

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2020

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

## Objetivos de Gestión

| N°         | Objetivos de Gestión         | Ponderación | N° Indicadores |
|------------|------------------------------|-------------|----------------|
| Objetivo 1 | 1.- Gestión Eficaz           | 10.00       | 1              |
| Objetivo 2 | 2.- Eficiencia Institucional | 40.00       | 4              |
| Objetivo 3 | 3.- Calidad de Servicio      | 50.00       | 5              |
| Total      |                              | 100.00      | 10             |

### Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 10.00%)

| N° | Nombre del indicador                                                                                                                      | Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                            | Meta 2020 / Mide       | Ponderador | Nota |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|------------|------|
| 1  | Porcentaje de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t | (Número de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t / Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t seleccionadas del Programa de Trabajo anual)*100 | 100 %<br>[(5 / 5)*100] | 10.00      |      |

### Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 40.00%)

| N° | Nombre del indicador                                                                                                                                                                        | Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Meta 2020 / Mide                              | Ponderador | Nota |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|------------|------|
| 1  | Índice de eficiencia energética.                                                                                                                                                            | Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo t / Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo t                                                                                                                                                                                                                                                                        | Mide                                          | 10.00      |      |
| 2  | Porcentaje de aumento de los montos finales de contratos de obra de infraestructura pública ejecutados en año t, respecto de los montos iniciales establecidos en los contratos en el año t | (Sumatoria de Montos finales de contratos de obras de infraestructura pública finalizados con aumento efectivo de gastos en el año t - Sumatoria de Montos iniciales establecidos en contratos de obras de infraestructura pública finalizados en año t / Sumatoria de Montos iniciales establecidos en contratos de obras de infraestructura pública finalizados en el año t, con aumento efectivo de gastos)*100 | Mide                                          | 10.00      |      |
| 3  | Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t                                                                   | (Gastos ejecutados en el mes de diciembre año t / Total de gastos ejecutados en el año t)*100                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 11.48 %<br>[(25005063.00 / 217904882.00)*100] | 10.00      |      |
| 4  | Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t                                                   | (Gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el año t / Presupuesto ley inicial de Gasto subtítulos 22 y 29 año t)*100                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Mide                                          | 10.00      |      |

### Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 50.00%)

| N° | Nombre del indicador                                                                                                                                                                            | Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Meta 2020 / Mide                    | Ponderador | Nota |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|------------|------|
| 1  | 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 | (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) | 2.54 días<br>[[16397.00 /6451.00 ]] | 10.00      | 1    |
| 2  | Tiempo promedio de trámites finalizados                                                                                                                                                         | Sumatoria de días de trámites solicitados por los usuarios, finalizados al año t/N° Total de trámites solicitados por los usuarios, finalizados en el año t                                                                                                                                                                                                                 | Mide                                | 10.00      | 2    |
| 3  | Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.                                                               | (N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t/N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t)*100                                                                                                                                                              | 33.29 %<br>[[243.00 /730.00 ]*100]  | 10.00      |      |
| 4  | Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t                                                                                                                  | (Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos al año t)*100                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Mide                                | 10.00      |      |
| 5  | Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t                                              | (N° de trámites digitalizados al año t/N° total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t)*100                                                                                                                                                                                                                                      | 50.00 %<br>[[5.00 /10.00 ]*100]     | 10.00      |      |

#### Compromisos Indicadores Transversales

| Sistema                | Nombre Indicador Transversal                                                                                                                       | N° de Compromisos |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| Equidad de Género      | Porcentaje de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t          | 5                 |
| Trámites Digitalizados | Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t | 5                 |

