



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO  
UNIDAD DE AUDITORIA 1

# INFORME FINAL

## Corporación de Asistencia Judicial Región Metropolitana



Número de Informe: 761/2017  
24 de noviembre de 2017



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO  
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

ICRM.: N° 2.169/2017  
REF. : N° 212.257/2017 ✓

REMITE INFORME FINAL QUE INDICA

---

SANTIAGO, 24 NOV 17 \*017798

Cumplo con enviar a Ud. para su conocimiento y fines pertinentes, copia del Informe Final N° 761, de 2017, debidamente aprobado, con el resultado de la auditoría practicada por esta I Contraloría Regional Metropolitana de Santiago, a la Corporación de Asistencia Judicial Región Metropolitana.

Saluda atentamente a Ud.,

VÍCTOR HENRÍQUEZ GONZÁLEZ  
CONTRALOR  
I CONTRALORÍA REGIONAL  
METROPOLITANA DE SANTIAGO



RTE  
ANTECED

AL SEÑOR  
SUBSECRETARIO DE JUSTICIA ✓  
PRESENTE





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO  
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

ICRM.: N° 2.171/2017  
REF. : N° 212.257/2017

REMITE INFORME FINAL QUE INDICA

SANTIAGO, 24 NOV 17 \*017799

Cumplo con enviar a Ud. para su conocimiento y fines pertinentes, copia del Informe Final N° 761, de 2017, debidamente aprobado, con el resultado de la auditoría practicada por esta I Contraloría Regional Metropolitana de Santiago, a la Corporación de Asistencia Judicial Región Metropolitana.

Saluda atentamente a Ud.,

VÍCTOR HENRÍQUEZ GONZÁLEZ  
CONTRALOR  
I CONTRALORÍA REGIONAL  
METROPOLITANA DE SANTIAGO



AL SEÑOR  
AUDITOR MINISTERIAL  
MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS  
PRESENTE





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO  
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

I CRM.: N° 2.170/2017  
REF. : N° 212.257/2017 ✓

REMITE INFORME FINAL QUE INDICA

OFICINA DE PARTES

SANTIAGO, 24 NOV 17 \*017800

Cumplo con enviar a Ud. para su conocimiento y fines pertinentes, copia del Informe Final N° 761, de 2017, debidamente aprobado, con el resultado de la auditoría practicada por esta I Contraloría Regional Metropolitana de Santiago, a la Corporación de Asistencia Judicial Región Metropolitana.

Sobre el particular, corresponde que esa autoridad adopte las medidas pertinentes, e implemente las acciones que en cada caso se señalan, tendientes a subsanar las situaciones observadas; aspectos que se verificarán en una próxima visita que practique en esa Entidad este Organismo de Control.

Saluda atentamente a Ud.,

VÍCTOR HENRÍQUEZ GONZÁLEZ  
CONTRALOR  
I CONTRALORÍA REGIONAL  
METROPOLITANA DE SANTIAGO

AL SEÑOR  
DIRECTOR GENERAL  
CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL  
REGIÓN METROPOLITANA  
PRESENTE

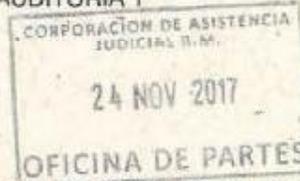
c/c a

Unidad de Apoyo al Cumplimiento, de la I Contraloría Regional Metropolitana de Santiago.

PARTE ANTECED



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO  
UNIDAD DE AUDITORÍA 1



I CRM.: N° 2.172/2017  
REF. : N° 212.257/2017 ✓

REMITE INFORME FINAL QUE INDICA

SANTIAGO, 24 NOV 17 \*017801

Cumplo con enviar a Ud. para su conocimiento y fines pertinentes, copia del Informe Final N° 761, de 2017, debidamente aprobado, con el resultado de la auditoría practicada por esta I Contraloría Regional Metropolitana de Santiago, a la Corporación de Asistencia Judicial Región Metropolitana.

Saluda atentamente a Ud.,

VÍCTOR HENRÍQUEZ GONZÁLEZ  
CONTRALOR  
I CONTRALORÍA REGIONAL  
METROPOLITANA DE SANTIAGO



A LA SEÑORA  
JEFA UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA  
CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL  
REGIÓN METROPOLITANA  
PRESENTE



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO  
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

**Resumen Ejecutivo Informe Final N° 761, de 2017.**  
**Corporación de Asistencia Judicial Región Metropolitana.**

**Objetivo:** Realizar una auditoría al cumplimiento de las funciones institucionales de la Corporación de Asistencia Judicial Región Metropolitana –CAJMETRO-, relacionadas con la prestación de asistencia judicial gratuita a las personas naturales que lo requieran, verificando que dichos procesos sean llevados de manera eficiente, efectiva y de conformidad a la normativa que rige su funcionamiento, durante el período comprendido entre el 1 de enero de 2015 y el 20 de abril de 2017.

**Preguntas de la Auditoría:**

¿La labor de la CAJMETRO garantiza la prestación de asistencia judicial de manera oportuna, efectiva y acorde a la normativa que los regula?

¿La CAJMETRO identifica, corrige y sanciona los incumplimientos ocurridos en la tramitación de las causas o casos?

¿La CAJMETRO cuenta con los recursos humanos suficientes para dar respuesta a la demanda de servicios que posee?

**Principales Resultados:**

- Durante la revisión de los reclamos recibidos en dependencias de la CAJMETRO, se verificó que en cuanto al signado con el N° 162, de don Hugo Valdés Inostroza, registrado en Linares el 2 de marzo de 2017, no le ha sido entregada una respuesta al reclamo y no consta la existencia del expediente de la causa que permita acreditar las gestiones realizadas al efecto, motivo por el cual la entidad deberá dar inicio a un procedimiento disciplinario, con el fin de determinar eventuales responsabilidades administrativas en tales hechos, remitiendo a esta Entidad de Control copia del acto administrativo que lo instruye y designa al fiscal, en el término de 15 días hábiles, contado desde la recepción de este informe.
- Se advirtieron demoras en los plazos establecidos por la entidad para la tramitación de los reclamos; y, la falta de fundamento en las respuestas de éstos, dado que no contienen argumentos y/o normativa como respaldo, ni acompañan antecedentes que otorguen certeza respecto a lo que se informa, debiendo, por lo tanto, esa Corporación, dar respuesta a los recurrentes, en los casos que corresponda e implementar un procedimiento de reclamos, en armonía con lo establecido en la ley N° 19.880 y el decreto N° 680, de 1990, que establece la obligación de crear las OIRS, de lo cual tendrá que informar sobre su estado en el plazo de 60 días hábiles y, además -en lo sucesivo-, en el acto administrativo que pone fin al procedimiento de reclamo, deberá fundamentar la decisión tomada, incluyendo los antecedentes de hecho y de derecho que les sirven de sustento.
- Se verificó la falta de procedimientos formales respecto a la tramitación o seguimiento de las causas vigentes en la entidad y de la información mínima que



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO  
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

debe subirse al Sistema de Asistencia Judicial, SAJ, debiendo la CAJMETRO efectuar las acciones tendientes a concretar la actualización y aprobación del manual de registro de atenciones del sistema SAJ y de los protocolos de los centros de atención jurídico social, que permitan identificar y corregir sus incumplimientos, informando a este Órgano de Control, en el aludido plazo de 60 días hábiles.

- Se determinó que los Centros Jurídicos y Oficinas de Defensoría Laboral de la Región Metropolitana, al 14 de septiembre de 2017, presentaban listas de espera de usuarios para ser atendidos, debiendo la CAJMETRO acreditar las medidas implementadas para la atención oportuna de éstos, efectuar el análisis de los casos señalados en las tablas N<sup>os</sup> 3 y 4 del presente informe, cuyos agendamientos de entrevista superan un año, y gestionar con las instancias correspondientes, la necesidad de contar con el personal suficiente que permita superar el déficit que, según la propia entidad, afecta la capacidad de servicio y cobertura institucional, informando al respecto en el mencionado plazo de 60 días hábiles.
- Se evidenció la falta de estructura orgánica del Departamento de Auditoría Interna y de procedimientos formales para la ejecución de sus labores, sobre lo cual el servicio deberá acreditar la materialización de los Manuales de Procedimientos para la Programación, Ejecución, Realización de Informe y Seguimiento de Auditorías y llevar a cabo las acciones tendientes a definir la estructura jerárquica del aludido Departamento de Auditoría Interna, proporcionando los respaldos pertinentes, todo ello en el citado plazo de 60 días hábiles.
- Se estableció la falta de respaldo adecuado de la información que maneja la entidad, al no contar con un segundo sitio físico para su custodia, en una ubicación geográfica diferente a la principal. Sobre lo expuesto, la CAJMETRO deberá realizar las gestiones pertinentes que permitan contar con los adecuados resguardos de la información, para dar cumplimiento a lo señalado en la letra d del artículo 24, del decreto N° 83, de 2004, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, informando al respecto en el aludido plazo.

DS



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO  
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

PMET 13.051  
UCE UA 1

INFORME FINAL N° 761, DE 2017, SOBRE  
AUDITORÍA AL CUMPLIMIENTO DE  
FUNCIONES INSTITUCIONALES EN LA  
CORPORACIÓN DE ASISTENCIA  
JUDICIAL REGIÓN METROPOLITANA.

SANTIAGO, 24 NOV. 2017

En cumplimiento del plan anual de fiscalización de esta Entidad de Control para el año 2017, y en conformidad con lo establecido en los artículos 95 y siguientes de la ley N° 10.336, de Organización y Atribuciones de la Contraloría General de la República, y 54 del decreto ley N° 1.263, de 1975, Orgánico de Administración Financiera del Estado, se efectuó una auditoría relacionada con el cumplimiento de las funciones institucionales en la Corporación de Asistencia Judicial Región Metropolitana, CAJMETRO, durante el período comprendido entre 1 de enero de 2015 y el 20 de abril de 2017.

El equipo que ejecutó la fiscalización fue integrado por los señores Pablo Espinoza Michea y Jorge Ruiz Ruiz, como auditores, y la señora Soledad Viñuela Araos, en calidad de supervisora.

#### JUSTIFICACIÓN

En el artículo 19 N° 3°, de la Constitución Política de la República de Chile, se establece que "Toda persona tiene derecho a defensa jurídica en la forma que la ley señale y ninguna autoridad o individuo podrá impedir, restringir o perturbar la debida intervención del letrado si hubiere sido requerida". En dicho contexto, la normativa precisa que la ley arbitrará los medios para otorgar asesoramiento y defensa jurídica a quienes no puedan procurárselos por sí mismos, señalando los casos y estableciendo la forma en que las personas naturales víctimas de delitos dispondrán de asesoría y defensa jurídica gratuitas.

En atención al referido mandato constitucional, se incluyó en la planificación de las auditorías para el año 2017, la revisión del cumplimiento de la aludida función en la Corporación de Asistencia Judicial Región Metropolitana.

AL SEÑOR  
VÍCTOR HENRÍQUEZ GONZÁLEZ  
CONTRALOR REGIONAL  
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO  
PRESENTE



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO  
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

Asimismo, a través de la presente auditoría esta Entidad Fiscalizadora busca contribuir a la implementación y cumplimiento de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, ODS, aprobados por la Asamblea General de las Naciones Unidas en su Agenda 2030, para la erradicación de la pobreza, la protección del planeta y la prosperidad de toda la humanidad.

En tal sentido, esta revisión se enmarca en el ODS N° 16, Paz, Justicia e Instituciones Sólidas.

#### ANTECEDENTES GENERALES

El artículo 1° de la ley N° 17.995, que Concede Personalidad Jurídica a los Servicios de Asistencia Jurídica que se Indican en las Regiones que se Señalan, precisa que "Los consultorios creados en conformidad con lo dispuesto en la letra ñ) del artículo 12 de la ley N° 4.409 y reglamentados en el Título V del decreto supremo del Ministerio de Justicia N° 1.450, de 15 de abril de 1935, se transforman en tres corporaciones que se denominarán "Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana de Santiago", con domicilio en Santiago; "Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso", con domicilio en Valparaíso, y "Corporación de Asistencia Judicial de la Región del Bío-Bío", con domicilio en Concepción. Estas corporaciones serán las continuadoras legales del Colegio de Abogados de Chile, en lo referente, exclusivamente, a los Servicios de Asistencia Judicial y al régimen de personal de esos Servicios".

Luego, a través de la ley N° 18.632, se crea la Corporación de Asistencia judicial de las Regiones de Tarapacá y de Antofagasta y le concede personalidad Jurídica, con domicilio en Iquique.

Las referidas corporaciones se relacionan con el Ministerio de Justicia y tienen como misión entregar asistencia jurídica a personas de escasos recursos, de tal forma de dar cumplimiento al mandato contenido en el artículo 19, N° 3° de la Constitución Política, que declara que "La Constitución asegura a todas las personas: la igual protección de la ley en el ejercicio de sus derechos. Toda persona tendrá derecho a la defensa jurídica en la forma que la ley señale...".

En dicho tenor, las mencionadas corporaciones son servicios públicos, descentralizados y sin fines de lucro, cuya misión es proporcionar orientación y asesoría jurídica a todas las personas que así lo requieran, y patrocinar judicialmente de manera profesional y gratuita, a quienes no cuentan con los recursos para hacerlo. Por otra parte, se otorgan los medios para que los egresados y licenciados de derecho puedan realizar su práctica profesional, para obtener su título de abogado, establecido en el artículo 2°, de la citada ley N° 17.995.

Asimismo, para el cumplimiento de sus finalidades, las corporaciones podrán abrir, construir, dirigir y administrar consultorios jurídicos gratuitos y utilizar los demás medios conducentes a alcanzar



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO**  
**UNIDAD DE AUDITORÍA 1**

su objetivo. Consecuente con ello, podrán también suscribir convenios con otras instituciones para ampliar sus funciones de asistencia.

Es dable consignar, que la Corporación de Asistencia Judicial de Tarapacá y Antofagasta atiende a las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá y Antofagasta; la de Valparaíso, a las regiones de Atacama, Coquimbo y Valparaíso; la de la Región Metropolitana, a las regiones Metropolitana, Libertador General Bernardo O'Higgins, Maule y Magallanes y Antártica Chilena; y, la Corporación del Bío-Bío, atiende a las regiones del Bío-Bío, La Araucanía, Los Ríos, Los Lagos y Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo.

Ahora bien, la presente revisión se enmarca en la verificación del cumplimiento de las funciones que le corresponde llevar a cabo a la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana.

En dicho contexto, es menester señalar que la labor de dicha institución se materializa a través de los 118 municipios de las regiones que atiende, en las cuales mantiene habilitadas unidades territoriales por medio de las que otorga un servicio de asistencia judicial de calidad profesional, accesible, cercano y gratuito.

Por otra parte, cabe precisar que la corporación está dirigida por un Consejo compuesto por el Secretario Regional Ministerial de Justicia de la Región Metropolitana; Decanos de la Facultad de Derecho, de la Universidad de Chile y Pontificia Universidad Católica de Chile, del domicilio de la Corporación; el Presidente del Consejo de Defensa del Estado; y dos abogados en representación del ejercicio libre de la profesión, designados por el Ministerio de Justicia.

Mediante el acta de sesión ordinaria del Consejo Directivo de la Corporación de Asistencia Judicial Región Metropolitana, llevada a cabo el 8 de enero de 2016, se aprobó, por la unanimidad de los miembros presentes, la delegación de facultades administrativas, económicas y de autorizar los permisos sin goce de remuneraciones superiores a 30 días, en el Director General de la citada corporación, en conformidad con lo dispuesto en la letra n), del artículo 13, del decreto con fuerza de ley N° 995, de 1981, del Ministerio de Justicia, que Aprueba Estatutos por los Cuales se Regirá la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana de Santiago.

Los servicios que entrega la Corporación de Asistencia Judicial, acorde a su plataforma institucional, son los siguientes:

- Prevención y promoción de derechos, a través de actividades de carácter comunitario, dirigidas a la población en general;
- Orientación e información, análisis de viabilidad jurídica y judicial de casos, prestado por profesionales abogados o asistentes sociales, quienes buscan la manera más adecuada de hacer efectivo el ejercicio del derecho del usuario;
- Asesoría y patrocinio judicial, representación en juicio, a través de la presentación de demandas y otras acciones legales, o bien de la defensa ante



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO  
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

los Tribunales de Justicia, para aquellas personas que presentan conflictos jurídico sociales;

- Resolución alternativa de conflictos, búsqueda de acuerdos, a través de vías alternativas a la judicialización, negociación, conciliación y mediación;
- Atención integral a víctimas de delitos violentos, protegiendo los derechos de las mismas, con el objeto de obtener una reparación, a través de apoyo jurídico, psicológico y social.

En tanto, las principales materias que atiende la Corporación de Asistencia Judicial Región Metropolitana son:

- Civil (arrendamiento, posesiones efectivas testadas, recursos de protección, etc.);
- Laboral (despido injustificado, prestaciones adeudadas, fuero maternal, etc.);
- Familia (divorcio, pensión de alimentos, régimen comunicacional, adopción, etc.);
- Penal sistema antiguo (todas aquellas causas anteriores a la Reforma Procesal Penal);
- Atención integral de víctimas de delitos Violentos (abusos sexuales, violaciones, homicidios, etc.).

Para facilitar la gestión de los servicios anteriormente señalados, en el año 2012 se creó el Sistema de Asistencia Judicial, SAJ, en la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana, sistema de registro electrónico, que se encuentra en línea y en tiempo real, el cual incluye todos los casos y/o causas, desde la creación, seguimiento y cierre de los procesos de atención del usuario. Además, el mencionado sistema entrega reportes de información estadística, a lo largo de las 4 regiones que la conforman, encontrándose implementado en todos los Centros Jurídicos y en Oficinas de Defensa Laboral. De igual manera, durante el año 2016 comenzó a ser implementado en los Centros de Mediación y en los Centros de Atención de Víctimas (CAVI).

Precisado lo anterior, es menester indicar que, a través del oficio N° 14.187, de 2017, fue puesto en conocimiento del Director General de la Corporación de Asistencia Judicial Región Metropolitana, de manera confidencial, el preinforme de observaciones N° 761, del mismo año, con la finalidad de que formulara los alcances y precisiones que, a su juicio, procedieran, lo que se concretó mediante el oficio N° 610, de esta anualidad.

