

# CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA

2017



**Corporación  
de Asistencia  
Judicial  
Metropolitana**

**Ministerio de Justicia  
y Derechos Humanos**



## Tabla de contenido

I.	INFORMACIÓN GENERAL DEL SERVICIO.....	3
II.	LÍNEAS DE ATENCIÓN Y RESULTADOS 2016.....	7
III.	METAS MINISTERIALES.....	25
IV.	RECURSOS HUMANOS.....	34
V.	EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA.....	39
VI.	CONVENIOS MUNICIPALES.....	47
VII.	CONVENIOS INTERSECTORIALES.....	53
VIII.	PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	58
IX.	TRANSPARENCIA.....	63
X.	REQUERIMIENTOS GABINETE PRESIDENCIAL.....	64
XI.	TRABAJO DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL.....	71
XII.	AVANCES EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN.....	73
XIII.	ENFOQUE DE GÉNERO.....	78
XIV.	GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN EN EL SECTOR PÚBLICO.....	79
XV.	HITOS Y DESAFÍOS 2017.....	83

# I. INFORMACIÓN GENERAL DEL SERVICIO

La Corporación de Asistencia Judicial Región Metropolitana, con cobertura en las regiones Metropolitana, de O'Higgins, Del Maule y De Magallanes, considera en su Mapa Estratégico las siguientes definiciones para el desarrollo de su función pública:

## 1. Misión Institucional

Proporcionar orientación y asesoría jurídica a todas las personas que así lo requieran, y patrocinar judicialmente de manera profesional y gratuita a quienes no cuenten 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.

## 2. Visión Institucional

“Ser reconocidos como un servicio público profesionalizado y especializado por su competencia en el ámbito jurídico social, que busca materializar el acceso a la Justicia a través de una atención especializada, oportuna, de calidad y comprometida con la difusión y prevención, como también con la defensa de derechos y deberes ciudadanos”.

## 3. Objetivos Estratégicos

- Fortalecer la calidad de forma transversal en los procesos, apuntando a generar satisfacción en nuestros usuarios tanto internos, como externos.
- Posicionar y visibilizar a la Corporación en el ámbito público, privado y académico.
- Propender a la integración de sistemas, procesos y canales de atención.

## 4. Organigrama



## 5. Datos de Contactos Corporativos

Contactos	Email
Dirección General	direcciongeneral@cajmetro.cl
Comunicaciones	comunicaciones@cajmetro.cl
Atención y Participación Ciudadana	participacionciudadana@cajmetro.cl
Atención Online	justiciamascerca@cajmetro.cl
Prácticas Profesionales	postulantes@cajmetro.cl
Departamento Jurídico	efuentes@cajmetro.cl
Dirección Regional Metropolitana Norte	ptorres@cajmetro.cl
Dirección Regional Metropolitana Sur	ilanderos@cajmetro.cl
Dirección Regional del Libertador Bernardo O´Higgins	jprado@cajmetro.cl
Dirección Regional Maule	<a href="mailto:jreyesv@cajmetro.cl">jreyesv@cajmetro.cl</a>
Dirección Regional Magallanes y la Antártica Chilena	puntaarenas@cajmetro.cl