#### Modificación de Contenido Programa Marco

| Objetivo                 | Indicador/Sistema                                                                                                                         | Modificación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Eficiencia Institucional | Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t | El Servicio compromete el Objetivo de Gestión de Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco 2020 definido en Decreto 286, no obstante el indicador Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t, se compromete para Medir correctamente                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Calidad de Servicio      | Tiempo promedio de trámites finalizados                                                                                                   | El Servicio compromete el Objetivo de Gestión N° 3: Calidad de Servicio, de acuerdo al Programa Marco 2020 definido en Decreto N° 286. No obstante, el indicador Tiempo promedio de trámites finalizados se compromete para Medir correctamente y en el caso de hito de término de la medición es hasta Fecha en que queda disponible el certificado en la plataforma para las partes (usuarios/as) (y no hasta que que el usuario ha recibido el bien o servicio solicitado o, ha recibido una respuesta que rechaza su solicitud). Adicionalmente, el Servicio incorporará durante el 2020 la notificación vía mail para los usuarios/as vía correo electrónico, con el fin de informar la disponibilidad del certificado en la plataforma de Mediación. |

Notas:

- 1 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.
- 2
  1. Producto (bien y/o servicio) a medir: "Mediación familiar previa y obligatoria"
  2. Trámite e ID de RNT vinculado al producto: Mediación familiar previa y obligatoria (ID 1200330007).
  3. Hito de inicio medición (solicitud): Fecha en que el/a usuario/a solicita la mediación, la cual puede ser a través Web, Tribunal, Corporaciones de Asistencia Judicial o Presencial en los Centros de Mediación, quedando registrado en el sistema SIMEF.
  4. Hito de término medición (recepción): Fecha en que queda disponible el certificado en la plataforma para las partes (usuarios/as).

La causa puede pasar a uno de los siguientes estados:

1. Frustrada con Sesión donde el Centro de Mediación emite un Certificado de Mediación Frustrada para que esta continúe por la vía Judicial.
2. Con Acuerdo donde el Centro de Mediación emite un Acta de Acuerdo que es enviada al Tribunal para su aprobación y así el acuerdo adquiere carácter judicial.
3. Frustrada Sin Sesión debido a que ninguna de las partes asistió al proceso de mediación, sólo asistió una parte o existen antecedentes de VIF entre los participantes, se emite un Certificado de Mediación Sin Sesión para cerrar el proceso.

El indicador considera todas las causas terminadas con Acuerdo Total, Acuerdo Parcial, Frustradas con Sesión y Causas Frustradas sin Sesión durante un periodo determinado. No se consideran las causas en estado Cierre Administrativo, Desistidas y No Califica.

Las causas anteriormente señaladas deben tener una duración mayor que 0 días ya que estas causas podrían presentar un error de tramitación, haber sido frustradas por Violencia Intrafamiliar (VIF) o se tramitaron de forma manual debido a alguna intermitencia en el sistema informático (SIMEF). Es decir, para evitar distorsiones en la medición no se consideran las causas cuya duración de tramitación sea igual a 0 días.

Para realizar el cálculo se deben considerar los siguientes aspectos según el estado de cada causa:

- Acuerdo Total y Parcial: Se considera como fecha de ingreso aquella en que el solicitante solicitó la mediación y esta fue ingresada al Sistema Informático de Mediación Familiar (SIMEF), la vías de ingreso pueden ser: Tribunales de Familia, Corporaciones de Asistencia Judicial, Ingreso Directo (presencial) o Agendamiento Web. Respecto a la fecha de término considerada en la medición, esta corresponde al fecha en que el Centro de Mediación termina el proceso, adjuntando la Resolución Judicial que Aprueba el Acuerdo (Aprobación realizada por Juez de Familia), ya que una vez realizado lo anterior, la causa queda en estado Terminada y el documento queda disponible para el usuario tanto en el Portal Usuario como en la Oficina Judicial Virtual.

- Frustradas con Sesión y Frustradas sin Sesión: Se considera como fecha de ingreso aquella en que el solicitante solicitó la mediación y esta fue ingresada al Sistema Informático de Mediación Familiar (SIMEF), la vías de ingreso pueden ser: Tribunales de Familia, Corporaciones de Asistencia Judicial, Ingreso Directo (presencial) o Agendamiento Web. Respecto a la fecha de término considerada en la medición, esta corresponde al fecha en que el Centro de Mediación termina el proceso, adjuntando el Acta de Mediación Frustrada (Emitida por Centro de Mediación), ya que una vez realizado lo anterior, la causa queda en estado Terminada y el documento queda disponible para el usuario tanto en el Portal Usuario.