#### OBJETIVO

La fiscalización tuvo por objeto efectuar una auditoría al cumplimiento de las funciones institucionales de la Corporación de Asistencia Judicial Región Metropolitana, relacionadas con la prestación de asistencia judicial gratuita a las personas naturales que lo requieran, verificando que dichos procesos sean llevados de manera eficiente, efectiva y de conformidad a la normativa que rige su funcionamiento, durante el período comprendido entre el 1 de enero de 2015 y el 20 de abril de 2017.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO  
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

## METODOLOGÍA

El examen se practicó de acuerdo con la metodología de auditoría de este Organismo de Control contenida en la resolución N° 20, de 2015, que Fija Normas que Regulan las Auditorías Efectuadas por la Contraloría General de la República, y con los procedimientos de control aprobados mediante la resolución exenta N° 1.485, de 1996, ambas de esta Entidad Fiscalizadora, considerando los resultados de evaluaciones de control interno en relación con las materias examinadas y, determinándose la realización de pruebas de auditoría en la medida que se estimó necesario.

Es dable anotar que las observaciones que la Contraloría General formula con ocasión de las fiscalizaciones que realiza se clasifican en diversas categorías, de acuerdo con su grado de complejidad. En efecto, se entiende por Altamente complejas/Complejas, aquellas observaciones que, de acuerdo a su magnitud, reiteración, detrimento patrimonial, eventuales responsabilidades funcionarias, son consideradas de especial relevancia por la Contraloría General; en tanto, se clasifican como Medianamente complejas/Levemente complejas, aquellas que tienen menor impacto en esos criterios.

## UNIVERSO Y MUESTRA

De conformidad con los antecedentes provistos por la institución fiscalizada, el universo de causas jurídicas a revisar se determinó considerando las solicitudes ingresadas en las bases de datos en el año 2015, denominadas según el tipo de asistencia jurídica requerida, a saber, Centros de Víctimas de Delitos Violentos; Centros Jurídicos; y, Oficina de Defensoría Laboral, ODL, de la Región Metropolitana, que se encontraban cerradas al 20 de abril de 2017, excluyéndose aquellas cuyo resultado se catalogó como favorable o por avenimiento, determinándose en definitiva un total de 451 casos.

Del anotado universo, se seleccionaron mediante un muestreo analítico, aquellas causas que presentaban sobre 700 días de tramitación, dado que aquel período supera las expectativas para la resolución de una demanda, obteniéndose así 59 a verificar.

Por otra parte, respecto de los reclamos, el universo incluyó solamente los ingresados durante el año 2017, en la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencia -O.I.R.S-, en la Región Metropolitana, que sumaron un total de 204, sin considerar en este caso, los calificados como "no se ingresa a tramitación".

En la determinación de la muestra a examinar de tales reclamos, se tomó en consideración -de forma analítica-, aquellos reclamos en los cuales los tiempos transcurridos entre la recepción de los mismos en la OIRS y la respuesta a las solicitudes de informe por parte del respectivo centro denunciado, fuera mayor a 15 días -en atención a que el número de días de demora.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO  
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

fluctúa entre 1 y 34, con una mediana de 17,5 días-, lo que dio como resultado 7 reclamos.

El resumen de la muestra determinada se presenta en la siguiente tabla.

TABLA N° 1

PATROCINIO DE CAUSAS/RECLAMOS			
BASES DE DATOS	UNIVERSO	MUESTRA	%
CENTROS DE VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS	34	7	20,59
CENTROS JURÍDICOS	320	32	10,00
OFICINA DE DEFENSORÍA LABORAL	97	20	20,62
OIRS (RECLAMOS)	204	7	3,43

Fuente: Información obtenida de la base de datos proporcionada por la Corporación de Asistencia Judicial Región Metropolitana

Corresponde señalar que el servicio proporcionó a esta Entidad Fiscalizadora los antecedentes para su revisión, hasta el día 12 de septiembre de 2017.

## RESULTADO DE LA AUDITORÍA

Del examen practicado se determinaron las siguientes situaciones:

### I. ASPECTOS DE CONTROL INTERNO

1. Carencia de procedimientos para la tramitación -o seguimiento- de causas y falta de aprobación de protocolos institucionales.

Se verificó que la entidad registra la tramitación de las causas que mantiene en un sistema denominado de Asistencia Judicial, SAJ, el cual contiene un apartado para anotar las instrucciones impartidas por los abogados -asignados en las causas- a los postulantes egresados y licenciados de derecho que están efectuando su práctica profesional, a saber, realizar los escritos, presentar apelaciones y citaciones y revisiones de las actuaciones de éstos. Asimismo, en el aludido sistema se ingresan las gestiones realizadas por los postulantes en el desarrollo de sus funciones, entre otras, asistir a audiencias de designación de peritos, efectuar citaciones, realizar solicitudes de apercibimiento y de exhorto, y retiro de solicitudes.

No obstante la existencia de los aludidos registros, se evidenció la falta de un procedimiento formal respecto del seguimiento a realizar de las causas vigentes en la entidad y de la información mínima que debe subirse al aludido sistema, junto con la documentación que se pueda generar en la tramitación correspondiente, pese a existir en el SAJ dos grillas habilitadas al efecto,



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO  
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

una para los documentos que genera el propio sistema -certificados que acreditan el beneficio de asistencia judicial, BAJ- y otra para los demás antecedentes, que son de importancia en la tramitación de las causas, los cuales se pueden incorporar en formato .doc, .docx, pdf y excel.

En otro contexto, se comprobó que si bien existen protocolos para la atención, orientación e información a particulares que requieren asistencia judicial y para la calificación de personas como de escasos recursos, necesaria para otorgar patrocinio, tales como, el Plan de Estándares de Trabajo y Protocolos de Atención Centros de Atención Jurídicos y Sociales con Competencia Civil, del año 2007; Modificación y Ajustes a los Procedimientos Oficina de informaciones, Reclamos y Sugerencias, OIRS, año 2009; y Protocolo de Asistencia Jurídica para Adultos Mayores, año 2013, estos procedimientos no han sido sancionados mediante el acto administrativo correspondiente.

La falta de los documentos enunciados y de su formalización, podría afectar los principios de eficacia y eficiencia previstos en los artículos 3° y 5° de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, toda vez que no se asegura un adecuado seguimiento y control de las funciones que debe realizar el servicio; además, se vulnera lo consignado en el artículo 3° de la ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado, en orden a que las decisiones escritas que adopte la Administración se expresarán por medio de actos administrativos.

Lo señalado no se aviene, además, con lo dispuesto en los numerales 45 y 72, de la resolución exenta N° 1.485, de 1996, de la Contraloría General, en los cuales se establece que la documentación relativa a las estructuras de control interno debe incluir datos sobre las políticas de una institución, sobre sus categorías operativas, objetivos y procedimientos de control, agregando que esta información debe figurar en documentos tales como la guía de gestión, políticas administrativas, y los manuales de operación; de igual forma señala que la dirección es responsable de la aplicación y vigilancia de los controles internos específicos, necesarios para sus operaciones y ser consciente de que una estructura rigurosa de control interno es fundamental para controlar la organización.

En su oficio de respuesta, el Director de la institución informa sobre la existencia de la resolución exenta N° 2.727, de 31 de agosto de 2017, que "Aprueba instructivo para el monitoreo y gestión de actualización de las atenciones y registros del Sistema de Asistencia Judicial, SAJ" y el manual de registro de atenciones del sistema SAJ para todas las líneas de atención.

Asimismo, expresa que se están actualizando tanto los protocolos de los centros de atención jurídica social, como el manual señalado en el párrafo anterior, los cuales, precisa, serán aprobados mediante el acto administrativo correspondiente, dentro del primer semestre de 2018.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO  
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

Al tenor de lo mencionado por la entidad, corresponde mantener lo observado, por cuanto se encuentra pendiente la actualización de los protocolos y el manual a que alude y, por ende, el acto administrativo que los aprueba y dispone su aplicación.

2. Falta de actualización de organigrama en la página web institucional.

Se verificó que la estructura organizacional de la entidad fiscalizada publicada en la página web institucional no se presenta actualizada, toda vez que no incluye las dependencias que se detallan en la siguiente tabla:

TABLA N° 2

NOMBRE DEPARTAMENTO/UNIDAD/OFCINA	ORIGEN
Departamento de Atención y Participación Ciudadana	Resolución exenta N° 817, de 17 de marzo de 2017.
Unidad de Prácticas Profesionales	Resolución exenta N° 168, 12 de febrero de 2016.
Oficina de Partes	Resolución exenta N° 181, de 23 de enero de 2017
Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias	Decreto N° 680, del 21 de septiembre de 1990, del entonces Ministerio del Interior.

Fuente: Datos obtenidos de fotocopias de resoluciones entregadas por la Corporación de Asistencia Judicial Metropolitana.

A su vez, cabe precisar que el organigrama que aparece publicado en la aludida página web, señala al Departamento de Planificación y Control de Gestión como Departamento de Evaluación y Control, no obstante que mediante la resolución exenta N° 1.983, de 2015, de la Corporación de Asistencia Judicial, se aprobó esa unidad con el primer nombre que se indica, sin que conste una modificación posterior.

Además, se constató la publicación de la resolución exenta N° 1.675, de 2009, de la Corporación de Asistencia Judicial Región Metropolitana, que aprueba las facultades, funciones y atribuciones de la Subdirección Técnica, para instruir, coordinar y controlar el establecimiento de directrices técnicas y procedimientos destinados a mejorar la gestión institucional en el ámbito de su competencia y la función que le compete en materia de práctica profesional a postulantes. Sin embargo, es menester indicar que la aludida Subdirección no existe en la actual estructura y la citada resolución exenta no ha sido actualizada.

La situación expuesta, vulnera lo establecido en el artículo 7°, de la ley N° 20.285, Sobre Acceso a la Información Pública, según el cual los órganos de la Administración del Estado, como es el caso



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO  
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

de la Corporación de Asistencia Judicial Región Metropolitana, deberán mantener a disposición permanente del público, a través de sus sitios electrónicos, su estructura orgánica, entre otros.

A su vez, lo descrito no guarda armonía con lo previsto en el numeral 38 de la resolución exenta N° 1.485, de 1996, antes citada, sobre vigilancia de los controles, en orden a que los directivos deben vigilar continuamente sus operaciones y adoptar inmediatamente las medidas oportunas ante cualquier evidencia de irregularidad.

Sobre la falta de actualización del organigrama en la página web institucional, la autoridad del servicio señala en su respuesta que este fue modificado según la actual estructura y conformación del personal de la Corporación.

La verificación de los cambios efectuados en la aludida plataforma permite subsanar lo objetado sobre la materia.

Respecto a la resolución exenta N° 1.675, de 2009, expone que se encuentra en proceso de actualización y revisión de los distintos departamentos intervinientes, indicando que el nuevo acto administrativo se encontrará sancionado en diciembre de 2017.

En razón de lo señalado, se mantiene la observación en cuanto a la aprobación de la nueva resolución exenta precitada, por cuanto dicho acto se encuentra pendiente.

3. Sobre el Departamento de Auditoría Interna.

Se verificó que el Departamento de Auditoría Interna de la CAJMETRO no cuenta con procedimientos para la ejecución de sus tareas, aprobados por la autoridad institucional, sino que sus acciones se desarrollan en base a iniciativas de cada empleado que la integra.

Adicionalmente, se constató que la resolución exenta N° 433, de 2015, de la entidad auditada, que crea el referido departamento, no estableció la estructura interna del mismo, ni tampoco la jerarquización del personal que la integra -compuesto por 2 administradores públicos y 1 abogado-, que permita asignar funciones y responsabilidades acorde a la posición que ocupan dichos profesionales.

Lo expuesto no guarda armonía con lo previsto en el literal b) de las normas específicas de la citada resolución exenta N° 1.485, de 1996, que dispone, en lo pertinente, que la estructura de control interno y todas las transacciones y hechos significativos deben estar claramente documentados y estar disponibles para su verificación.

Sin perjuicio de lo anterior, se estableció que dicho departamento efectúa las revisiones acorde a la planificación anual,



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO  
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

aprobada por el director del servicio, y atiende los requerimientos que excepcionalmente se le pueda efectuar, respecto a situaciones especiales y/o específicas. Además, se acreditó que realiza los seguimientos a las observaciones planteadas por este Organismo de Control en los respectivos informes que emite por las auditorías practicadas, no determinándose observaciones en relación con este aspecto.

En lo que concierne a la carencia de procedimientos para la ejecución de las tareas del Departamento de Auditoría Interna, debidamente aprobados, la autoridad institucional expone que en la planificación estratégica para el período 2016-2018, se contempla la realización de Manuales de Procedimientos para la Programación, Ejecución, Realización de Informe y Seguimiento de Auditorías, los cuales se espera estén finalizados para el mes de enero de 2018.

Agrega que, pese a la falta establecida, el trabajo al interior del departamento se efectúa conforme los lineamientos técnicos entregados por el Consejo General de Auditoría Interna (CAIGG).

En lo que respecta a la ausencia de una estructura jerárquica para el referido departamento, señala que ésta será regularizada, una vez que se cuente con los recursos necesarios para la realización del concurso en virtud del cual se defina su jefatura.

En consideración a lo manifestado por la CAJMETRO, lo observado se mantiene, dado que en su respuesta informa acciones futuras, respecto a la realización de manuales y fijación de la estructura orgánica del aludido departamento, por consiguiente, su efectividad no consta.

4. La web institucional no presenta la información de la dotación del personal y su remuneración, acorde a la normativa.

Se verificó que al 14 de septiembre de 2017, el banner de Gobierno Transparente de la página web de la CAJMETRO permite visualizar solamente al personal y las remuneraciones correspondientes al mes de julio del mismo año.

Al respecto, es del caso recordar que según lo establece el artículo 4° de la ley N° 20.285, Sobre Acceso a la Información Pública, el principio de transparencia de la función pública consiste en respetar y cautelar la publicidad de los actos, resoluciones, procedimientos y documentos de la Administración, así como la de sus fundamentos, y en facilitar el acceso de cualquier persona a esa información, a través de los medios y procedimientos que al efecto establezca la ley.

Luego, la letra d) del artículo 7° del referido texto legal, como asimismo, los artículos 50 y 51, letra d), inciso final, del decreto N° 13, de 2009, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, Reglamento de la anotada ley, disponen, en lo que interesa, que los órganos de la Administración

*M.*  
*✱*



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO  
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

del Estado deberán mantener a disposición permanente del público, a través de sus sitios electrónicos, la información relativa a la planta del personal y el personal a contrata y a honorarios, con las correspondientes remuneraciones, la que deberá ser actualizada, a lo menos una vez al mes, dentro de los primeros 10 días de cada mensualidad.

De lo expuesto, se advierte que el deber que imponen los preceptos aludidos obligan, en primer término, a mantener de forma permanente la información de que se trata y, además, de que aquella se encuentre actualizada, de la manera que indica, cuestión que no implica la eliminación de los antecedentes previos sobre la misma.

Al respecto, cabe indicar que la actualización que lleva a efecto esa entidad, contraviene las normas aludidas y, particularmente, el referido principio de transparencia de la función pública, desde el momento que cada vez que pone al día dicha información, descarta la anterior, restándole el carácter de permanente que exige la ley, lo que impide el acceso a los datos precedentes sobre un asunto determinado, cual no es el propósito de la ley, cuyo sentido es facilitar dicho conocimiento.

Sobre lo objetado, el Director General de la CAJMETRO expresa en su oficio de respuesta, que en tanto la Corporación no sea incorporada al convenio celebrado el 16 de octubre de 2017, por el Ministerio Secretaría General de la Presidencia y el Consejo para la Transparencia, el cual considera la incorporación de 352 nuevos organismos de la Administración Central del Estado al [www.portaltransparencia.cl](http://www.portaltransparencia.cl), concentrando la información de las instituciones públicas en un solo sitio web que permitirá cumplir con los estándares exigidos, continuará con el actual sistema.

Acorde a lo señalado por la entidad, la observación se mantiene, dado que solo se limita a informar una eventual solución cuya concreción y oportunidad depende de acciones de otros servicios.

5. Falta de respaldo adecuado de la información que maneja la entidad.

El Jefe del Departamento de Informática indicó, por medio de correo electrónico de 7 de julio de 2017, que toda la información procesada por la entidad se encuentra en un equipo de almacenamiento Storage, con control de fallos por paridad, discos y fuentes de poder redundantes y que, adicionalmente, se respalda en forma automática en otro dispositivo distinto del primero, sin embargo, expresa que ambos equipamientos se encuentran en dependencias del Departamento de Informática de la Corporación, no contando con un segundo sitio de respaldo en una ubicación geográfica diferente. Precisa, sobre el particular, que se está trabajando en un proyecto que permita contar con dicho resguardo.

Lo enunciado no se condice con lo señalado en la letra "d", del artículo 24, del decreto supremo N° 83, de 2004, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que Aprueba Norma Técnica Para los Órganos



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO  
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

de la Administración del Estado Sobre Seguridad y Confidencialidad de los Documentos Electrónicos, que señala que deberá almacenarse en una ubicación remota, un nivel mínimo de información de respaldo, junto con registros exactos y completos de las copias de respaldo y los procedimientos documentados de restablecimiento. Esta instalación deberá estar emplazada a una distancia tal que escape de cualquier daño producto de un desastre en el sitio principal. En ámbitos críticos para la institución, se deberán almacenar al menos tres generaciones o ciclos de información de respaldo.

En relación con esta materia, el aludido Director explica, en síntesis, que en el año 2015 se desarrolló un proyecto de sitio de respaldo físico -nuevo datacenter- en dependencias de la institución, ubicada en la calle Huérfanos 626, comuna de Santiago, pero que debido a la inexistencia de disponibilidad presupuestaria, éste no se ejecutó.