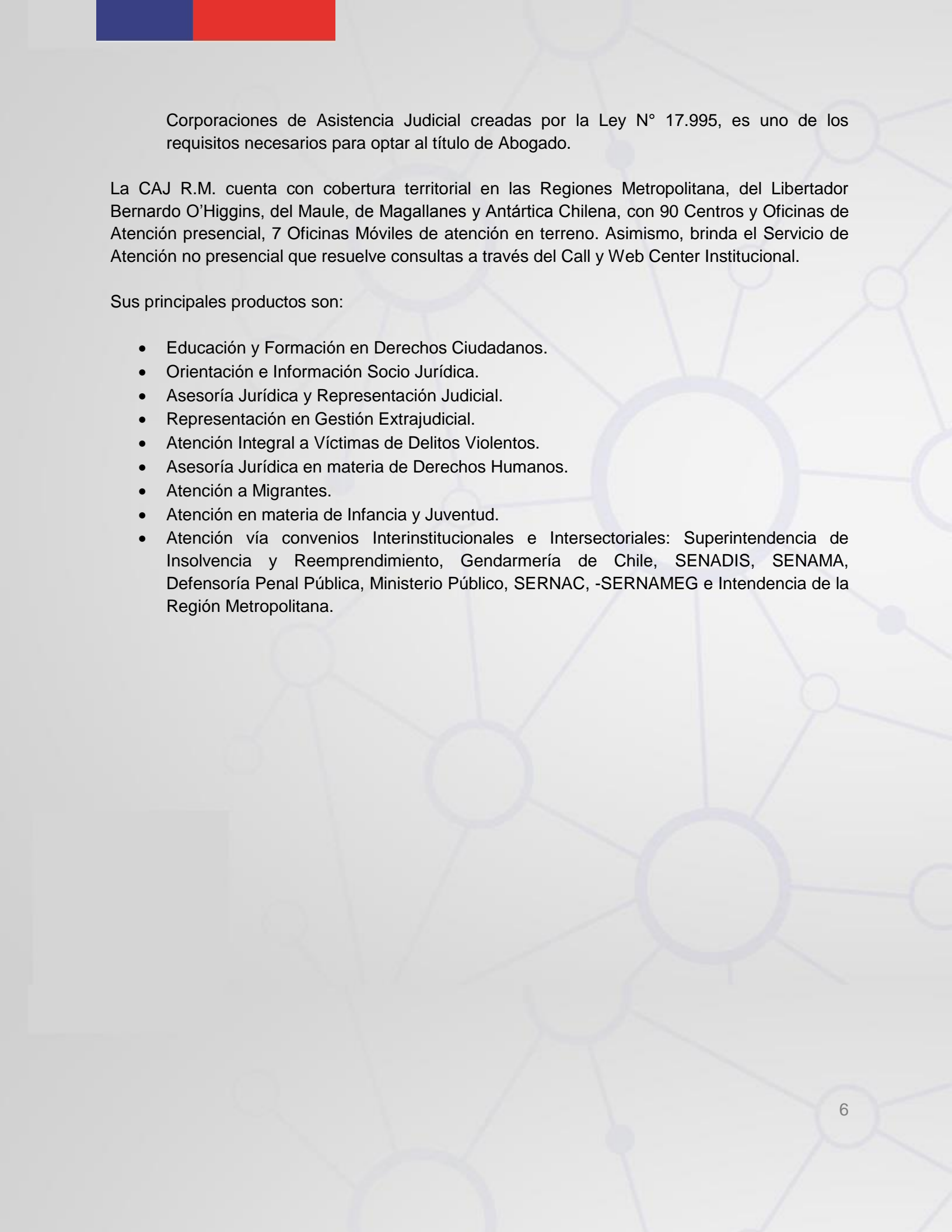
- Contactos Telefónicos: Contact Center: 6004402000 / 227956031
- Página Web Corporativa: [www.cajmetro.cl](http://www.cajmetro.cl)

## 6. Funciones y Servicios

Para el análisis de este aspecto, cabe hacer presente que las Corporaciones de Asistencia Judicial, fueron creadas por ley N° 17.995, como sucesoras el antiguo sistema de asistencia jurídica prestada por los colegios profesionales de abogados, creándose mediante esta ley, un servicio público cuyo objetivo institucional es la prestación del servicio de asistencia jurídica gratuita y proporcionar los medios necesarios para que los postulantes al título profesional de abogado, desarrollen su práctica profesional.

En este orden de ideas el marco normativo que establece el objeto o fin institucional, se encuentra establecido en las siguientes normas:

- Artículo 2 de la Ley N° 17.995, que señala: “Dichas corporaciones gozarán de personalidad jurídica, tendrán patrimonio propio y no perseguirán fines de lucro. Su finalidad será prestar asistencia jurídica y judicial gratuita a personas de escasos recursos. Además, proporcionarán los medios para efectuar la práctica necesaria para el ejercicio de la profesión a los postulantes a obtener el título de abogado “
- Artículo 4° del DFL 995 de 1981 del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, que señala: “Para el cumplimiento de sus finalidades la Corporación podrá abrir, construir, dirigir y administrar Consultorios jurídicos gratuitos y utilizar los demás medios conducentes a alcanzar su objetivo. Consecuente con ello podrán también suscribir convenios con otras Instituciones para ampliar sus funciones de asistencia”.
- Artículo 1° del Decreto Supremo N° 265 del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, que señala: “La práctica profesional que el postulante debe efectuar en alguna de las



Corporaciones de Asistencia Judicial creadas por la Ley N° 17.995, es uno de los requisitos necesarios para optar al título de Abogado.

