para el Abordaje de la Violencia Intrafamiliar Contra la Mujer" por parte de SERNAMEG, "Difusión y Conocimiento del Programa Mi Abogado" por parte de MINJUDHH y una " Charla de Difusión en materias de Extranjería y Migración" desde el Departamento de Extranjería y Migración del Ministerio del Interior. - Difusión de Materias de Equidad de Género en el contexto de la Mediación Familiar (sin presupuesto asignado). Esta difusión se hizo mediante la capacitación a los Centros de Mediación denominada "Herramientas para el Abordaje de la Violencia Intrafamiliar Contra la Mujer" el 19 de enero 2021 por parte de SERNAMEG. - Difusión del Sistema de Mediación Familiar con diálogos ciudadanos y en Feria Digital. Esta actividad se encuentra contemplada dentro de la Feria Digital del Ministerio de Justicia y DDHH, realizada en septiembre del 2021. - Difusión de cápsulas por redes sociales orgánicas y pagadas. - Mejoras Sitio WEB de Mediación Familiar En primera instancia se mejoró el aspecto del Sitio WEB, aun cuando se está trabajando, en conjunto con la Unidad de Comunicaciones, para el cambio completo de ésta, orientada al usuario/a. - Convenio de Colaboración con ChileAtiende, Tribunales de Tribunales de Familia y otros servicios (sin presupuesto asignado). Se contactó con ChileAtiende, se envió un primer borrador de convenio para el trabajo conjunto. Se adjunta informe anual de resultados, que incluye análisis de indicador además de los medios que permiten visualizar el cumplimiento de las actividades.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2021)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u></p>

	<p>Orden Capacitación CMFL Sep2021 Plataforma de soporte Portal Usuario Tramitacion de Causas PPT Centros de MediaciónVIF Feria Conecta programa dia 1 Feria Conecta programa dia 2 OC Plan Medios campaña Mediación Web beneficios de la mediación- Difusión RRSS Web Difusión RRSS graficas Gestión nueva pagina web - plantilla Web Mejoras gráfica para sitio actual Nuevo sitio web Envío de protocolo ChileAtiende Minuta Propuesta Acuerdo Operativo ChileAtiende_120521 Invitacion Difusion Extranjeria y Migracion Invitación Herramientas para el Abordaje de la VIF Contra la Mujer Encuesta Capacitacion SIMEF Invitacion Difusion Defensoría de la Niñez Lista de Participantes Taller 1-SIMEF_ Lista Participantes Taller 2_ SIMEF ficha 2344 Actualizacion Información ChileAtiende Invitacion Difusion y Conocimiento Mi ABOGADO Informe Anual Plan de Difusión y Promoción del programa de Mediación Familiar Licitado para el año 2021. Plan de Difusión SNMF 2021</p>
<p>COMPROMISO 7. Medir conocimiento del sistema de mediación a partir de las acciones de difusión y promoción. Incluir en Encuesta de Satisfacción de Usuarios/as pregunta acerca de cómo se obtuvo conocimiento del proceso de mediación.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2020</p>	<p>En la encuesta de satisfacción de usuarios/as del año 2020, se consultó por la fuente de conocimiento del Sistema de Mediación, con el objetivo de enfocar la planificación de la difusión a través de medios propios, generando una línea base de medición y su cálculo para 2021, que permita medir el impacto de las acciones efectuadas durante el año en curso. La primera aproximación, permite dar cuenta que el principal medio de información son los amigos/as, conocidos o familiares cercanos, en este punto, un 41,2% de usuarios/as declaró haberse informado mediante este medio respecto al proceso de mediación familiar. Se adjunta Informe de resultado Encuesta de Satisfacción, documento que en su página 40 analiza la pregunta asociada al compromiso. Ppt de presentación y contrato (revisar clausula novena)</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2020)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe de resultados encuesta de satisfacción, Mediación Familiar 2020 PPT_de_Resultados Auditoria Satisfaccion 2020 DTO EX N 1849 aprueba contrato satisfaccion usuarios</p>
<p>COMPROMISO 8. Construir y analizar los resultados de Indicador (N° de encuestados en el año t que declaran haber conocido el programa y/o la alternativa de mediación familiar a partir de alguna de las acciones de difusión del programa / N° de encuestados en el año t que declaran tener algún conocimiento previo respecto del proceso de mediación familiar) * 100.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2020</p>	<p>En la encuesta de satisfacción de usuarios/as del año 2020, se consultó por la fuente de conocimiento del Sistema de Mediación, con el objetivo de enfocar la planificación de la difusión a través de medios propios, generando una línea base de medición y su cálculo para 2021, que permita medir el impacto de las acciones efectuadas durante el año en curso. La primera aproximación, permite dar cuenta que el principal medio de información son los amigos/as, conocidos o familiares cercanos, en este punto, un 41,2% de usuarios/as declaró haberse informado mediante este medio respecto al proceso de mediación familiar. Se adjunta Informe de resultado Encuesta de Satisfacción, documento que en su página 40</p>

		<p>analiza la pregunta asociada al compromiso. Ppt de presentación y contrato (revisar clausula novena)</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2020)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe de resultados Encuesta Satisfacción Mediación Familiar 2020 PPT_de_Resultados Auditoria Satisfaccion 2020 DTO EX N 1849 aprueba contrato satisfaccion usuarios</p>
	<p>COMPROMISO 9. Medir la satisfacción de los Tribunales de Familia acerca del servicio de mediación. 7a. Incluir en el instrumento de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios/as la evaluación de Satisfacción de los Tribunales de Familia respecto del funcionamiento del SNMFL.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2020</p>	<p>En las bases de licitación de la encuesta de satisfacción del año 2020, se incluyó específicamente un ítem referido a la evaluación de los Tribunales de Familia, denominado Índice de Satisfacción de Tribunales de Familia. Se confeccionó un instrumento, encuesta, para ser aplicado a los Tribunales de Familia, de acuerdo a lo establecido en las bases de licitación. A pesar de los esfuerzos realizados por el contratado y la Unidad de Mediación, no se obtuvo la cantidad de respuestas mínimas que permitieran medir la satisfacción de usuarios de manera significativa y representativa. Los antecedentes pueden ser encontrados en el Informe de resultado Encuesta Satisfacción, Mediación Familiar 2020 en su apartado 5°</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2020)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe de resultados Encuesta Satisfacción Mediación Familiar 2020 PPT_de_Resultados Auditoria Satisfaccion 2020 DTO EX N 1849 aprueba contrato satisfaccion usuarios</p>