Expone, además, un detalle de otras necesidades relacionadas con la plataforma informática, las cuales no se han podido desarrollar por la carencia de recursos. Hace presente, que la opción de generar el sitio de respaldo físico en algún inmueble de la entidad, más las obras civiles requeridas para el acondicionamiento del espacio, del equipo de climatización y el costo de un enlace de fibra punto a punto entre este local y el edificio central de la Corporación -costos que para las dos últimas consideraciones dependerán de la ubicación de éste-, alcanzaría a \$ 82.000.000, monto con el que no contaba hasta la fecha de la respuesta. No obstante, señala estar trabajando a fin de financiar los proyectos informáticos a que hace referencia.

No obstante lo señalado por la autoridad de la CAJMETRO, en cuanto a la falta de recursos y las gestiones realizadas para dar solución a la situación descrita, corresponde mantener lo observado, toda vez que la entidad aún no cuenta con un respaldo adecuado de la información que maneja.

#### 6. Procedimiento de recepción de reclamos en la OIRS.

En la visita realizada por esta Entidad Fiscalizadora a la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias, OIRS, el 31 de agosto de 2017, se constató que el proceso de atención de reclamos recepcionados en papel contempla la incorporación de la fecha en el mismo documento, mediante un timbre, y luego la entrega de la fotocopia del mismo al requirente, como respaldo de su presentación.

Al respecto, se verificó que no existe un formulario previamente numerado, o bien, que al momento de ser presentado el documento, se le asigne un número correlativo de ingreso, como tampoco, se advierte una certificación de la recepción del mismo, que cuente con la identificación de la CAJMETRO, ni de la OIRS.

A su vez, se comprobó que el reclamo es registrado en forma manual, de manera posterior, en una planilla Excel para su control, oportunidad en que se le asigna un número, con los riesgos que dicho



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO  
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

procedimiento implica, respecto de la custodia de la información y cumplimiento de plazos.

Como se advierte, la gestión y tramitación de este tipo de atención -que no está incorporada en el Sistema de Asistencia Judicial- se lleva en planillas Excel habilitadas en computadores estacionarios, que no se encuentran debidamente respaldados en medios de almacenamientos informáticos, a través de redes conectadas a un servidor central. El respaldo sólo se realiza por medio de pendrives, que se encuentran ubicados en las mismas dependencias de la OIRS, procedimiento que no se condice con lo establecido en la letra "d", del artículo 24, del decreto supremo N° 83, de 2004, antes mencionada.

Sobre lo indicado, la entidad respondió que, al recibir un reclamo se incorpora al documento la fecha de su ingreso, entregándose una copia del mismo al usuario, quien efectúa su control con dicho antecedente. Posteriormente, la encargada de la CAJMETRO realiza el registro del número correlativo de éste. Precisa que, con la finalidad de prevenir errores, la citada encargada será apoyada por un técnico jurídico quien revisará la información básica del reclamo.

En cuanto al resguardo de la información, la autoridad consigna que no existe un procedimiento institucional de respaldo informático por no contar con un servidor central.

Por último, expone que la OIRS procederá a adquirir un timbre oficial para consignar en los antedichos documentos la fecha y oficina de recepción.

Las medidas indicadas por la autoridad, respecto del apoyo técnico jurídico y la compra de un timbre para fechar los reclamos -que por lo demás son de aplicación futura-, no solucionan lo observado, en cuanto a la falta de una numeración al momento del ingreso, que asegure la integridad de los mismos y permita controlar la oportunidad de su respuesta. Lo anterior, junto con la falta de respaldo de la información que maneja -acorde a lo precisado en el punto 5 precedente, conllevan a que se mantenga lo objetado en este punto.

7. Falta de antecedentes emitidos por el Tribunal en los expedientes respectivos.

En las revisiones efectuadas a los expedientes de las causas, se verificó que éstos no siempre contienen la resolución del Tribunal de Justicia que da curso a la demanda presentada por la CAJMETRO en representación del usuario patrocinado, o la tiene por interpuesta, así como la sentencia dictada en el respectivo juicio, lo que implica que para conocer tal información, se deba recurrir a los aludidos Tribunales o a la plataforma web del Poder Judicial.

Dicha situación, no se aviene con lo establecido en el numeral 46 de la anotada resolución exenta N° 1.485, de 1996, en el cual se dispone que la documentación sobre transacciones y hechos significativos



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO  
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

debe ser completa y exacta y facilitar el seguimiento de aquellos antes, durante y después de su realización.

Sobre el particular, el Director de la CAJMETRO en cuanto a lo advertido, señala que en diversos procesos de levantamientos de causas, excepcionalmente existirían carpetas con carencia de la información necesaria para su tramitación, es decir, con las copias de las resoluciones y documentación fundantes, hecho que se debe, principalmente, a la falta de recursos tecnológicos y soporte informático.

Hace presente además, que esa repartición no dispone de computadores, red de internet e impresoras de uso exclusivo para postulantes, contando sólo con una red compartida con los funcionarios en cada centro de atención, la que muchas veces no es suficiente para las cargas de trabajo y actualización de carpetas de la manera esperable. Expone, también, que lo anterior se ve agravado con el hecho de que la tramitación en la línea de familia, muchas veces es tan rápida que un proceso se inicia y termina dentro de un margen de tiempo muy breve.

No obstante los argumentos esgrimidos por la entidad, lo observado se mantiene, por cuanto no se comprometen acciones o medidas que eviten o prevengan la ocurrencia de los hechos verificados.

8. Falta de un código de ética para la CAJMETRO.

Por medio del oficio circular N° 03, de 10 de febrero de 2016, el Ministerio de Hacienda informó sobre la planificación para la elaboración e implementación de Códigos de Ética en los servicios públicos, proporcionando las orientaciones en orden a iniciar la elaboración del mismo, disponiendo que a partir de mayo de 2015 se debía comenzar la confección de los referidos documentos debiendo estar dictados a noviembre de 2016.

De lo expuesto en el referido oficio circular N° 03, se advierte que el propósito de la autoridad es que todas las instituciones públicas cuenten con un código de ética, el cual "...es una herramienta que permite convenir participativamente los estándares éticos y legales que caracterizan a una institución, relevándolos con el objetivo de generar una convivencia laboral basada en valores comunes. Corresponde a la sistematización de aquellos valores y conductas la cultura, misión, visión y objetivos estratégicos de la institución considerando además su vínculo con el marco legal que rige las conductas de los funcionarios públicos. Asimismo, establece un marco de referencia respecto del actuar esperado, proporcionando un criterio claro y consensuado que permite a las personas adecuar su conducta hacia el buen ejercicio de sus funciones".

En relación con el aludido oficio, cabe señalar que si bien en la enumeración que contiene dicho documento no aparece señalada la CAJMETRO como destinatario del mismo, pese a que ésta posee la calidad de servicio público, es precisamente en consideración a dicha condición que le correspondería la elaboración del referido código de ética, teniendo presente que



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO  
UNIDAD DE AUDITORIA 1

aquello resulta útil y plenamente aplicable como una medida de buena práctica, en atención al rol que desempeña en la entrega eficiente de servicios relacionados con la asistencia judicial a la comunidad.

La entidad informa al respecto, que el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos consultó sobre lo objetado al Jefe de División Jurídica y Asuntos Institucionales de la Dirección Nacional del Servicio, quien señaló que "No está contemplado que las referidas corporaciones elaboren sus Códigos de Ética en esta etapa. Sin perjuicio de ello, pueden hacerlo voluntariamente como una buena práctica a partir del próximo año para lo cual este servicio público puede colaborar con ello".

Cabe anotar sobre el presente punto, que lo señalado por esta Entidad de Control, corresponde solo a una constatación de hechos, por lo que tal como se señalara anteriormente, si bien la CAJMETRO no está obligada a elaborar el referido Código de Ética, dada la condición de servicio público y la relevancia que dicho instrumento tiene en la conducta y cumplimiento de los deberes institucionales, se recomienda su confección.

## II. EXAMEN DE LA MATERIA AUDITADA

El trabajo se llevó a cabo en base al análisis de los antecedentes mantenidos -en papel- en el expediente de las causas y de los reclamos seleccionados en la muestra, así como de los datos registrados en el Sistema de Asistencia Judicial. De igual manera, se realizaron entrevistas y consultas a los empleados de las dependencias que intervienen en las materias revisadas.

### 1. Sobre las causas.

El sistema público de asistencia jurídica gratuita entrega sus servicios a los usuarios a través de consultorios jurídicos. Sus equipos están conformados básicamente por abogados, asistentes sociales, secretarías, más la colaboración de postulantes egresados y licenciados de derecho que están realizando su práctica profesional para obtener el título de abogados, según sea el caso. Estos consultorios entregan servicios de orientación e información, resolución alternativa de conflictos, patrocinio en juicio y también efectúan trabajos de prevención y promoción de derechos hacia la comunidad.

En las regiones más grandes, existen consultorios fijos especializados en algunas materias, como son los centros de mediación, los centros de atención integral a víctimas de delitos violentos (CAVI) y oficinas de defensa laboral (ODL).

Del análisis realizado a las causas seleccionadas en la muestra, se determinaron las situaciones que se presentan a continuación:



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO  
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

1.1 Demoras en el tratamiento de las causas por falta de antecedentes en el SAJ.

El Sistema de Asistencia Judicial –SAJ– contiene el registro de las gestiones de las causas que se realizan en la CAJMETRO, desde el requerimiento por parte del usuario, hasta la presentación de la demanda en el Poder Judicial. A esta información tienen acceso los empleados de la corporación en estudio, utilizando el Rol Interno de Tribunales, RIT, o el Rol Único de Causa, RUC, con excepción de las de familia, a las cuales solo pueden acceder los abogados que las tramitan y la persona involucrada en la demanda.

Sobre el particular, se advirtió que en el indicado sistema informático no siempre se incluyen los datos relacionados con la contraparte del patrocinado, o éstos son presentados de manera parcial, por lo que, si dada la tramitación de las causas es necesario requerir el expediente físico correspondiente, según lo señalado por la Coordinadora Técnica de la Dirección Regional Metropolitana Norte, a través de correo electrónico de 22 de septiembre de 2017, ello puede implicar, dependiendo de los factores geográficos, vigencia y utilización del expediente, un periodo de tiempo de un día hasta una semana, lo que se traduce en demoras en la respectiva tramitación de los casos.

En su respuesta, el servicio señala que las demoras en la actualización del sistema SAJ, en lo que se relaciona con las gestiones realizadas en la tramitación de las causas, solo podrían implicar una falta de registro en el referido sistema, lo que no necesariamente genera una dilación en la tramitación de las causas en Tribunales.

Además, indica respecto a la documentación de Procedimientos y Manuales, que la mencionada resolución exenta N° 2.727, de 2017, incorpora mejoras en ese sentido como también, el Manual de Registro de Atenciones del sistema SAJ para todas las líneas de atención. Sobre este último, informa que al igual que los Protocolos de Atención de los Centros de Atención Jurídico Social, están siendo actualizados, para ser aprobados mediante la respectiva resolución, dentro del primer trimestre y cuatrimestre de 2018, respectivamente.

Lo señalado por la CAJMETRO no permite desvirtuar lo observado por esta Entidad Fiscalizadora -lo que por lo demás es un hecho consolidado-, y las medidas de mejora mencionadas acerca de los procedimientos y protocolos en cuestión, tienen sus efectos a futuro, razón por la cual se mantiene lo observado.

1.2 Causas registradas en el SAJ como "Abandono Judicial".

Se verificó en el SAJ, la existencia de causas de materias civiles, respecto de las cuales, durante periodos prolongados de tiempo, no aparecen registros de actuaciones efectuadas, ya sea por el abogado patrocinador o los alumnos en práctica. Ello implica -si se considera que el citado sistema de información se encuentra al día- que las referidas causas no habrían sido gestionadas mediante acciones de los aludidos empleados que permitieran arribar



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO  
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

al término de éstas, lo que provocó que fueran catalogadas como de "abandono judicial", en la columna "Tipo Término".

En el anexo N° 1, se presentan casos en dicha situación.

Al respecto, es dable hacer presente lo establecido en el artículo 152 del Código de Procedimiento Civil en cuanto a que "El procedimiento se entiende abandonado cuando todas las partes que figuran en el juicio han cesado en su prosecución durante seis meses, contados desde la fecha de la última resolución recaída en alguna gestión útil para dar curso progresivo a los autos".

En su contestación, el servicio indica respecto a la alusión "Abandono Judicial" en SAJ, que ese concepto no necesariamente concuerda con lo preceptuado en la indicada normativa –abandono de procedimiento-, toda vez que el SAJ no considera una causal de término administrativo. Por tal motivo, expone que se revisará el sistema para incorporar dicha categoría, todo ello en concordancia con lo dispuesto en los artículos 3° y 5° de la ley 18.575, y los numerales 45, 48, 49 y 72 de la resolución exenta N° 1.485, de 1996, de este Organismo de Control. Además, hace mención a la actualización de los manuales y protocolos relativos al SAJ, que llevará a cabo la institución.

En atención a que la entidad no hace un análisis de las causas observadas, señalando solo que revisará el sistema para reflejar correctamente la instancia de que se trata, cuya concreción es futura, se mantiene lo observado.

### 1.3 Lista de espera de usuarios para ser atendidos.

En relación con la materia, cabe tener presente lo establecido en el artículo 2°, Recepción, del Plan de Estándares de Trabajo y Protocolos de Atención Centros de Atención Jurídicos y Sociales con Competencia Civil, del año 2007, de la CAJMETRO, en orden a que siempre que el usuario resida en la(s) comuna(s) que le corresponde(n) al Centro de Atención solicitado, la recepción agendará una entrevista con un profesional en el servicio de Orientación e Información, en función de las solicitudes -ya sean telefónicas o presenciales- que se realicen, informándole del día y hora en que ésta se efectuará, así como los antecedentes y documentos que según la materia de consulta, será necesario que traiga.

Además, dispone que dicha entrevista no podrá agendarse en un período que supere los 10 días, contados desde la fecha de recepción del requerimiento. Sin embargo, precisa que si fuese imposible cumplir con estos plazos en virtud del exceso de demanda usuaria, el Abogado Jefe del centro procederá a informar de esta situación a la Subdirección Técnica y confeccionará una "lista de espera" que dé cuenta de tal retraso.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO  
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

Al respecto, es dable señalar que el sistema SAJ permite obtener, entre otros reportes, los relacionados con las listas de espera correspondientes a los Centros Socios Jurídicos, y las Oficinas de Defensoría Laboral. Sobre lo expuesto, se determinó lo siguiente:

a) El 14 de septiembre de 2017, se emitió el reporte con aquellos centros que presentaban más de 40 solicitudes de usuarios en espera de que se agendara una entrevista, verificándose que, a esa fecha, éstos totalizaron 10.782 casos. En el anexo N° 2 se indica un resumen por centro, de las solicitudes en tales condiciones.

b) De los 10.782 casos identificados en la letra a), al 14 de septiembre de 2017, existen 2.355 usuarios que han solicitado una entrevista por primera vez con un profesional de Orientación e Información, a los que aún no se les ha asociado un folio, número que se asigna a la carpeta que da inicio a la tramitación de la causa. En el anexo N° 3, se presenta el resumen de los casos sin folio, que fueron agendados para la referida entrevista con posterioridad al 30 de septiembre de igual año.

c) De las situaciones aludidas en la letra b), cabe destacar 17 que se encuentran agendadas para una entrevista con un profesional de Orientación e Información en fechas posteriores al 31 de diciembre de 2017, pese a haber sido solicitadas antes del 7 de septiembre del referido año, conforme se aprecia en la siguiente tabla resumen, cuyo detalle se presenta en el anexo N° 4:

TABLA N° 3

CANTIDAD DE SOLICITUDES ANTES DEL 7 SEPTIEMBRE DE 2017	AÑO AGENDADO ENTREVISTA
11	2018
5	2019
1	2021

Fuente: Elaborado en base a reportes emitidos por el SAJ. \*

d) Los casos de usuarios que se presentan en la siguiente tabla, dan cuenta de solicitudes de entrevista para Orientación e Información realizadas en noviembre de 2016, las cuales fueron agendadas para los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2017:



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO  
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

TABLA N° 4

PROFESIONAL	FECHA INGRESO SOLICITUD	FECHA OTORGADA PARA ENTREVISTA	CENTRO
SERGIO IVÁN MIROCHNICK BALTRA	21-11-2016	18-10-2017	HUECHURABA
ROSA REGINA ESPINOSA SAAVEDRA	28-11-2016	30-11-2017	SAN BERNARDO
ROSA REGINA ESPINOSA SAAVEDRA	28-11-2016	26-12-2017	SAN BERNARDO

Fuente: Elaborado en base a reportes emitidos por el SAJ.

Situaciones como las descritas, evidencian que la CAJMETRO carece de la capacidad suficiente para asegurar a los usuarios y patrocinados el acceso oportuno a la justicia, hecho que no se condice con los principios de responsabilidad, eficiencia, eficacia y control consignados en los artículos 3°, inciso segundo, y 5°, inciso primero, de la nombrada ley N° 18.575.

La CAJMETRO señala en su respuesta, que conforme se dispuso en el "Instructivo para el monitoreo y gestión de actualización de las atenciones y registros del Sistema de Asistencia Judicial -SAJ-", aprobado mediante la resolución exenta N° 2.727, de 2017, en forma mensual realiza gestiones orientadas a monitorear y gestionar el número de usuarios que se encuentra a la espera de atención y/o con eventos agendados de atención en el sistema SAJ.

Indica además, que mensualmente se monitorea la cobertura de los casos ingresados en Orientación e Información, en Representación Judicial, en Solución Colaborativa de Conflictos, junto con el porcentaje de profesionalización de audiencias en materia de familia. Añade, que en forma trimestral, de manera sistemática, se realiza en 14 centros, un monitoreo y análisis de los tiempos de espera entre el agendamiento de una hora de atención en Orientación e Información y la atención efectiva, informe que es enviado trimestralmente al Ministerio de Justicia.

Adicionalmente, presenta información estadística referida al trimestre comprendido entre julio y septiembre de 2017, de las regiones Metropolitana, Del Libertador General Bernardo O'Higgins, Maule y Magallanes y Antártica Chilena, en la cual se expone que el tiempo promedio que transcurre entre que el usuario solicita una hora de atención -"Entrevista de OI"- y el que se realiza efectivamente, es de 10 días corridos de espera.