La CAJ R.M. cuenta con cobertura territorial en las Regiones Metropolitana, del Libertador Bernardo O'Higgins, del Maule, de Magallanes y Antártica Chilena, con 90 Centros y Oficinas de Atención presencial, 7 Oficinas Móviles de atención en terreno. Asimismo, brinda el Servicio de Atención no presencial que resuelve consultas a través del Call y Web Center Institucional.

Sus principales productos son:

- Educación y Formación en Derechos Ciudadanos.
- Orientación e Información Socio Jurídica.
- Asesoría Jurídica y Representación Judicial.
- Representación en Gestión Extrajudicial.
- Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos.
- Asesoría Jurídica en materia de Derechos Humanos.
- Atención a Migrantes.
- Atención en materia de Infancia y Juventud.
- Atención vía convenios Interinstitucionales e Intersectoriales: Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento, Gendarmería de Chile, SENADIS, SENAMA, Defensoría Penal Pública, Ministerio Público, SERNAC, -SERNAMEG e Intendencia de la Región Metropolitana.

## II. LÍNEAS DE ATENCIÓN Y RESULTADOS 2016

- I. **Orientación e Información:** esta línea de atención constituye la puerta de entrada a los servicios institucionales, por medio del cual los usuarios reciben información y orientación sobre sus derechos y deberes sobre materias sociojurídicas en ámbitos como de familia, civiles, laborales, penales, etc., en las distintas unidades de atención (fijas o móviles) y ya sea por medio de atención presencial y no presencial. Este es un servicio mayormente profesionalizado, otorgado por Abogados y/o Trabajadores Sociales, y en casos especiales por personal técnico altamente capacitado.

A partir de este servicio se pretende ilustrar cómo las personas pueden hacer efectivos sus derechos y sus deberes, ante una necesidad, problema o conflicto que los afecte. Es de carácter universal, ya que se otorga sin calificación socioeconómica.

En cuanto a los resultados obtenidos durante el 2016, es posible indicar los siguientes:

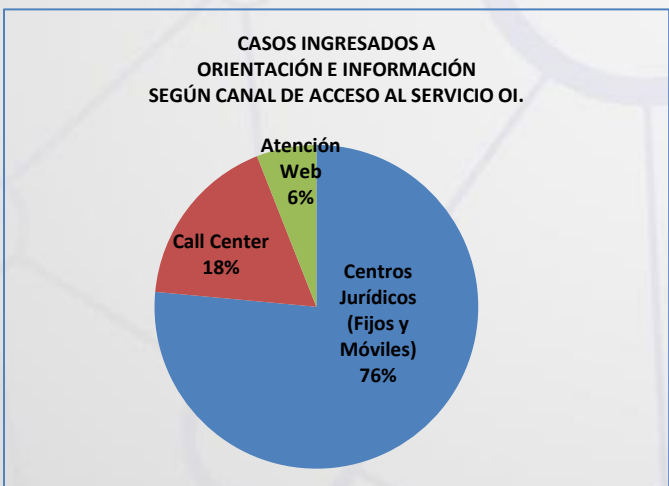
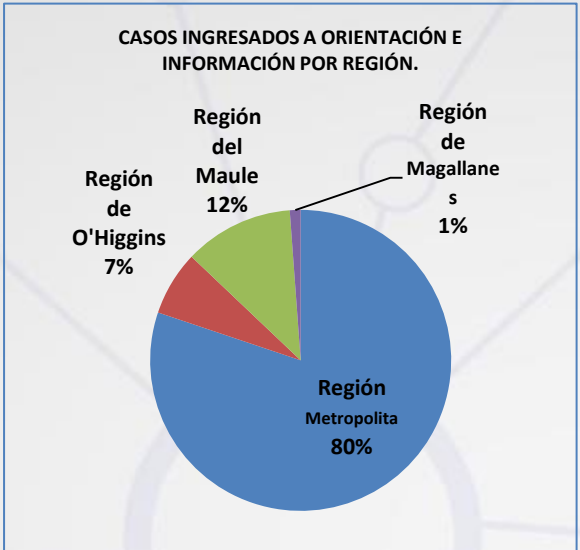
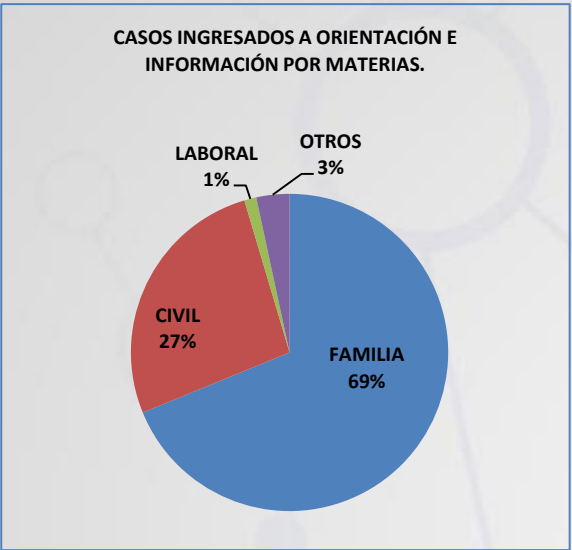
1. A Nivel de Centros Jurídicos (Fijos y Móviles), Call Center y Atención Web, durante el año 2016, se ingresaron 277.433 casos a esta primera línea de atención. De estos casos ingresados, un 69% corresponde a materias de familia y un 27% a materias civiles.