De igual manera indica, que en promedio el 47% de los usuarios, son atendidos el mismo día de la solicitud de hora de atención; el 20%, dentro de los 10 primeros días; y el 17%, dentro de los 20 días de generada la solicitud de hora de atención para Orientación. Precisa que un 16% supera los 21 días de espera, respecto de los cuales la Corporación realiza acciones orientadas a determinar la causa de aquello, a objeto de evaluar y determinar medidas de



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO  
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

mejoramiento de la gestión. No obstante, hace presente que la mencionada lista de espera en promedio, no supera los 30 días hábiles.

En este orden de ideas, destaca que desde el punto de vista estructural, la Corporación tiene un déficit de personal que se encuentra asociado a la falta de presupuesto, lo que, según expone, afecta la capacidad de servicio y cobertura institucional.

Sobre lo argumentado por la CAJMETRO, es oportuno anotar que las observaciones planteadas por este Organismo de Control se realizaron en base a reportes del SAJ emitidos al 14 de septiembre de 2017, referidos solamente a los centros de la Región Metropolitana que presentaban más de 40 solicitudes de usuarios en espera. Por su parte, la Corporación efectuó su análisis en base a antecedentes del trimestre julio a septiembre del mismo año, no siendo, por lo tanto, comparables los resultados informados. Además, la entidad no adjuntó a su respuesta los reportes extraídos del sistema, en base a los cuales elaboró su respuesta.

De igual manera, cabe consignar que la entidad no se pronuncia en forma específica sobre las situaciones expuestas en las letras c) y d) del presente numeral, en las que se indican casos de agendamiento de entrevistas que sobrepasan con creces los plazos autorizados. Por lo expuesto, se mantiene lo observado.

2. Sobre los reclamos efectuados a la CAJMETRO.

Todo usuario de la CAJMETRO podrá interponer un reclamo si estima que se le ha negado injustamente el servicio de asistencia judicial o, habiendo sido atendido, no está conforme con el tratamiento recibido, acorde a lo previsto en el punto 3, Reclamos, de la "Modificación y ajustes a los procedimientos Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias, OIRS", de marzo de 2009, que se incorpora al "Plan de Estándares de Trabajo y Protocolos de Atención" de 2007, ambos de la Corporación de Asistencia Judicial.

Los reclamos son recibidos en dependencias de la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias -O.I.R.S.-, a través de medios escritos -como el correo tradicional, correo electrónico institucional y libros de reclamos-, o en forma personal, debiéndose incorporar en el mismo, los antecedentes mínimos que, para dichos efectos, se establecen en el formato institucional.

Según se indica en el numeral 3, reclamos, del citado documento "Modificación y Ajustes a los Procedimientos Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias, Año 2009", las mencionadas presentaciones pueden ser respondidas por cualquier empleado de la aludida oficina, sin importar la materia de consulta, correspondiendo al abogado jefe de ésta velar por el cumplimiento y seguimiento de las mismas.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO  
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

En relación con los procedimientos existentes para la atención de reclamos por parte de los usuarios de la CAJMETRO, conforme se dispone en el mismo numeral, éstos se atenderán siempre como gestión de carácter urgente y prioritaria por lo que no se agendarán horas para su atención.

Asimismo, en el referido protocolo se establece, además, la utilización de registros en una planilla de seguimiento, la cual estará a disposición de la Subdirección Técnica del servicio para que informe a las diferentes direcciones zonales sobre el estado de tramitación de las causas reclamadas.

Para la gestión del requerimiento del usuario, se estableció en el mismo protocolo, en primera instancia, un plazo de 24 horas desde su recepción para que la OIRS solicite información a la dirección respectiva. Por su parte, la referida dirección, cuenta con 4 días hábiles para responder a la OIRS, los que se pueden prorrogar hasta 10, por causas fundadas. Por último, la citada oficina debe emitir la respuesta al interesado en un período que no puede superar los 30 días hábiles, contado desde la recepción del reclamo.

#### 2.1 Reclamos examinados.

##### a) Reclamo N° 13, María Jacqueline González Soto.

En la presentación efectuada el 5 de enero de 2017, en la OIRS, la recurrente expresa su disconformidad por la demora en la redacción de un testamento solemne de herencia de un bien raíz, a favor de su hija María Victoria Poblete González, solicitado por don José Poblete Rodríguez en el Centro de Atención de La Florida, el 30 de noviembre de 2015.

Para la atención pertinente, la OIRS requirió información al centro reclamado sobre el estado de trámite del referido documento el 11 de enero de 2017, el cual respondió el 18 de febrero del mismo año, explicando las razones de la demora, dándose finalmente respuesta a la interesada el 8 de marzo de igual anualidad.

De lo anterior, se advierte que no se cumplieron los plazos establecidos en el mencionado protocolo, lo que se tradujo en una demora total de 14 días hábiles respecto de los 30 establecidos.

Ahora bien, de la revisión a la carpeta que contiene los antecedentes de la citada causa –facilitada, a través de la Dirección Regional Sur de la CAJMETRO–, se verificó que contiene fotocopias de un borrador de testamento, incompleto. Además, se adjuntan fotocopias del certificado de matrimonio de don José Eduardo Poblete Rodríguez con doña Florisa Paredes Rodríguez, del certificado de nacimiento de don Guillermo Eduardo Poblete Paredes, de la cédula de identidad de éste y de la menor María Victoria Poblete González. Asimismo, se incluye una certificación de inscripción de herencia anterior, de 30 de mayo de 2016 y copia de la "Ficha Entrevista Primera Atención", de 30 de noviembre



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO  
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

de 2015, que contiene una relación de los hechos que, según se indica, no permitían dar curso a la solicitud de redacción y tramitación del testamento, además de la falta de otros antecedentes para cumplir el cometido, como es el certificado de Dominio Vigente.

En la citada ficha, se indica que se agendó una hora para que se presentara el patrocinado a una nueva entrevista, el 28 de marzo de 2016, sin embargo, no se advierten antecedentes que den cuenta de la realización de ésta, como tampoco de una gestión posterior.

La Corporación de Asistencia Judicial afirma que la respuesta al usuario demoró efectivamente 44 días hábiles y que se debe a la gran cantidad de reclamos pendientes de informar, que se suman a la gestión de cierre del año anterior.

Al tenor de expuesto y considerando que la entidad no aporta ningún hecho relevante que desvirtúe lo observado -que además se trata de un hecho consolidado-, éste se mantiene.

b) Reclamo N° 49 Alejandrina Corsino Ramírez.

La recurrente en su presentación, efectuada ante la OIRS el 9 de enero de 2017, se queja por la demora en la obtención de un resultado en su causa, presentada en la Oficina de Defensa Laboral, ODL, RM, el 26 de febrero de 2015, por el despido de que fue objeto, a su entender injustificado, y por el pago que según ésta, le adeudaba su empleador, por concepto de feriado proporcional y cotizaciones previsionales.

Sobre el particular, consta en el memorándum N° 126, de 31 de enero de 2017, que la OIRS requirió a la ODL informar sobre este caso, lo que se concretó mediante el correo de fecha 2 de febrero de igual año. En el referido documento se hace presente, en lo principal, que las causas iniciadas durante el año 2015 no tienen abogado tramitador por falta de dotación de dichos profesionales en la unidad. Agrega, que en la medida que se presenta algún usuario, se gestiona su causa.

Por otra parte, se aprecia que en la respuesta a la usuaria, realizada a través del memorándum N° 445, de 23 de marzo de 2017, se le indica que su causa se encuentra en etapa de cumplimiento y que no se ha podido establecer el domicilio efectivo de la empresa demandada para el embargo de bienes, por lo que se solicitará a la Dirección Regional Sur disponer las medidas para dar mayor celeridad a las gestiones pendientes en su caso.

De lo señalado, se constata que la entidad ejerció una acción únicamente ante el reclamo de la usuaria y que tampoco se cumplieron los plazos establecidos para la tramitación de éste, toda vez que fue presentado el 9 de enero de 2017 y respondido el 23 de marzo del mismo año, esto es, transcurridos 23 días hábiles más de los establecidos para tal efecto.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO  
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

El servicio confirma que la demora se debe a la imposibilidad de notificar al demandado, procedimiento que informa, es esencial para la continuación de la tramitación de la causa, razón por la que no es factible otorgar una respuesta concreta. Precisa que la gestión de notificación fue encargada a la Unidad de Receptores.

Conforme a lo indicado por la autoridad, se advierte la confirmación del motivo del reclamo, es decir, falta de acciones concretas, las que solo se llevaron a cabo, como consecuencia de dicha interpelación. Además, se constató que éste fue respondido por la Corporación de Asistencia Judicial con retraso. Por lo tanto se mantiene lo observado.

c) Reclamo N° 50 Felipe Sánchez Ganem.

El reclamo fue presentado en la OIRS el 10 de enero de 2017, en contra de la Oficina de Defensa Laboral de la Dirección Metropolitana Sur, debido a la falta de información sobre su causa por el cobro de prestaciones laborales y de feriado legal proporcional.

Sobre el particular, la citada OIRS, a través del memorándum N° 536, de 4 de abril de 2017, responde al reclamante que tal como se le señalara en el memorándum N° 268, de 22 de febrero de 2017, con motivo de un reclamo anterior -N° 423, de 12 de octubre de 2016-, debe concurrir a la Unidad de Cumplimiento de ODL, ubicada en San Pablo N° 1.224, Santiago, por cuanto aquella es la indicada de informarle respecto al estado de su causa. Se le hace presente, que conforme aparece en su expediente, el 24 de enero del mismo año se le habría notificado que no se efectuarían audiencias, sino que su causa sería derivada al Tribunal de Cobranza, procedimiento que se le informaría oportunamente, debido a las fallidas notificaciones a la parte demandada, lo que habría dilatado su tramitación.

En este caso, al igual que en los anteriores, los plazos para la tramitación de la respuesta fueron excedidos, transcurriendo 30 días hábiles adicionales a los establecidos por la corporación.

En relación con este reclamo la institución indica, en síntesis, que se encuentra en proceso de respuesta.

Al respecto, considerando que la demora en la contestación al reclamo es efectiva, corresponde mantener lo observado.

d) Reclamo N° 51 Nicole Santander Alarcón.

En su reclamo presentado en la OIRS el 9 de enero de 2017, la interesada manifiesta su disconformidad con el actuar del abogado defensor asignado a su causa, en el procedimiento de monitorio por nulidad del despido injustificado y cobro de prestaciones. En su escrito señala que en la única audiencia llevada a cabo en su causa, apreció falta de profesionalismo del



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO  
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

abogado asignado, al no defenderla adecuadamente, sino que por el contrario, éste habría adoptado una actitud de ayuda a la parte demandada.

El requerimiento de información por parte de la OIRS a la Oficina de Derecho Laboral de esa corporación, se realizó el día 31 del aludido mes y año, la cual respondió el 28 de febrero de igual período. En la contestación, el abogado acusado expresa que su actuación en la audiencia de conciliación, realizada el 20 de diciembre de 2016, a la que se refiere la recurrente, asistió por delegación efectuada por el abogado patrocinante, actuando en ésta de acuerdo a los procedimientos establecidos. Expresa sobre la acusación de falta de profesionalismo en su actuar, que corresponde a una apreciación personal, la que rebate exponiendo que durante su trayectoria laboral en la corporación, ha mantenido una conducta de la mayor corrección y profesionalismo.

Ahora bien, la respuesta a la usuaria se efectuó el 7 de agosto de 2017, según correo electrónico de esa data, en los mismos términos señalados.

De lo expuesto, se observa que nuevamente no se cumplieron los plazos preestablecidos, tanto para solicitar información como para dar respuesta a la usuaria, que en este caso se efectuó con una demora de 117 días, debido que el antecedente requerido al centro reclamado se había traspapelado, lo que evidencia debilidades en los controles sobre la materia.

Respecto a este caso, la CAJ indica que se instruirá al centro de atención respectivo, para que se adopten las medidas necesarias para responder en tiempo y forma a los requerimientos que realice la OIRS a objeto de dar debida respuesta a los usuarios. De igual manera, hace presente que la demora en la solicitud del informe a la aludida Oficina de Derecho Laboral, se debe a un hecho excepcional, dada la sobrecarga de trabajo de la OIRS.

En atención a que lo objetado constituye un hecho consolidado, y que la medida de instruir al centro de atención, es de aplicación y efectos futuros, se mantiene lo observado.

e) Reclamo N° 53 Miguel Maturana Díaz.

El reclamo fue presentado ante la OIRS, el 5 de enero de 2017, expresando en éste que en el transcurso de tres años no se ha realizado ninguna gestión en su causa laboral, ingresada al 2° Juzgado de Letras del Trabajo, el 15 de febrero de 2014. Por su parte, la referida OIRS, mediante memorándum N° 129, del 31 de enero de 2017, solicitó a la Oficina de Derecho Laboral informar sobre el particular.

En base a lo comunicado por la ODL, el 6 de febrero de 2017, la citada OIRS informó a don Miguel Maturana Díaz, mediante el memorándum N° 444, de 23 de marzo de igual año, que la demora en la tramitación de su causa se debe a la imposibilidad de efectuar la notificación al



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO  
UNIDAD DE AUDITORIA 1

demandado como persona jurídica, por falta de identificación de su representante legal, agregando en su contestación, que se solicitará la información a instituciones que pudieran tener registrados los datos faltantes, indicándole, además, mantenerse en contacto.

En este caso, tampoco se dio cumplimiento a los plazos establecidos para atender el requerimiento, comprobándose una demora de 25 días en la tramitación de la respuesta.

En su respuesta, la CAJMETRO se pronuncia en los mismos términos señalados en el reclamo precedente, en cuanto a que se instruirá al centro de atención respectivo, para que se adopten las medidas necesarias para responder en tiempo y forma los requerimientos que realice la OIRS a objeto de dar una debida respuesta a los usuarios.

Por constituir también este caso una situación consolidada, respecto de la cual el servicio manifiesta que ejercerá acciones, cuyos resultados solo es posible verificarlas en el futuro, se mantiene lo observado.

f) Reclamo N° 54 Mireya Céspedes Retamales.

El 5 de enero de 2017, la interesada representa ante la OIRS un reclamo por la demora en el inicio de su causa en el Centro de Atención Jurídica de La Granja, debido al término de contrato de arriendo de un inmueble.

En este caso, los registros sobre la causa consignan que el requerimiento de informe al referido centro, se realizó el día 31 del mismo mes y año, el que habría sido respondido, a su vez, el 16 de febrero de igual período, señalándose en esa oportunidad, que ante la posibilidad de un acuerdo extrajudicial, la recurrente evaluara continuar con la demanda.

Debido a que la OIRS reiteró la solicitud de informe al Centro Jurídico de la Granja el 20 de febrero del año citado, por encontrar insuficiente la primera respuesta otorgada, el 23 de mayo se recibió la segunda respuesta comunicándole a la usuaria el 15 de junio de 2017, mediante memorándum N° 928, que dado el acuerdo extrajudicial al que habría llegado en febrero, no se prosiguió con la demanda. Cabe hacer presente, que no se evidencia que a la señora Mireya Céspedes Retamales se le haya adjuntado una copia del aludido acuerdo extrajudicial.

En este caso se aprecia que ha transcurrido un lapso de alrededor de 4 meses para evacuar la respuesta correspondiente. Además, cabe señalar que en la planilla de control de los reclamos que lleva la OIRS, el caso aparece como pendiente.

La institución confirma la demora interna en la respuesta a la usuaria, agregando al respecto, que "no existe procedimiento.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO  
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

normativo específico en relación a la celebración de transacciones, respecto de las cuales rige la autonomía de la voluntad de las partes", no aportando más antecedentes de los ya conocidos.

Al tenor de lo precedente, la observación se mantiene.

g) Reclamo N° 162 Hugo Valdés Inostroza

El recurrente registra su reclamo en el Libro de Sugerencias y Reclamos de la OIRS de Linares, el 2 de marzo de 2017, por la demora en la tramitación de su demanda laboral, ingresada según el Sistema de Asistencia Judicial el 2 de agosto de 2016.

Seguidamente, el 7 de marzo de 2017, el Jefe de Estudios de la Oficina de Defensa Regional del Maule, mediante el memorándum N° 17, informa que con fecha 27 de septiembre de 2016, a través del memorándum N° 164, se derivó la solicitud del recurrente a la Oficina de Defensa Laboral de la Región Metropolitana, por corresponder su competencia jurisdiccional. Posteriormente, por petición del interesado, del 8 de febrero de 2017, señala que se requirió información sobre dicha causa a esa Oficina de Defensa Laboral, la que respondió indicando que la entrega de aquella es de competencia privativa de la Unidad de Cumplimiento de la referida ODL. Sin embargo, ésta no proporcionó la respuesta requerida, lo que motivó la presentación del referido reclamo por parte del interesado.

Es oportuno advertir, que mediante el correo electrónico de 15 de mayo de 2017, la OIRS remitió a la Dirección Regional Sur un listado de reclamos con más de 60 días pendientes de responder a los solicitantes, entre los cuales se incluye el presente caso, por cuanto no se habían recibido los informes pertinentes de la citada Dirección, que permitan dar solución a éstos. Cabe consignar, que a la fecha de esta revisión, no se habría obtenido la respuesta requerida.

En el Sistema de Asistencia Judicial no existe información relevante sobre trámites realizados en este proceso y el último registro que se verifica se efectuó el 23 de agosto de 2016. Dada esta situación, el 4 de septiembre de 2017, la comisión fiscalizadora requirió a la señalada Dirección el expediente de la causa, para examinar el estado de la ésta, solicitud reiterada el día 7 del mismo mes y año, sin que fuera presentada para su revisión.

Al respecto, la CAJMETRO indica que el reclamo fue presentado por la Oficina de Defensa Laboral de Talca y no directamente por el usuario. Agrega que, de acuerdo al informe del centro reclamado, la derivación fue devuelta por un error en el mandato judicial, y que esto fue comunicado a esa Oficina de Defensa Laboral, pero que se encuentra pendiente la contestación. Añade, que instruirá al referido centro para que dé respuesta a lo requerido.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO  
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

Cabe hacer presente sobre el particular, que conforme lo indica la autoridad del servicio, el recurrente aun no obtiene una respuesta a su interpelación, aun cuando éste aparece registrado en el Libro de Sugerencias y Reclamos de la OIRS de Linares, el 2 de marzo de 2017. Asimismo, cabe dejar establecido que la entidad no presentó a este Organismo Fiscalizador el expediente de la causa en cuestión, para examinar el estado de ésta, pese a haberlo solicitado en dos ocasiones, razón por la cual se mantiene lo observado.

Al efecto, es oportuno anotar que las respuestas -a los reclamos- observadas en los literales anteriores no fueron otorgadas de manera oportuna por la CAJMETRO, evidenciándose con ello debilidades en cuanto al cumplimiento de la función que se le asignó.

## 2.2 Falta de fundamento de respuestas a reclamos.

En relación con las respuestas emitidas a los reclamos planteados en los literales anteriores, cabe anotar que éstas no contienen argumentos y/o normativa como fundamento, ni acompañan antecedentes que otorguen certeza respecto a lo que se informa.

En tal sentido, la Contraloría General de la República a través de los dictámenes N°s 1.305, de 2015, y 3.663, de 2017, ha precisado, en lo pertinente, que acorde con lo establecido en el inciso cuarto del artículo 41 de la citada ley N° 19.880, los actos administrativos terminales deben ser fundados, debiendo por tanto la autoridad que los dicta expresar los razonamientos y antecedentes de acuerdo con los cuales ha adoptado su decisión, pues lo contrario importaría confundir la discrecionalidad que le concede el ordenamiento jurídico con arbitrariedad.

De la misma forma, en atención al principio de transparencia a que se refiere el artículo 13, inciso segundo, de la ley N° 18.575, el ejercicio de una facultad discrecional debe permitir y promover el conocimiento de los procedimientos, contenidos y fundamentos de las decisiones que se adopten en ejercicio de la función pública (aplica criterio contenido en el dictamen N° 6.038, de 2012, de la Contraloría General).

En relación con la materia, la CAJMETRO señala que esto no sería efectivo puesto que la resolución o conclusión de los reclamos conlleva una argumentación que no necesariamente encuentra su marco normativo en los preceptos legales que regulan los actos administrativos, ya que el objeto del reclamo se refiere en su gran mayoría, a la tramitación de causas judiciales, los que son debidamente citados en la respuesta.

Añade que, para mantener el contenido de la respuesta en un lenguaje simple y accesible a la mayoría de nuestros usuarios, se omite la referencia a términos técnicos o excesivas citas legales.

En cuanto a lo que aduce la Corporación, acerca de la falta de fundamentación de las respuestas emanadas de la OIRS, cabe



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO  
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

indicar que el hecho de que estas se emitan en un lenguaje simple y accesible al usuario, no obsta a que la determinación que se le comunica al interesado, posea fundamento -ya sea legal o de otra índole-, ello en concordancia con lo previsto en el citado artículo 41, inciso cuarto, de la ley N° 19.880, con arreglo al cual las decisiones de la administración deben ser fundadas, debiendo además expresar los recursos que procedan y el plazo para interponerlos, cuestión que contrario a lo que manifiesta ese organismo, no se advierte que haya sido realizado.

Por lo descrito, lo observado se mantiene.

### 2.3 Demoras en la tramitación de reclamos.

Sin perjuicio de los casos mencionados en el punto 2.1 de este acápite, se advirtieron demoras en la tramitación de los reclamos, en relación con los plazos establecidos por la entidad en el citado número 3, Reclamos, del "Protocolo de Modificación y Ajustes a los Procedimientos OIRS, Marzo 2009", en comparación con los verificados.

Al respecto, y como ya se señalara, el aludido protocolo establece, en la gestión del requerimiento del usuario, un plazo de 24 horas desde la recepción del reclamo para que la OIRS solicite información a la Dirección Regional respectiva. Por su parte, la referida Dirección -que remite el reclamo al centro jurídico correspondiente de su región, en forma interna-, cuenta con 4 días hábiles para responder a la OIRS, los que se pueden prorrogar hasta 10, por causas fundadas. Por último, la citada Oficina debe emitir la respuesta al interesado en un período que no puede superar los 30 días hábiles, contado desde la recepción del reclamo.

En dicho contexto, se verificaron, en la base de reclamos proporcionada por la CAJMETRO a este Organismo de Control, demoras por parte de la OIRS en la emisión de la solicitud de información al centro de la Dirección reclamada, que alcanzan los 34 días, en contraposición a las 24 horas establecidas en el aludido protocolo. A modo de ejemplo, se presentan en anexo N° 5, las que superan los 11 días.

A su vez, en la misma base de datos se constató, que pese a no estar establecido por la entidad un plazo para el envío de reclamos por parte de los Centros de Recepción a la OIRS, se evidenciaron períodos de hasta 118 días para tal trámite, como se ejemplifica en el anexo N° 6.

Asimismo, se verificó la existencia de 31 reclamos ingresados a la OIRS en el año 2017, los cuales aparecen en estado de "Pendientes", por cuanto dicha oficina no habría emitido la correspondiente contestación, no obstante, 11 de éstos mencionan en sus registros un memorándum de respuesta. El detalle de los casos comprobados se presenta en el anexo N° 7.

En relación con la materia, la Jefa de la OIRS, mediante correo electrónico de 1 de septiembre de 2017, remitió a esta Entidad de Fiscalización un reporte -elaborado en base a los informes solicitados por



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO  
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

ésta a las Direcciones Regionales- sobre los reclamos recibidos desde el 1 de enero de 2017, que presentan mayor demora en la remisión del aludido informe al 31 de agosto del mismo año, documento necesario para generar la respuesta al reclamante.

Al respecto, se comprobó que de un total de 136 reclamos recibidos en el aludido período, la OIRS obtuvo respuesta de las Direcciones Regionales en 111 casos, de los cuales 78 se realizaron con atrasos, que en total suman 1.892 días. A su vez, las 25 solicitudes que permanecían pendientes, acumulaban la suma de 1.303 días de demora al 31 de agosto de 2017. El desglose de lo descrito se muestra a continuación:

TABLA N° 5

CENTRO	N° DE INFORMES SOLICITADOS	INFORMES EVACUADOS POR LAS DIRECCIONES REGIONALES A LA OIRS	DENTRO DEL PLAZO	FUERA DE PLAZO	DÍAS DE RETRASO (SUMA)	N° RECLAMOS PENDIENTES	DÍAS DE RETRASO AL 31.08.17
UNIDAD DE CUMPLIMIENTO ODL	51	46	11	35	835	5	197
ODL SANTIAGO	43	32	15	17	310	11	760
EL BOSQUE	16	12	2	10	229	4	122
UNIDAD DE RECEPTORES	11	9	1	8	215	2	201
DD HH	5	5	0	5	137	0	0
LA CISTERNA	5	2	0	2	90	3	23
LA GRANJA	5	5	4	1	76	0	0
TOTAL GENERAL	136	111	33	78	1.892	25	1.303

Fuente: Datos proporcionados por la Jefatura de la OIRS mediante correo electrónico

Al respecto, cabe señalar que el inciso primero del artículo 8° de la ley N° 18.575, establece que los Órganos de la Administración del Estado actuarán por propia iniciativa en el cumplimiento de sus funciones, o a petición de parte cuando la ley lo exija expresamente o se haga uso del derecho de petición o reclamo, procurando la simplificación y rapidez de los trámites.

Por su parte, el artículo 8° de la ley N° 19.880 refuerza la obligación de los entes públicos de atender las consultas de los particulares, en cuanto consagra el principio conclusivo que consiste en que "Todo el procedimiento administrativo está destinado a que la Administración dicte un acto decisorio que se pronuncie sobre la cuestión de fondo y en el cual exprese su voluntad."

En este contexto, considerando que los reclamos de la especie constituyen una manifestación del derecho de petición, consagrado en el artículo 19, N° 14°, de la Constitución Política de la República, cabe concluir que el proceder de la entidad auditada, no se condice con la normativa citada, e incumple la obligación de los entes públicos de responder las solicitudes de



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO  
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

los administrados, debiendo tomar una determinación frente a lo pedido, sea acogiendo o denegando lo solicitado, dándose debido conocimiento de la respuesta al solicitante, dentro de un plazo prudencial, la que por razones de certeza y buena técnica administrativa debe constar por escrito (aplica criterio contenido en el dictamen N° 43.042, de 2014).

En su respuesta, la CAJMETRO indica que la mayor parte de las demoras observadas se explican en el retraso de los centros de atención en proporcionar la información solicitada, especialmente, las correspondientes a los meses de enero a marzo de 2017, por el arrastre de la gestión del año 2016.

Asimismo, manifiesta que el atraso en la solicitud de informe, se debe a la carga de trabajo en la OIRS, principalmente por el número de reclamos ingresados, los que en promedio superan a los registrados en igual fecha en el año 2016 -en octubre de 2016, ingresaron en promedio 40 reclamos, mientras que en octubre de 2017, 50-.

Por otra parte, informa acciones conducentes a mejoras, las que serán implementadas en el primer semestre de 2018, tales como:

- Sancionar el protocolo de reclamos, con el fin que se adecúe a la actual gestión, incorporando nuevas líneas y eliminando departamentos que actualmente no existen dentro de la Corporación, los cuales estaban contenidos en la tramitación.

- Creación del diseño y modelo del módulo web de -Resolución de Consultas, Reclamos y Sugerencias- que mejore y automatice mecanismos de registro, gestión, seguimiento e información del proceso de reclamos; el piloto a diciembre de 2018.

- Incorporación en el reporte del Sistema de Indicadores de Gestión (SIG) el cuadro de gestión de reclamos.

En relación con las precitadas acciones, se advierte que éstas son genéricas, sin que se evidencien o acompañen antecedentes que otorguen mayor claridad sobre las mismas y que permitan acreditarlas.

Además, indica otras gestiones, respecto de las cuales no se compromete un plazo para su realización, destacándose entre ellas:

- Incorporar apoyo técnico jurídico a la gestión de reclamos, con el fin de evitar errores u omisiones en el proceso de recepción de éstos, con la consecuente disminución del tiempo de su tramitación.

- Adecuar la planilla de registro con el fin de que se verifique el término de la gestión de reclamos y no quede como pendiente en ésta; adquirir un nuevo timbre de recepción de reclamos escritos, con logo institucional y fecha.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO  
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

Acorde a los argumentos formulados, se evidencia que la institución asume la existencia de demoras en el trámite de las peticiones de los usuarios, señalando acciones tendientes a su solución, cuya aplicación y efectividad no es posible de validar en esta oportunidad.

Además, nada se dice de los 31 reclamos ingresados a la OIRS en el año 2017, que aparecen en estado de "Pendientes", de los cuales 11 –detallados en el anexo N° 7- mencionan en sus registros un memorándum de respuesta.

Por lo anterior, lo observado en este punto, se mantiene.

### CONCLUSIONES

Atendidas las consideraciones expuestas durante el desarrollo del presente trabajo, la Corporación de Asistencia Judicial Región Metropolitana ha aportado antecedentes y ha iniciado acciones que han permitido salvar parte de las situaciones planteadas en el Preinforme de Observaciones N° 761, de 2017, de este origen.

En efecto, la observación señalada en el capítulo I, aspectos de control interno, numeral 2, falta de actualización de organigrama en la página web institucional –salvo lo que dice relación con la aprobación de la resolución exenta N° 1.675, de 2009, de esa entidad-, se da por subsanada considerando los antecedentes aportados por la citada entidad.

En cuanto a lo objetado en el capítulo II, examen de la materia auditada, numeral 2, sobre los reclamos efectuados a la CAJMETRO, punto 2.1 reclamos examinados, letra g) reclamo N° 162, Hugo Valdés Inostroza (AC)<sup>1</sup>, deberá dar inicio a un procedimiento disciplinario con el fin de determinar eventuales responsabilidades administrativas, en relación con la falta de respuesta al recurrente y del expediente de la causa, remitiendo copia del acto administrativo que lo instruye a esta I Contraloría Regional y designa al fiscal, en el término de 15 días hábiles, contado desde la recepción de este informe.

Respecto de aquellas observaciones que se mantienen, se deberán adoptar medidas con el objeto de dar estricto cumplimiento a las normas legales y reglamentarias que las rigen, entre las cuales se estima necesario considerar, a lo menos, las siguientes:

1. Referente a lo objetado en el capítulo I, aspectos de control interno, numeral 1, carencia de procedimientos para la tramitación –o seguimiento- de causas y falta de aprobación de protocolos institucionales (AC)<sup>2</sup>, la CAJMETRO deberá efectuar las gestiones necesarias tendientes a concretar la actualización y aprobación del manual de registro de atenciones del sistema SAJ y de los protocolos de los centros de atención jurídico

<sup>1</sup>AC: Observación Altamente Compleja: Falta de revisión de operaciones, procesos y actividades.

<sup>2</sup>AC: Observación Altamente Compleja: Falta de revisión de operaciones, procesos y actividades.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO  
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

social, respecto de lo cual deberá informar a este Órgano de Control, en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente documento.

En relación con lo observado en el numeral 2, falta de actualización de organigrama en la página web institucional (C)<sup>3</sup>, del mismo capítulo, en lo concerniente a la actualización y revisión que se encuentra realizando la entidad a la resolución exenta N° 1.675, de 2009, de la CAJMETRO, deberá informar el estado en que se encuentra tal proceso, en el anotado plazo de 60 días hábiles.

Respecto de lo señalado en el numeral 3, sobre el Departamento de Auditoría Interna (AC)<sup>4</sup>, el servicio deberá acreditar la materialización de los Manuales de Procedimientos para la Programación, Ejecución, Realización de Informe y Seguimiento de Auditorías; asimismo, llevar a cabo las acciones tendientes a definir la estructura jerárquica del aludido Departamento de Auditoría Interna, proporcionando los respaldos pertinentes, todo ello en el citado plazo de 60 días hábiles.

Sobre lo observado en el numeral 4, la web institucional no presenta la información de la dotación del personal y su remuneración acorde a la normativa (C)<sup>5</sup>, la CAJMETRO deberá adoptar medidas tendientes a presentar en la referida plataforma la información aludida conforme lo establece la mencionada ley N° 20.285, Sobre Acceso a la Información Pública, lo que deberá ser acreditado a este Organismo de Control en el término de 60 días hábiles, antes mencionado.

En lo relacionado con el numeral 5, del anotado capítulo I, falta de respaldo adecuado de la información que maneja la entidad (AC)<sup>6</sup>, ésta deberá realizar las gestiones pertinentes que permitan contar con los resguardos de la información, para dar cumplimiento a lo señalado en la letra "d" del artículo 24, del citado decreto N° 83, de 2004, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, informando sobre ello en el aludido plazo de 60 días hábiles.

Respecto al numeral 6, procedimiento de recepción de reclamos en la OIRS (MC)<sup>7</sup>, la institución deberá establecer un procedimiento de recepción de reclamos que asegure el debido control y oportunidad de su respuesta, y comunicarlo en el precitado término.

Sobre lo observado en el numeral 7, falta de antecedentes emitidos por el Tribunal en los expedientes respectivos (MC)<sup>8</sup>, el

<sup>3</sup>C : Observación Compleja: Falta de revisión de operaciones, procesos y actividades.

<sup>4</sup>AC: Observación Altamente Compleja: Falta de revisión de operaciones, procesos y actividades.

<sup>5</sup>C : Observación Compleja: Falta de revisión de operaciones, procesos y actividades.

<sup>6</sup>AC: Observación Altamente Compleja: Falencias de seguridad de sistemas.

<sup>7</sup>MC: Observación Medianamente Compleja: Incumplimiento de procedimientos que dicta la normativa.

<sup>8</sup>MC: Observación Medianamente Compleja: Incumplimiento de procedimientos que dicta la normativa.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO  
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

servicio deberá procurar que la totalidad de las carpetas de las causas se encuentren con todos los antecedentes necesarios para su tramitación.

A su vez, en relación con lo planteado en el numeral 8, falta de un código de ética para la CAJMETRO (C)<sup>9</sup>, dada la condición de servicio público de la entidad y la relevancia que dicho instrumento tiene en la conducta y cumplimiento de los deberes institucionales, se recomienda su elaboración, sobre lo cual debe informar en el plazo aludido de 60 días hábiles.

2. En lo concerniente al capítulo II, examen de la materia auditada, numeral 1, sobre las causas, punto 1.1, demoras en el tratamiento de las causas por falta de antecedentes en el SAJ (MC)<sup>10</sup>, la CAJMETRO deberá informar respecto de la actualización y formalización de los Protocolos de Atención de los Centros de Atención Jurídico Social y del Manual de Registro de Atenciones del Sistema SAJ para todas las líneas de atención, en el mismo plazo de 60 días hábiles.

En relación con lo observado en el punto 1.2, causas registradas en el SAJ como "Abandono Judicial" (MC)<sup>11</sup>, la entidad deberá efectuar un análisis de las causas que se encuentran en la condición precisada, comunicando sobre ello en el término de 60 días hábiles, mencionado, sin perjuicio de que a futuro, se reflejen en esa instancia, los casos que efectivamente procedan.

Respecto de lo objetado en el punto 1.3, lista de espera de usuarios para ser atendidos (MC)<sup>12</sup>, del mismo numeral y capítulo, la CAJMETRO deberá acreditar las medidas implementadas para la atención oportuna de los usuarios que permanecen en las listas de espera, efectuar el análisis de los casos señalados en las letras c) y d) del presente punto, cuyo agendamiento de entrevista supera un año, y gestionar con las instancias correspondientes, acerca del déficit de personal que, según la propia entidad, afecta la capacidad de servicio y cobertura institucional, informando al respecto en el aludido plazo de 60 días hábiles.

En lo concerniente al numeral 2, sobre los reclamos efectuados a la CAJMETRO, punto 2.1, reclamos examinados (AC)<sup>13</sup>, letras a), Reclamo N° 13, María Jacqueline González Soto; b), reclamo N° 49 Alejandrina Corsino Ramírez; c), reclamo N° 50 Felipe Sánchez Ganem; d), reclamo N° 51 Nicole Santander Alarcón e), reclamo N° 53 Miguel Maturana Díaz; f), reclamo N° 54 Mireya Céspedes Retamales; y g), reclamo N° 162 Hugo Valdés Inostroza, esa Corporación deberá dar respuesta a los recurrentes, en los casos que

<sup>9</sup>C: Observación Compleja: Falta de revisión de operaciones, procesos y actividades.