En relación a cómo se distribuyen estos ingresos a nivel de las 4 regiones que comprende la CAJ RM, la Región Metropolitana concentra el 80%, seguido de la Región del Maule con el 12%. Menor participación en el total institucional lo obtiene la Región de O'Higgins con el 7% y finalmente Magallanes con el 1%.

Según el canal de acceso al servicio de Orientación e Información, el 76% de los casos ingresados lo hacen a través de Atención Presencial otorgada por los Centros Jurídicos y un 24% por los canales de Atención no Presenciales, correspondiendo estos un 18% a ingresos vía Call Center y un 5% Atención Web.

<b>CASOS INGRESADOS A ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN 2016, A NIVEL DE CENTROS JURÍDICOS</b>					
ITEM	Región Metropolitana	Región del Lib. Bdo. O'Higgins	Región del Maule	Región de Magallanes	Total 2016
FAMILIA	148.231	14.722	25.603	2.364	190.920
CIVIL	62.274	4.277	6.422	787	73.760
LABORAL	3.278	38	82	2	3.400
OTROS	8.586	203	498	66	9.353
<b>TOTAL CAJ RM</b>	<b>222.369</b>	<b>19.240</b>	<b>32.605</b>	<b>3.219</b>	<b>277.433</b>





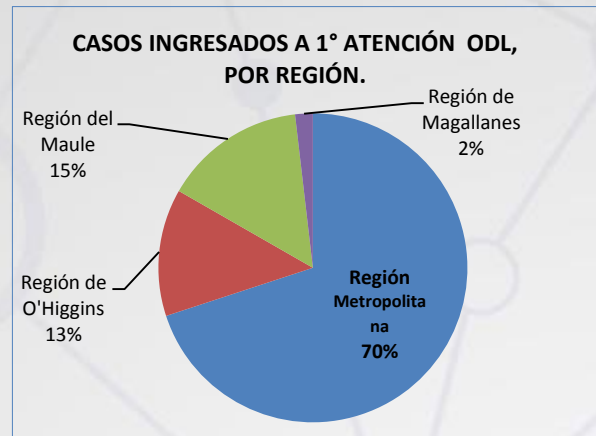
2. A Nivel de Oficinas de Defensa Laboral (ODL), durante el año 2016, se ingresaron 19.399 casos a la primera línea de atención<sup>1</sup>. De estos casos ingresados, un 70% corresponde a ingresos generados por las ODL de la Región Metropolitana, un 15% por las ODL de la Región del Maule, seguido de las correspondientes a la Región de O'Higgins con el 13% y finalmente las de Magallanes con el 2%.

<sup>1</sup> Esta prestación es otorgada principalmente por Técnicos Jurídicos altamente especializados en materia laboral.