<sup>10</sup>MC: Observación Medianamente Compleja: Incumplimiento de procedimientos que dicta la normativa.

<sup>11</sup>MC: Observación Medianamente Compleja: Incumplimiento de procedimientos que dicta la normativa.

<sup>12</sup>C: Observación Medianamente Compleja: Ausencia de supervisión en la entrega de beneficios.

<sup>13</sup>AC: Observación Altamente Compleja: Ausencia de supervisión (valorar, revisar y aprobar, dirigir y capacitar).



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO  
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

corresponda, e implementar un procedimiento de reclamos adecuado a la actual gestión de la Corporación de Asistencia Judicial, instrumento que en todo caso debe ser armónico con lo establecido en la ley N° 19.880 y el citado decreto N° 680, de 1990, del entonces Ministerio del Interior, que establece la obligación de crear las aludidas OIRS, de lo cual tendrá que informar sobre su estado en el plazo de 60 días hábiles.

Respecto a lo indicado en el punto 2.2, falta de fundamento de respuestas a reclamos (MC)<sup>14</sup>, la CAJMETRO deberá -en lo sucesivo-, en la comunicación del acto administrativo que pone fin al procedimiento de reclamo, fundamentar la decisión tomada, incluyendo los antecedentes de hecho y de derecho que les sirven de sustento, de manera que la sola lectura de su contenido permita conocer cuál fue el raciocinio de la autoridad administrativa para la adopción de su decisión, en conformidad a lo establecido en la citada ley N° 19.880.

En lo referente al punto 2.3, demoras en la tramitación de reclamos (MC)<sup>15</sup>, a la Administración le corresponde proveer una adecuada y oportuna solución a las necesidades de sus usuarios, para lo cual la Corporación de Asistencia Judicial deberá establecer, estandarizar y dar cumplimiento a los plazos en cada una de las etapas del procedimiento de reclamos que utilice, de conformidad a las disposiciones contenidas en la citada ley N° 19.880 y el citado decreto N° 680, de 1990.

Finalmente, para aquellas observaciones que se mantienen, se deberá remitir el "Informe de Estado de Observaciones" de acuerdo al formato adjunto en el anexo N° 8, en un plazo de 60 días hábiles, o aquel específico que se haya otorgado, contado a partir del día siguiente de la recepción del presente informe, indicando las medidas adoptadas y acompañando los antecedentes de respaldo respectivos.

Remítase el presente informe al Subsecretario de Justicia, al Auditor Ministerial del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, al Director General de la Corporación de Asistencia Judicial Región Metropolitana y al Departamento de Auditoría Interna de la misma institución.

Saluda atentamente a Ud.,

MARIA CALDERÓN VIDAL

JEFA

UNIDAD DE AUDITORÍA 1

I CONTRALORÍA REGIONAL

METROPOLITANA DE SANTIAGO

<sup>14</sup>MC: Observación Medianamente Compleja: Incumplimiento de procedimientos que dicta la normativa.

<sup>15</sup>MC: Observación Medianamente Compleja: Ausencia de supervisión en la entrega de beneficios.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO  
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

ANEXO N° 1

Causas que se encuentran en el estado de abandono judicial.

NOMBRE PATROCINADO	ID/FOLIO SOLICITANTE	FECHA INGRESO AL TRIBUNAL POR EL SAJ	FECHA TÉRMINO SAJ	EMPEADO ASIGNADO	CENTRO JURIDICO
GRACIELA GLADYS PINOCHET FLORES	20150010508	14/07/15	06-11-2016	PATRICIA VILLARROEL RAMÍREZ	OFICINA SENAMA RM
CECILIA DEL CARMEN BENAVIDES NOVOA	20150001106	19/05/16	22-07-2016	CARMEN PATRICIA CUMSILLE VALDÉS	PEÑALOLÉN
PAZ ANDREA SUAREZ BRIONES	20150087330	03/05/16	26-09-2016	CRISTIÁN IGNACIO TRILLO MOLINA	QUILICURA
PAZ ANDREA SUAREZ BRIONES	20150231468	19/11/15	29-04-2016	CRISTIÁN IGNACIO TRILLO MOLINA	QUILICURA
BEATRIZ CRISTINA CORDERO ZAVALA	20150162357	13/12/16	01-02-2017	CHERIE JIMÉNEZ ROJAS	QUINTA NORMAL
FRANCISCO ANTONIO HIDALGO PINTO	20150149789	29/12/15	20-07-2016	MIGUEL ANTONIO CÁRDENAS VALDEBENITO	OFICINA CIVIL SANTIAGO
ÁNGELA DEL CARMEN CARRASCO CARTER	20150019220	29/04/16	12-05-2016	SERGIO IVÁN MIROCHNICK BALTRA	HUECHURABA
ÁNGELA DEL CARMEN CARRASCO CARTER	20150010703	29/01/15	26-01-2016	SERGIO IVÁN MIROCHNICK BALTRA	HUECHURABA
ISABEL DEL TRANSITO PORTINO HERRERA	20150226138	20/11/15	20-11-2015	CAROLA RIVERA CAMPOS	QUILICURA
UMILA DE LAS MERCEDES CAMPOS MUÑOZ	20150070085	19/05/15	25-01-2016	SERGIO IVÁN MIROCHNICK BALTRA	HUECHURABA
YERKO SALOMÓN GONZÁLEZ SALAZAR	20140070889	23/05/15	12-01-2016	MARIA LUISA BRAVO ROJAS	LA FLORIDA
CARLOS EDUARDO BESOAIN OLAVE	20140107887	20/04/16	14-12-2015	MARCO IVÁN RUSTAMANTE NAVARRO	MAIPÚ
MABEL ORIETTA DURÁN ORDENES	20150118927	28/10/16	21-12-2016	MARCELA ELIANA FIGUEROA CEA	SAN JOAQUÍN
KAREN LUISA MORAGA MUÑOZ	20150082334	19/05/16	28-11-2016	MARCELA ELIANA FIGUEROA CEA	SAN JOAQUÍN
JORGE ERNESTO LORCA MORALES	20150126557	20/07/16	31-01-2017	CHERIE JIMÉNEZ ROJAS	QUINTA NORMAL
PATRICIO CARO SANDOVAL	20150036151	04/05/16	17-08-2016	CARMEN PATRICIA CUMSILLE VALDÉS	PEÑALOLÉN
MARÍA CLAUDINA NOMEL MAQUEHUE	20150044995	19/06/10	10-05-2017	FABIOLA ROXANA SAMUR JACOB	OFICINA CIVIL SANTIAGO
CLEMENTINA DEL CARMEN PINO FUENTEALBA	20150271110	02/02/16	16-05-2016	PATRICIA VILLARROEL	OFICINA SENAMA RM
GLORIA DE LAS MERCEDES CASTRO MORAGA	20160012264	03/03/16	06-09-2016	CARMEN PATRICIA CUMSILLE VALDÉS	PEÑALOLÉN
MAUREEN ALEJANDRA YEVENES GONZÁLEZ	20140222590	15/01/15	30-12-2015	ANDRÉS IGNACIO GARAY FISCHER	SAN BERNARDO
DELIA DEL CARMEN CONTRERAS FIGUEROA	20150012560	21/01/15	24-02-2015	HÉCTOR ANTONIO DROGUETT HERNÁNDEZ	ATENCIÓNES CIUDADANAS
CRISTINA DEL CARMEN INOSTROZA PINTO	20150004466	24/02/15	24-02-2015	HÉCTOR ANTONIO DROGUETT HERNÁNDEZ	ATENCIÓNES CIUDADANAS
CECILIA DEL CARMEN CÁDIZ TOBAR	20140228244	31/01/15	15-09-2015	FELIPE ALFONSO SIMS BOCCANEGRA	CERRILLOS
PAMELA ALEJANDRA CEA MOYA	20150038365	05/09/16	16-03-2017	MIGUEL ANTONIO CÁRDENAS VALDEBENITO	OFICINA CIVIL SANTIAGO
AMALIA ESTER SANTANDER LOYOLA	20150038829	13/07/15	30-03-2017	LUÍS ROBERTO OLIVOS CABRERA	EL BOSQUE
PEDRO SEGUNDO AVENDAÑO GONZÁLEZ	20150073166	06/07/15	27-10-2015	LUÍS ROBERTO OLIVOS CABRERA	LA PINTANA
EDITH BASILISA CASTRO CÉRNA	20150143565	21/06/15	30-05-2017	MARCELO DANIEL ALVAREZ DEL RÍO	LA PINTANA
SOLEDAD CLEMENTINA SOTO REYES	20150159502	20/08/15	13-01-2016	JAIME ANTONIO RETAMAL TORRES	SAN MIGUEL



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO  
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

NOMBRE PATROCINADO	ID/FOLIO SOLICITANTE	FECHA INGRESO AL TRIBUNAL POR EL SAJ	FECHA TÉRMINO SAJ	EMPLEADO ASIGNADO	CENTRO JURÍDICO
RAQUEL MERCEDES GUERRA PÉREZ	20150051900	03/06/15	21-09-2016	INÓRID GARRIDÓ CABELLO	SAN JOAQUÍN
ZUNILDA DEL CARMEN SILVA PEÑA	20150008050	13/01/15	13-03-2015	ROXANA DEL CARMEN FIGUEROA URZUA	SAN MIGUEL
MIGUEL ANTONIO CÁCERES VELJZ	20140170938	13/09/15	28-11-2016	MARCELA ELIANA FIGUEROA CEA	SAN JOAQUÍN
ERMELINDA JACQUELINE MARTINEZ HIGUERA	20140183077	18/05/15	04-01-2016	MIGUEL ANTONIO CÁRDENAS VALDEBENITO	OFICINA CIVIL SANTIAGO
MARÍA ANGÉLICA OLIVARES ESCARE	20140186849	18/05/15	12-01-2016	FELIPE ANDRÉS LEIVA MORALES	EL BOSQUE
LUÍS ALEJANDRO DÍAZ POBLETE	20150075278	07/08/15	12-01-2016	MARÍA LUISA BRAVO ROJAS	LA FLORIDA
XIMENA DEL CARMEN MUÑOZ PEREZ	20150001320	12/01/15	29-01-2015	HÉCTOR ANTONIO DROGUETT HERNÁNDEZ	ATENCIÓNES CIUDADANAS
GEORGINA ERNESTINA PINTO ACEITUNO	20140207095	20/01/15	05-03-2015	SERGIO IVÁN MIROCHNICK BALTRA	HUECHURABA
SEGUNDO PEDRO JOSÉ VALDES ROLDAN	20150019774	16/02/15	16-03-2017	ANDRÉS IGNACIO GARAY FISCHER	SAN BERNARDO
MARGARITA CRISTINA QUIÑONES CARRASCO	20150075613	03/06/15	26-01-2016	SERGIO IVÁN MIROCHNICK BALTRA	HUECHURABA
LUÍS ALBERTO CARVAJAL HIDALGO	20150199002	12/12/15	23-01-2017	CHERIE JIMÉNEZ ROJAS	QUINTA NORMAL
JULIA HERMINDA HUARACAN LLANCAFIL	20150014099	16/02/15	13-10-2016	ANDRÉS IGNACIO GARAY FISCHER	SAN BERNARDO
YOLANDA ROXANA MUÑOZ ROJAS	20150025310	13/02/15	27-05-2015	HÉCTOR ANTONIO DROGUETT HERNÁNDEZ	ATENCIÓNES CIUDADANAS
ALFONSO DARIO MOLINA OBREQUE	20150227648	08/01/16	20-07-2016	MIGUEL ANTONIO CÁRDENAS VALDEBENITO	OFICINA CIVIL SANTIAGO
JULIO DOMINGO GUTIERREZ GUTIERREZ	20150135733	10/06/15	28-10-2015	CLAUDIA MELLO ARANEDA	MACUL
NORMA ESTER DE LA PAZ MEZA	20140236328	08/01/15	30-01-2015	PAULA ELIANA FUENTEALBA QUEZADA	RECOLETA
SOLANCA ANDREA VALDIVIESO ZENTENO	20140331934	06/06/15	17-09-2016	MARÍA LUISA BRAVO ROJAS	LA FLORIDA
MARÍA EUGENIA CUEVAS TRONDOSO	20150000383	07/01/15	27-04-2016	HUCCO EDUARDO TOLEDO SOBARZO	LO PRADO
CRISTOBAL JESÚS VÁSQUEZ LAGOS	20150262228	18/03/15	13-12-2016	MIGUEL ANTONIO CÁRDENAS VALDEBENITO	OFICINA CIVIL SANTIAGO
CECILIA DEL CARMEN BERRUETA NAVARRETE	20150031575	08/06/15	11-01-2016	MARÍA LUISA BRAVO ROJAS	LA FLORIDA
LUÍS ORLANDO ORELLANA GODOY	20150021139	08/07/15	08-07-2015	JULIO CESAR VALDES RIVEROS	OFICINA CIVIL SANTIAGO
MARCELA DEL TRÁNSITO ZÚÑIGA CASTILLO	20150014992	28/08/15	28-05-2015	ALAMIRO FERNÁNDEZ ACEVEDO	SAN RAMÓN
ANGÉLICA DEL CARMEN ALFARO JARA	20150052249	11/06/15	24-11-2015	ANDRÉS IGNACIO GARAY FISCHER	SAN BERNARDO
MARGARITA DE LAS MERCEDES FAUNDEZ MORALES	20150016768	28/01/15	13-03-2017	MARCELO DANIEL ÁLVAREZ DEL RÍO	LA PINTANA
LUCY DE LAS MERCEDES VARGAS CARRASCO	20150094940	24/07/15	14-07-2016	ROXANA DEL CARMEN FIGUEROA URZUA	SAN MIGUEL
HERNÁN DOMINGO CARO ALARCÓN	20150063093	09/04/15	06-10-2015	SERGIO IVÁN MIROCHNICK BALTRA	HUECHURABA
ÁNGEL DE LAS MERCEDES PLAZA NUÑEZ	20150064569	21/04/15	21-01-2016	SERGIO IVÁN MIROCHNICK BALTRA	HUECHURABA
JOSÉ ROBERTO BASCUNAN AREVALO	20150102758	04/06/15	18-06-2015	SERGIO IVÁN MIROCHNICK BALTRA	HUECHURABA
RUTH MARÍA GONZÁLEZ NUÑEZ	20150080977	13/04/15	26-08-2015	MIGUEL ANTONIO CÁRDENAS VALDEBENITO	OFICINA CIVIL SANTIAGO
ALMA TIARE ESPINOZA VIDAL	20150041750	20/07/15	20-01-2016	MARCO IVÁN BUSTAMANTE NAVARRO	MAIPÚ



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO  
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

NOMBRE PATROCINADO	ID/FOLIO SOLICITANTE	FECHA INGRESO AL TRIBUNAL POR EL SAJ	FECHA TÉRMINO SAJ	EMPEADO ASIGNADO	CENTRO JURÍDICO
HÉCTOR ALEXIS ESTÉVEZ ROMERO	20150042757	18/05/15	06-07-2016	FABIOLA ROXANA SAMUR JACOB	OFICINA CIVIL SANTIAGO
VÍCTOR MANUEL MARÍN ROMERO	20150042829	02/06/15	27-09-2015	CRISTIAN DARRIGRANDE GAAVEDRA	LO ESPEJO
MARINA MARÍA FLORES MONSALVE	20150066086	19/05/15	16-09-2015	SERGIO IVÁN MIROCHNICK BALTRA	HUECHURABA
CRISTINA DEL PILAR ESPINOZA DÍAZ	20150066938	19/05/15	20-01-2016	ANDRÉS IGNACIO GARAY FISCHER	SAN BERNARDO
ANA MARÍA COLLIO COLLIO	20160150449	13/10/16	07-12-2016	CHERIE JIMÉNEZ ROJAS	QUINTA NORMAL
JUAN PABLO SUAZO GUTIERREZ	20150181275	08/05/15	15-12-2016	CARDINA NOEMI LEIVA GÓMEZ	PEÑALOLÉN
LUZ NEIDY MEDINA MATEUS	20150075190	25/08/15	12-09-2016	MARCO IVÁN BUSTAMANTE NAVARRO	MAIPO
FABIOLA CAROLINA OLATE DÍAZ	20150181706	23/05/16	16-07-2016	CRISTIAN IGNACIO TRILLO MOLINA	QUILICURA
LUCÍA VERÓNICA VARGAS JARA	20150256753	13/01/16	27-03-2017	ERIKA DÍAZ ROZAS	SAN BERNARDO
ANI MACARENA MOZA NAVIA	20150187036	04/09/15	04-08-2016	ANDRÉS IGNACIO GARAY FISCHER	SAN BERNARDO
JORGE ALBERTO DOMÍNGUEZ OO	20150075370	09/07/15	06-07-2015	LUÍS RENÉ LÓPEZ COHAS	LAMPA
ANGÉLICA MARÍA RAMÍREZ GUTIÉRREZ	20150104088	04/06/15	26-01-2016	SERGIO IVÁN MIROCHNICK BALTRA	HUECHURABA
AMPARO ELENA ARARCA CORTEZ	20160082071	01/02/15	21-12-2015	MARCO IVÁN BUSTAMANTE NAVARRO	MAIPO
MARTA NORMA MILLANAQ HUIAQUE	20150095583	27/07/15	12-09-2016	MARCO IVÁN BUSTAMANTE NAVARRO	MAIPO
CAMILO HERNÁN BARRAZA SÁEZ	20150097783	18/05/15	06-06-2016	MARCELA DEL CARMEN GONZÁLEZ MORAGA	OFICINA CIVIL SANTIAGO
FLAVIA YASMIN ROJAS ALARCÓN	20150097621	15/05/15	25-01-2017	CRISTIAN ERICK OLMOS CABRERA	PUENTE ALTO
MARCELA DEL CARMEN DÍAZ CONTRERAS	20150103041	11/11/15	10-12-2016	LISSETTE GEMITA BRAVO SILVA	COLINA
LORENA ANDREA DÍAZ PALACIOS	20150120684	17/12/15	03-09-2017	LUÍS ROBERTO OLIVOS CABRERA	EL BOSQUE
ERCIRA PINTO PINTO	20150103211	24/07/15	14-07-2016	ROXANA DEL CARMEN FIGUEROA URZÚA	SAN MIGUEL
ANDRÉS FEMILINO SOTO SARAVIA	20150120117	08/06/15	23-08-2016	MIGUEL ANTONIO CÁRDENAS VALDEBENITO	OFICINA CIVIL SANTIAGO
CRISANTEMA KUBOTA VEGA	20150127432	18/05/15	25-11-2015	PATRICIA VILLARROEL RAMÍREZ	OFICINA SENAMA RM
ROSA DE LAS MERCEDES PEÑA DÍAZ	20150219906	26/10/16	12-10-2016	LUÍS RENÉ LÓPEZ COHAS	LAMPA
NANSI DE LAS MERCEDES CABEZA ROJAS	20160021682	11/02/16	19-08-2016	NORMAN ARBONA DAHER	LA GRANJA
DANIELA ANDREA MARTÍNEZ BENAÍN	20150155216	27/07/15	21-10-2015	LUÍS ROBERTO OLIVOS CABRERA	LA PINTANA
GUILLERMINA DE LAS ROSAS PÉREZ BARRUETO	20150188486	18/11/15	14-09-2016	CRISTIAN IGNACIO TRILLO MOLINA	QUILICURA
MARÍA HORTENSIA PÉREZ MUÑOZ	20150183584	23/10/15	17-08-2016	MARCELA ELIANA FIGUEROA CEA	SAN JOAQUÍN
ELIZABETH PA ORELLANA PÉREZ	20150179913	24/08/15	20-12-2016	MIGUEL ANTONIO CÁRDENAS VALDEBENITO	OFICINA CIVIL SANTIAGO
MARÍA EUGENIA ARCE GUERRERO	20150234887	22/03/16	03-06-2016	CHERIE JIMÉNEZ ROJAS	QUINTA NORMAL
ELIZABETH BASTIÁN GONZÁLEZ	20150254944	11/03/16	20-03-2017	MIGUEL ANTONIO CÁRDENAS VALDEBENITO	OFICINA CIVIL SANTIAGO
MÓNICA CECILIA MOLINA ALVARADO	20150187962	02/12/16	01-02-2017	CHERIE JIMÉNEZ ROJAS	QUINTA NORMAL
SEBASTIÁN IGNACIO MONSALVE ANDRADES	20150252253	02/02/16	29-06-2016	ANDRÉS IGNACIO GARAY FISCHER	SAN BERNARDO



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
I CONTRALORIA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO  
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

NOMBRE PATROCINADO	ID/FOLIO SOLICITANTE	FECHA INGRESO AL TRIBUNAL POR EL SAJ	FECHA TÉRMINO SAJ	EMPEADO ASIGNADO	CENTRO JURÍDICO
SERGIO ENRIQUE VALTIERRA VALTIERRA	20150076456	06/05/16	22-02-2017	CARMEN PATRICIA CUMSILLE VALDÉS	PEÑALOLÉN
MIGUEL EDUARDO MUÑOZ SOTO	20150013324	20/01/16	06-04-2016	CRISTIAN IGNACIO TRILLO MOLINA	QUILICURA
RICARDO ANTONIO EUGENIO CUBILLOS GUAJARDO	20150245914	07/12/16	24-03-2016	ARTURO ESTEBAN CHADWICK SOLARI	OFICINA DEFENSA DE FAMILIA
NILDA PILAR KERYMA HERMOSILLA DEL CASTILLO	20150115300	23/11/16	15-12-2016	MARCELA ELIANA FIGUEROA CEA	SAN JOAQUÍN
ISABEL AMELIA LEIGHTON GONZÁLEZ	20150181093	05/10/16	26-01-2017	SERGIO IVÁN MIROCHNICK BALTRA	HUECHURABA
VINKO SEGUNDO TRILLILLO ALCAYAGA	20150270707	30/12/15	06-08-2016	MARCELA DEL CARMEN GONZÁLEZ MORAGA	OFICINA CIVIL SANTIAGO
PATRICIO ESTEBÁN NAVARRETE SÁNCHEZ	20150252221	12/05/16	11-10-2016	MARÍA LUISA BRAVO ROJAS	LA FLORIDA
CARLA ALEJANDRA ÁVILA RIQUELME	20150084844	28/06/16	06-08-2016	FELIPE ALFONSO SIMS BOCCANEGRA	CERRILLOS
JUAN FRANCISCO VEGA CARES	20150204460	05/10/15	11-05-2017	MARCELA DEL CARMEN GONZÁLEZ MORAGA	OFICINA CIVIL SANTIAGO
IRMA DEL ROSARIO FUENTEALBA SUÁREZ	20150238377	09/03/16	23-08-2016	MIGUEL ANTONIO CÁRDENAS VALDEBENITO	OFICINA CIVIL SANTIAGO
GEORGINA ELENA CARO BRIONES	20150022797	06/03/16	24-08-2016	CARMEN PATRICIA CUMSILLE VALDÉS	PEÑALOLÉN
CECILIA MAGDALENA MENA ROJAS	20150266311	17/03/16	12-05-2016	SERGIO IVÁN MIROCHNICK BALTRA	HUECHURABA
EDUARDO REMIGIO HIDALGO TRIVIÑO	20150261888	21/03/16	16-05-2017	CRISTIAN IGNACIO TRILLO MOLINA	QUILICURA
MARÍA BARTOLINA ROJO CONTRERAS	20150204860	29/09/16	08-08-2016	PATRICIA VILLARROEL RAMÍREZ	OFICINA SENAMA RM
ISABEL GENOVEVA PONCE BRAVO	20150268797	28/12/15	06-05-2016	PATRICIA VILLARROEL RAMÍREZ	OFICINA SENAMA RM
BORIS DUGAR NECULQUEO MARTÍNEZ	20150242191	23/05/16	28-11-2016	HUGO EDUARDO TOLEDO SOBARZO	LO PRADO
MIGUEL ÁNGEL ROJAS SALAS	20150161796	28/09/16	11-01-2017	SERGIO IVÁN MIROCHNICK BALTRA	HUECHURABA
CLARA LILY GATICA CHANDÍA	20150063616	31/03/16	23-08-2016	PATRICIA VILLARROEL RAMÍREZ	OFICINA SENAMA RM
JOSÉ ISMAEL JIMÉNEZ CORREA	20150102100	06/07/16	16-03-2017	MARJORIE DANIELA MARTÍNEZ FERNÁNDEZ	COLINA
ELECCORO JOSÉ DURÁN GARCÍA	20150070064	13/05/16	17-10-2016	FABIOLA ROXANA SAMUR JACOB	OFICINA CIVIL SANTIAGO
NARDA LUCY ORTÍZ PIZARRO	20150144543	18/10/16	01-02-2017	CHERIE JIMÉNEZ ROJAS	QUINTA NORMAL
ERMINDA DEL SOCORRO CÁDIZ ROJAS	20150083868	04/07/16	28-12-2016	MIGUEL ANTONIO CÁRDENAS VALDEBENITO	OFICINA CIVIL SANTIAGO
NELSON LEOPOLDO MEJIAS SOTO	20150125138	19/08/16	01-02-2017	CHERIE JIMENEZ ROJAS	QUINTA NORMAL
IRENE DEL CARMEN ARANDA PAVEZ	20150142285	18/08/16	28-11-2016	MARCELA ELIANA FIGUEROA CEA	SAN JOAQUÍN
RUTH ZOILA RAMÍREZ ENCINA	20150196428	28/09/16	04-04-2017	PATRICIA VILLARROEL RAMÍREZ	OFICINA SENAMA RM
GEORGINA DEL CARMEN RIFFO CONTRERAS	20150126142	19/07/16	03-08-2016	CARMEN PATRICIA CUMSILLE VALDÉS	PEÑALOLÉN
JACQUELINE ISABEL DÍAZ GUERRA	20150106723	12/10/16	01-02-2017	CHERIE JIMÉNEZ ROJAS	QUINTA NORMAL
MANUEL EMILIO BUENO PAREDES	20150095203	19/08/16	28-02-2017	CARMEN PATRICIA CUMSILLE VALDÉS	PEÑALOLÉN
GRACIELA ALEJANDRA SÁEZ BASTIDAS	20150066937	05/04/16	14-09-2016	CRISTIAN IGNACIO TRILLO MOLINA	QUILICURA
PAAMELA YOHANNA BELMAR GONZÁLEZ	20150123731	13/12/16	13-12-2016	LUIS SERGE LÓPEZ CÓRRAZ	LAMPA



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO  
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

NOMBRE PATROCINADO	ID/FOLIO SOLICITANTE	FECHA INGRESO AL TRIBUNAL POR EL SAJ	FECHA TÉRMINO SAJ	EMPEADO ASIGNADO	CENTRO JURÍDICO
GLADYS DEL CARMEN JAQUE NEIRA	20160074644	19/04/16	22-11-2016	SILVIA GIANINA GARCÍA CORTÉS	OFICINA DEFENSA DE FAMILIA
SERGIO FRANCISCO SERVILLA DURÁN	20160203067	07/10/16	20-04-2017	HUGO EDUARDO TOLEDO SOBARZO	LO PRADO
MARÍA ISABEL ORTIZ CATALÁN	20160181603	27/12/16	08-05-2017	ALFJANDRA INES PEREZ VALDIVIA	LA CISTERNA
MYRIAM DE LAS MERCEDES CLARO CARO	P.V. 20160225823	20/12/16	06-03-2017	CHERIE JIMÉNEZ ROJAS	QUINTA NORMAL

Fuente: Sistema de asistencia judicial SAJ, de la CAJMETRO

SA



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO  
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

ANEXO N° 2

Número de causas en lista de espera por  
Centros Jurídicos al 14 de septiembre de 2017.

CENTRO JURÍDICO	N° DE CAUSAS
CAVI Santiago	41
Centro Mediación y Arbitraje	97
Cerrillos	246
Cerro Navia	259
Colina	271
Conchalí	94
El Bosque	287
Huechuraba	253
La Cisterna	221
La Florida	1.041
La Granja	97
La Pintana	150
La Reina	68
Lampa	277
Las Condes	66
Lo Espejo	164
Lo Prado	179
Macul	172
Maipú	900
Melipilla	142
ODL Puente Alto	43
ODL San Bernardo	55
ODL Santiago	599
Oficina Defensa Familia	74
Oficina Familia San Miguel	209
Oficina Familia Santiago	132
OIRS	52
Padre Hurtado	74
Paine	82
Peñaflor	81
Peñalolén	121
Providencia	63
Puente Alto	1.416
Quilicura	681
Quinta Normal	297
Recoleta	399
Renca	323
San Bernardo	541
San Joaquín	95
San Miguel	269
San Ramón	161
TOTAL	10.782

Fuente: Sistema de asistencia judicial SAJ, de la CAJMETRO



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO  
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

ANEXO N° 3

Solicitudes de atención de usuarios en lista de espera sin folio asignado.

CENTRO JURÍDICO	N° DE ENTREVISTAS AGENDADAS
CERRILLOS	36
CERRO NAVIA	74
COLINA	97
CONCHALÍ	12
EL BOSQUE	81
HUECHURABA	28
LA CISTERNA	27
LA FLORIDA	547
LA GRANJA	3
LA PINTANA	4
LA REINA	11
LAMPA	42
LAS CONDES	3
LO ESPEJO	5
LO PRADO	74
MACÚL	76
MAIPÚ	189
MELIPILLA	5
OFICINA DEFENSA DE FAMILIA	1
OFICINA FAMILIA SAN MIGUEL	23
OIRS	2
PADRE HURTADO	3
PAINE	3
PEÑALOLÉN	5
PROVIDENCIA	5
PUENTE ALTO	173
QUILICURA	369
QUINTA NORMAL	81
RECOLETA	123
RENCA	106
SAN BERNARDO	69
SAN JOAQUÍN	1
SAN MIGUEL	54
SAN RAMÓN	23
<b>Total GENERAL</b>	<b>2355</b>

Fuente: Sistema de asistencia judicial SAJ, de la CAJMETRO



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO  
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

ANEXO N° 4

Agendamiento de entrevista de orientación e información.

PROFESIONAL	FECHA INGRESO SOLICITUD	CENTRO	FECHA ENTREVISTA
LUÍS ROBERTO OLIVOS CABRERA	24-01-2017	EL BOSQUE	16-09-2021
SIMÓN ALEJANDRO VISSCHER BARAHONA	31-08-2017	PUENTE ALTO	03-01-2018
URSULA ANDREA VILLARROEL HENRÍQUEZ	15-02-2017	PUENTE ALTO	05-01-2018
URSULA ANDREA VILLARROEL HENRÍQUEZ	15-02-2017	PUENTE ALTO	05-01-2018
ROSA REGINA ESPINOSA SAAVEDRA	09-03-2017	SAN BERNARDO	30-01-2018
ERIKA DÍAZ ROZAS	17-01-2017	SAN BERNARDO	22-02-2018
RODRIGO URETA PINCHEIRA	22-05-2017	SAN BERNARDO	29-03-2018
RODRIGO URETA PINCHEIRA	07-06-2017	SAN BERNARDO	13-06-2018
ERIKA DÍAZ ROZAS	27-07-2017	SAN BERNARDO	03-09-2018
ROSA REGINA ESPINOSA SAAVEDRA	21-07-2017	SAN BERNARDO	01-11-2018
ROSA REGINA ESPINOSA SAAVEDRA	21-07-2017	SAN BERNARDO	27-11-2018
ROSA REGINA ESPINOSA SAAVEDRA	19-07-2017	SAN BERNARDO	14-12-2018
ROSA REGINA ESPINOSA SAAVEDRA	07-09-2017	SAN BERNARDO	22-03-2019
ROSA REGINA ESPINOSA SAAVEDRA	09-06-2017	SAN BERNARDO	22-04-2019
ROSA REGINA ESPINOSA SAAVEDRA	02-08-2017	SAN BERNARDO	25-04-2019
ROSA REGINA ESPINOSA SAAVEDRA	14-08-2017	SAN BERNARDO	24-07-2019
ROSA REGINA ESPINOSA SAAVEDRA	03-08-2017	SAN BERNARDO	19-11-2019

Fuente: Sistema de asistencia judicial SAJ, de la CAJMETRO



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO  
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

ANEXO N° 5

RECLAMO			SOLICITUD DEL INFORME DE OIRS AL CENTRO			
USUARIO		FECHA	FECHA	DEMORA	CENTRO	DIRECCIÓN
NOMBRE	RUT	RECEPCIÓN OIRS		ENVÍO	RECLAMADO	REGIONAL
María Jacqueline González Soto		05-01-2017	06-02-2017	22	La Florida	NORTE
Genoveva Loreto San Martín Aguilera		11-01-2017	31-01-2017	14	Unidad de Receptores	SUR
Patricia Ruth Cubillos		11-01-2017	31-01-2017	14	Melipilla	SUR
Norma Angélica Pérez Cornejo		11-01-2017	31-01-2017	14	DDHH	NORTE
María Chamorro Hernández		11-01-2017	31-01-2017	14	Unidad de Receptores	SUR
Alejandra Corsino Ramírez		09-01-2017	31-01-2017	16	Unidad de Cumplimiento ODL	SUR
Felipe Igor Sánchez Ganem		10-01-2017	31-01-2017	15	ODL Santiago	SUR
Nicole Vanessa Santander Alarcón		09-01-2017	31-01-2017	16	ODL Santiago	SUR
Miguel Maturana Díaz		05-01-2017	31-01-2017	18	ODL Santiago	SUR
Mireya del Carmen Céspedes Retamales		05-01-2017	31-01-2017	18	La Granja	SUR
Pedro Sebastián Garcés Brantes		13-01-2017	31-01-2017	12	DDHH	NORTE
Rodolfo Delgado Salgado		12-01-2017	31-01-2017	13	Unidad de Cumplimiento ODL	SUR
Luis Humberto Ayala Rodríguez		11-01-2017	31-01-2017	14	Maipú	NORTE
Fanny del Rosario González Catalán		20-01-2017	07-02-2017	12	Lampa	NORTE
Margarita Adela Catalán Ramos		11-01-2017	31-01-2017	14	Renca	NORTE
Hugo Valdés Inostroza		13-03-2017	28-04-2017	34	Unidad de Cumplimiento ODL	SUR
Karina Astrid Barrera Campos		06-04-2017	24-04-2017	12	La Pintana	SUR

Fuente: Base de datos proporcionada por la CAJMETRO



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO  
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

ANEXO N° 6

Atraso de derivación de reclamos a la OIRS, 2017.

NÚMERO DE RECLAMOS	NOMBRE DE USUARIO	RUT USUARIO	FECHA DE EMISIÓN DEL RECLAMO	CENTRO QUE RECEPCIONA EL RECLAMO	FECHA DE RECEPCIÓN DEL RECLAMO EN OIRS	DÍAS ENTRE EMISIÓN DE RECLAMO Y DERIVACIÓN A OIRS
35	César Torres Ascencio	[REDACTED]	24-10-2016	Centro de Atención	04-01-2017	72
36	María Susana Luengo López	[REDACTED]	08-09-2016	Centro de Atención	04-01-2017	118
37	Leonel Herrera	[REDACTED]	12-10-2016	Centro de Atención	04-01-2017	84
38	Luis Rosales Díaz	[REDACTED]	14-10-2016	Centro de Atención	04-01-2017	82
86	Mónica Tejos Sepúlveda	[REDACTED]	20-12-2016	Centro de Atención	13-02-2017	55
122	Sonia Del Carmen Rebolledo Tejada	[REDACTED]	04-01-2017	Call Center/WEB	02-03-2017	57
126	Claudia del Pilar Sánchez Espinoza	[REDACTED]	15-12-2016	Call Center/WEB	02-03-2017	77
182	Daniel Hernández Ibarra	[REDACTED]	31-01-2017	MINJU	24-03-2017	52

Fuente: Base de datos proporcionada por la CAJMETRO

4



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO  
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

ANEXO N° 7

Reclamos pendientes de respuesta al usuario.

USUARIO		RECLAMO				SOLICITUD DEL INFORME DE OIRS AL CENTRO		RESPUESTA AL USUARIO		
NOMBRE	RUT	FECHA EMISIÓN	CENTRO RECEPCIÓN	FECHA RECEPCIÓN OIRS	CENTRO RECLAMADO	FECHA EMISIÓN	RESPUESTA DE INFORME A LA OIRS	PLAZO MÁXIMO	TEXTO RESPUESTA	ESTADO
Norma Angélica Pérez Comejo	[REDACTED]	11-01-2017	OIRS	11-01-2017	DDHH	31-01-2017	28-04-2017	22-02-2017	No obstante señalar que mediante Memorándum N° 0446-2017, Santiago, 23 de marzo de 2017, de la OIRS fue contestado, se registra como pendiente de respuesta.	Pendiente
Marina del Canto Varas	[REDACTED]	23-01-2017	Centro de Atención	07-02-2017	ODL Santiago	09-02-2017	10-02-2017	21-03-2017	No señala	Pendiente
Sergio Daniel Torres Muñoz	[REDACTED]	13-03-2017	OIRS	13-03-2017	OIRS	16-03-2017	23-03-2017	24-04-2017	No señala	Pendiente
Daniela García Oyarzo	[REDACTED]	10-03-2017	Call Center/WEB	14-03-2017	Quinta Normal	16-03-2017	26-04-2017	25-04-2017	No señala	Pendiente
Sonia Magaly Morillas Zárate	[REDACTED]	17-03-2017	OIRS	17-03-2017	La Prada	22-03-2017	03-04-2017	28-04-2017	No señala	Pendiente
Marcelo Antonio Durán Araneda	[REDACTED]	24-03-2017	OIRS	24-03-2017	Ouilcura	03-04-2017	07-04-2017	06-05-2017	No señala	Pendiente
Maria Isabel Muñoz Cajas	[REDACTED]	21-02-2017	MINJU	24-03-2017	ODL Melipilla	03-04-2017	18-04-2017	05-05-2017	No obstante señalar que mediante Memorándum N° 0790-2017, de Santiago, 18 de mayo de 2017, de la OIRS fue contestado, se registra como pendiente de respuesta.	Pendiente
Mauricio Valencia Fernández	[REDACTED]	31-03-2017	OIRS	31-03-2017	Unidad de Receptores	03-04-2017	Pendiente	12-05-2017	No señala	Pendiente



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO**  
**UNIDAD DE AUDITORÍA 1**

USUARIO		RECLAMO				SOLICITUD DEL INFORME DE OIRS AL CENTRO		RESPUESTA AL USUARIO		
NOMBRE	RUT	FECHA EMISIÓN	CENTRO RECEPCIÓN	FECHA RECEPCIÓN OIRS	CENTRO RECLAMADO	FECHA EMISIÓN	RESPUESTA DE INFORME A LA OIRS	PLAZO MÁXIMO	TEXTO RESPUESTA	ESTADO
Pamela Morales Morales	[REDACTED]	30-03-2017	OIRS	30-03-2017	Santa Cruz	03-04-2017	10-04-2017	11-05-2017	No obstante señalar que mediante Memorándum N° 0782-2017, de Santiago, 18 de mayo de 2017, de la OIRS fue contestado; se registra como pendiente de respuesta.	Pendiente
Sandy Evelyn Roa Llanos	[REDACTED]	27-03-2017	Call Center WEB	03-04-2017	Unidad de Cumplimiento ODL	07-04-2017	21-04-2017	15-05-2017	No obstante señalar que mediante Memorándum N° 0784-2017, de Santiago, 18 de mayo de 2017, de la OIRS, se registra como pendiente de respuesta.	Pendiente
Rosa del Carmen Vargas Gajardo	[REDACTED]	15-03-2017	Call Center WEB	05-04-2017	Puerto Alto	07-04-2017	11-04-2017	15-05-2017	No obstante señalar que mediante Memorándum N° 0776-2017, de Santiago, 18 de mayo de 2017, de la OIRS, se registra como pendiente de respuesta.	Pendiente
David Ulrea Troncoso	[REDACTED]	24-03-2017	Call Center WEB	05-04-2017	Lampa	07-04-2017	02-05-2017	17-05-2017	No obstante señalar que mediante Memorándum N° 0789-2017, de Santiago, 18 de mayo de 2017, de la OIRS, se registra como pendiente de respuesta.	Pendiente
Lidia Sánchez	[REDACTED]	10-04-2017	Call Center WEB	10-04-2017	Renca	13-04-2017	17-04-2017	22-05-2017	No obstante señalar que mediante Memorándum N° 0789-2017, Santiago, 18 de mayo de 2017, de la OIRS, se registra como pendiente de respuesta.	Pendiente



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO  
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

RECLAMO						SOLICITUD DEL INFORME DE OIRS AL CENTRO		RESPUESTA AL USUARIO		
USUARIO		FECHA EMISIÓN	CENTRO RECEPCIÓN	FECHA RECEPCIÓN OIRS	CENTRO RECLAMADO	FECHA EMISIÓN	RESPUESTA DE INFORME A LA OIRS	PLAZO MÁXIMO	TEXTO RESPUESTA	ESTADO
NOMBRE	RUT									
Alexis Molina Molina	[REDACTED]	12-04-2017	Centro de Atención	12-04-2017	Melipilla	13-04-2017	24-04-2017	24-05-2017	No obstante señalar que mediante Memorandum N° 0770-2017, Santiago, 18 de mayo de 2017, de la OIRS; se registra como pendiente de respuesta.	Pendiente
Jaime González Flores Gutiérrez	[REDACTED]	03-04-2017	Municipalidad de El Bosque	07-04-2017	El Bosque	13-04-2017	27-04-2017	19-05-2017	No obstante señalar que mediante Memorandum N° 0786-2017, Santiago, 18 de mayo de 2017, de la OIRS; se registra como pendiente de respuesta.	Pendiente
Mariluz del Carmen Solo	[REDACTED]	10-03-2017	Municipalidad de El Bosque	07-04-2017	El Bosque	13-04-2017	27-04-2017	19-05-2017	No obstante señalar que mediante Memorandum N° 0787-2017, Santiago, 18 de mayo de 2017, de la OIRS; se registra como pendiente de respuesta.	Pendiente
Johanna Araceli Hernández	[REDACTED]	30-03-2017	MINJU	10-04-2017	Unidad de Cumplimiento COL	13-04-2017	09-05-2017	22-05-2017	No obstante señalar que mediante Memorandum N° 0786-2017, Santiago, 18 de mayo de 2017, de la OIRS; se registra como pendiente de respuesta.	Pendiente
Katherine Paola Espinoza Pérez	[REDACTED]	20-04-2017	Call CenterWEB	20-04-2017	Maipú	24-04-2017	25-04-2017	01-05-2017	No señala	Pendiente

JK



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO  
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

USUARIO		RECLAMO				SOLICITUD DEL INFORME DE OIRS AL CENTRO		RESPUESTA AL USUARIO		
NOMBRE	RUT	FECHA EMISIÓN	CENTRO RECEPCIÓN	FECHA RECEPCIÓN OIRS	CENTRO RECLAMADO	FECHA EMISIÓN	RESPUESTA DE INFORME A LA OIRS	PLAZO MÁXIMO	TEXTO RESPUESTA	ESTADO
Eva Gloria Olivares Montecinos		03-04-2017	MINJU	18-04-2017	San Miguel	24-04-2017	28-04-2017	30-05-2017	No señala	Pendiente
Evangelina Espinoza Farias		17-04-2017	OIRS	17-04-2017	Puente Alto	24-04-2017	28-04-2017	29-05-2017	No señala	Pendiente
Valeska Torreaba Paredes		18-04-2017	OIRS	18-04-2017	Quinta Normal	24-04-2017	10-05-2017	30-05-2017	No señala	Pendiente
Cristian Olea Altamirano		21-04-2017	OIRS	21-04-2017	Oficina de Familia de Santiago	24-04-2017	02-05-2017	02-06-2017	No señala	Pendiente
Daniel Andrés Espinoza Arredondo		27-03-2017	Centro de Atención	24-04-2017	ODL Santiago	28-04-2017	06-05-2017	05-06-2017	No señala	Pendiente
Ei Jacqueline Espinoza Droguett		21-04-2017	Call Center/WEB	24-04-2017	Itacagua	26-04-2017	27-04-2017	05-06-2017	No señala	Pendiente
Rolando Dario Olea Delgado		21-04-2017	Call Center/WEB	24-04-2017	San Bernardo	26-04-2017	08-05-2017	05-06-2017	No señala	Pendiente
Emiliano Morón		03-04-2017	Centro de Atención	24-04-2017	ODL Santiago	26-04-2017	28-04-2017	05-06-2017	No señala	Pendiente
Gonzalo Santos Becerra		13-03-2017	Centro de Atención	24-04-2017	ODL Santiago	24-04-2017	24-04-2017	05-06-2017	No señala	Pendiente
Rosa Adriana Fuentes Iral		13-03-2017	Centro de Atención	24-04-2017	ODL Santiago	24-04-2017	24-04-2017	05-06-2017	No señala	Pendiente
Valdemar Ignacio Perot Gutiérrez		25-04-2017	OIRS	25-04-2017	OIRS	03-05-2017	15-05-2017	06-06-2017	No señala	Pendiente



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO  
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

RECLAMO						SOLICITUD DEL INFORME DE OIRS AL CENTRO		RESPUESTA AL USUARIO		
USUARIO		FECHA EMISIÓN	CENTRO RECEPCIÓN	FECHA RECEPCIÓN OIRS	CENTRO RECLAMADO	FECHA EMISIÓN	RESPUESTA DE INFORME A LA OIRS	PLAZO MÁXIMO	TEXTO RESPUESTA	ESTADO
NOMBRE	RUT									
Adriana Del Carmen Galaz López	[REDACTED]	25-04-2017	OIRS	25-04-2017	Oficina Civil	03-05-2017	08-05-2017	05-06-2017	No señala	Pendiente
David Mauricio Portus Tiquet	[REDACTED]	24-04-2017	OIRS	24-04-2017	ODL Santiago	26-04-2017	27-04-2017	05-06-2017	No señala	Pendiente

Fuente: Base de datos proporcionada por la CAJIMETRO.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO  
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

ANEXO N° 8

Estado de Observaciones de Informe Final N° 761, de 2017

N° DE OBSERVACIÓN	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	NIVEL DE COMPLEJIDAD	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN SOLICITADA POR LA I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA EN INFORME FINAL	MEDIDA IMPLEMENTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DE LA ENTIDAD
II. Examen de la materia auditada, Numeral 2, punto 2.1, letra g)	Sobre los reclamos efectuados a la CAJMETRO. Reclamos examinados. Reclamo N° 162, Hugo Valdés Inostroza	AC: Observación Altamente Compleja: Falta de revisión de operaciones, procesos y actividades.	La CAJ METRO, deberá dar inicio a un procedimiento disciplinario con el fin de determinar eventuales responsabilidades administrativas en relación con la falta de respuesta al recurrente y del expediente de la causa, remitiendo copia del acto administrativo que lo instruye a esta I Contraloría Regional y designa al fiscal, en el término de 15 días hábiles contado desde la recepción de este informe.			
I Aspectos de control interno, numeral 1.	Carencia de procedimientos para la tramitación o seguimiento de causas y falta de aprobación de	AC: Observación Altamente Compleja: Falta de revisión de operaciones, procesos y actividades.	La entidad deberá efectuar las gestiones necesarias tendientes a concretar la actualización y aprobación del manual de registro de atenciones del sistema SAJ y de los protocolos de los centros de atención jurídico social, respecto			



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO**  
**UNIDAD DE AUDITORÍA 1**

Nº DE OBSERVACIÓN	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	NIVEL DE COMPLEJIDAD	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN SOLICITADA POR LA I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA EN INFORME FINAL	MEDIDA IMPLEMENTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DE LA ENTIDAD
	protocolos institucionales		de lo cual deberá informar a este Órgano de Control, en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente documento.			
I Aspectos de control interno, numeral 2	Falta de actualización de organigrama en la página web institucional	C : Observación Compleja: Falta de revisión de operaciones, procesos y actividades	La CAJMETRO, en lo concerniente a la actualización y revisión que se encuentra realizando a la resolución exenta N° 1.675, de 2009, deberá informar el avance que sobre el apuntado trabajo haya ejecutado en el anotado plazo de 60 días.			
I Aspectos de control interno, numeral 3	Sobre el Departamento de Auditoría Interna	AC: Observación Altamente Compleja: Falta de revisión de operaciones, procesos y actividades.	el servicio deberá acreditar la materialización de los Manuales de Procedimientos para la Programación, Ejecución, Realización de Informe y Seguimiento de Auditorías; asimismo, llevar a cabo las acciones tendientes a definir la estructura jerárquica del aludido Departamento de Auditoría Interna, proporcionando los			



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO  
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

Nº DE OBSERVACIÓN	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	NIVEL DE COMPLEJIDAD	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN SOLICITADA POR LA I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA EN INFORME FINAL	MEDIDA IMPLEMENTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DE LA ENTIDAD
			respaldos pertinentes, todo ello en el citado plazo de 60 días hábiles.			
I Aspectos de control interno, numeral 4	La web institucional no presenta la información de la dotación del personal y su remuneración acorde a la normativa	C: Observación Compleja: Falta de revisión de operaciones, procesos y actividades.	La CAJMETRO deberá adoptar medidas tendientes a presentar en la referida plataforma la información aludida conforme lo establece la mencionada ley N° 20.285, Sobre Acceso a la Información Pública, lo que deberá ser acreditado a este Organismo de Control en el término de 60 días hábiles, antes mencionado.			
I Aspectos de control interno, numeral 5	Falta de respaldo adecuado de la información que maneja la entidad	AC: Observación Altamente Compleja: Falencias de seguridad de sistemas.	La CAJMETRO deberá realizar las gestiones pertinentes que permitan contar con los resguardos de la información, para dar cumplimiento a lo señalado en la letra "d" del artículo 24, del citado decreto N° 83, de 2004, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, informando sobre ello			



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO**  
**UNIDAD DE AUDITORÍA 1**

Nº DE OBSERVACIÓN	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	NIVEL DE COMPLEJIDAD	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN SOLICITADA POR LA I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA EN INFORME FINAL	MEDIDA IMPLEMENTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DE LA ENTIDAD
			en el aludido plazo de 60 días hábiles.			
I Aspectos de control interno, numeral 6	Procedimiento de recepción de reclamos en la OIRS	MC: Observación Medianamente Compleja; Incumplimiento de procedimientos que dicta la normativa	La institución deberá establecer un procedimiento de recepción de reclamos que asegure el debido control y oportunidad de su respuesta, y comunicarlo en el precitado término.			
I Aspectos de control interno, numeral 8	Falta de un código de ética para la CAJMETRO	C: Observación Compleja; Falta de revisión de operaciones, procesos y actividades.	La informar el grado de avance en la elaboración del código de ética institucional, informando sobre esto en el plazo de 60 días hábiles, contados desde la recepción del presente documento.			
II, examen de la materia auditada, numeral 1, punto 1.1	Sobre las causas. Demoras en el tratamiento de las causas por falta de antecedentes en el SAJ	MC: Observación Medianamente Compleja; Incumplimiento de procedimientos	El servicio deberá informar respecto de la actualización y formalización de los Protocolos de Atención de los Centros de Atención Jurídico Social y del Manual de Registro de Atenciones			



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO**  
**UNIDAD DE AUDITORÍA 1**

Nº DE OBSERVACIÓN	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	NIVEL DE COMPLEJIDAD	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN SOLICITADA POR LA I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA EN INFORME FINAL	MEDIDA IMPLEMENTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DE LA ENTIDAD
		que dicta la normativa.	del Sistema SAJ para todas las líneas de atención, en el mismo plazo de 60 días hábiles.			
II, examen de la materia auditada, numeral 1, puntos 1.2 y 1.3.	Sobre las causas.  Causas registradas en el SAJ como "Abandono Judicial"	MC. Observación Medianamente Compleja: Incumplimiento de procedimientos que dicta la normativa.	La CAJMETRO deberá efectuar un análisis de las causas que se encuentran en la condición "abandono judicial", comunicando sobre ello en el término de 60 días hábiles.			
	Lista de espera de usuarios para ser atendidos	Ausencia de supervisión en la entrega de beneficios	Asimismo, deberá acreditar las medidas implementadas para la atención oportuna de los usuarios que permanecen en las listas de espera, efectuar el análisis de los casos señalados en las letras c) y d) del presente punto, cuyo agendamiento de entrevista supera un año, y gestionar con las instancias correspondientes.			



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO  
UNIDAD DE AUDITORIA 1

Nº DE OBSERVACIÓN	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	NIVEL DE COMPLEJIDAD	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN SOLICITADA POR LA I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA EN INFORME FINAL	MEDIDA IMPLEMENTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DE LA ENTIDAD
			acerca del déficit de personal que, según la propia entidad, afecta la capacidad de servicio y cobertura institucional, informando al respecto en el aludido plazo de 60 días hábiles.			
II, examen de la materia auditada, numeral 2, punto 2.1, letras a) a la g).	Sobre los reclamos efectuados a la CAJMETRO. Reclamos examinados. a) Reclamo N° 13, María Jacqueline González Soto, b) Reclamo N° 49 Alejandrina Corsino Ramírez, c) Reclamo N° 50 Felipe Sánchez Ganem, d) Reclamo N° 51 Nicole Santander Alarcón, e) Reclamo N° 53 Miguel Maturana Díaz,	AC: Observación Altamente Compleja: Ausencia de supervisión (valorar, revisar y aprobar, dirigir y capacitar)	La Corporación deberá dar respuesta a los recurrentes, en los casos que corresponda, e implementar un procedimiento de reclamos adecuado a la actual gestión de la Corporación de Asistencia Judicial, instrumento que en todo caso debe ser armónico con lo establecido en la ley N° 19.880 y el citado decreto N° 680, de 1990, que establece la obligación de crear las aludidas OIRS, de lo cual tendrá que informar sobre su estado en el plazo de 60 días hábiles.			



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO  
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

Nº DE OBSERVACIÓN	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	NIVEL DE COMPLEJIDAD	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN SOLICITADA POR LA I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA EN INFORME FINAL	MEDIDA IMPLEMENTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DE LA ENTIDAD
	f) Reclamo N° 54 Mireya Céspedes Retamales, y g) Reclamo N° 162 Hugo Valdés Inostroza.					

88