### CASOS INGRESADOS A 1° ATENCIÓN 2016, A NIVEL DE OFICINAS DE DEFENSA LABORAL (ODL)

REGIÓN	TOTAL
Región Metropolitana	13.571
Región del Lib. Bdo. O'Higgins	2.585
Región del Maule	2.885
Región de Magallanes	358
<b>TOTAL CAJ RM-ODL</b>	<b>19.399</b>



II. **Solución Colaborativa de Conflictos:** Servicio tendiente a acercar a personas enfrentadas por distintos problemas y buscar una solución consensuada en un ámbito extrajudicial, a través de mediación, negociación o arbitraje<sup>2</sup>. Este servicio ofrece al usuario una forma de solucionar el conflicto que le afecta a través de mecanismos no adversariales, a los cuales las partes involucradas se someten voluntaria y colaborativamente, propiciando un mayor protagonismo de las partes en la búsqueda de una solución, reconociendo valores y principios como la voluntariedad, autodeterminación, confidencialidad e imparcialidad. Este servicio se otorga a través de los siguientes mecanismos:

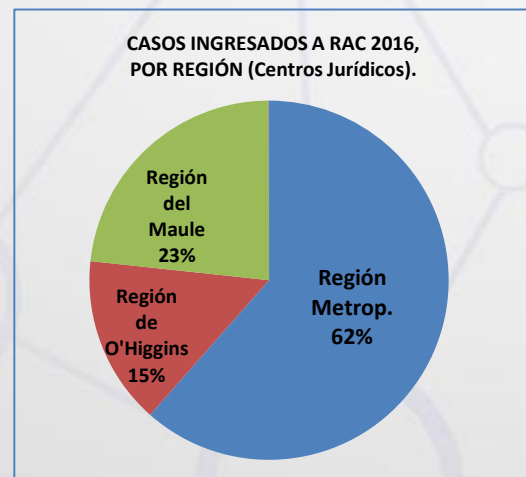
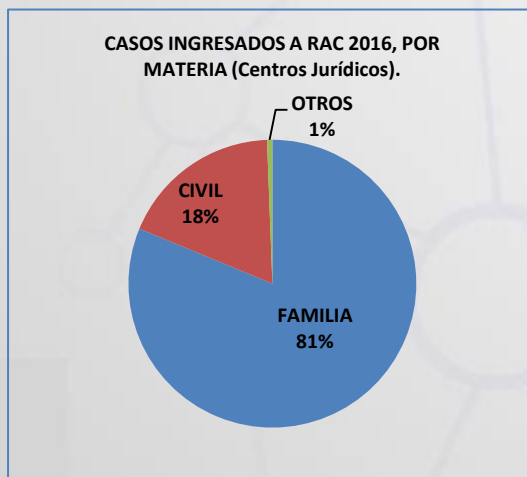
- **Negociación:** consiste en un proceso voluntario e informal que las partes utilizan para llegar a un acuerdo mutuamente aceptado y en el cual no es imperante la presencia de un tercero.
- **Conciliación:** consistente en utilizar los servicios de una tercera persona (en este caso el profesional) que ayude a las partes en conflicto a allanar sus diferencias y llegar a una transacción amistosa o a una solución adoptada de común acuerdo, sin perjuicio de que ésta sea sugerida por este tercero.
- **Mediación:** se trata de un proceso de resolución de conflictos en virtud del cual las partes, con ayuda de un tercero imparcial (en este caso el profesional), quien no tiene poder decisorio, llamado mediador, buscan resolver por sí mismas un conflicto mediante la búsqueda de acuerdos.

<sup>2</sup> Sólo disponible en el Centro de Mediación Santiago y Centro de Mediación Rancagua.

La prestación de este servicio se realiza a través de los Centros Jurídicos y Centros de Mediación<sup>3</sup>. En cuando a los resultados obtenidos durante el 2016, por tipo de centro, es posible indicar los siguientes:

1. A Nivel de Centros Jurídicos, durante el año 2016, se ingresaron 4.025 a Resolución Alternativa de Conflictos (RAC). De éstos, un 81% corresponde a materias de familia y un 18% a materias civiles. En relación a cómo se distribuyen estos ingresos a nivel de las 4 regiones que comprende la CAJ RM, la Región Metropolitana concentra el 62%, la Región del Maule el 23% y la Región de O'Higgins el 15%. En la Región de Magallanes este servicio está centralizado en el Centro de Mediación de Punta Arenas, de ahí el bajo nivel de ingresos.

<b>CASOS INGRESADOS A RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS (RAC) 2016, A NIVEL DE CENTROS JURÍDICOS</b>				
REGIÓN	FAMILIA	CIVIL	OTROS	TOTAL
Región Metropolitana	2.109	358	9	2.476
Región del Lib. Bdo. O'Higgins	512	97	2	611
Región del Maule	648	276	12	936
Región de Magallanes	1	0	1	2
<b>TOTAL CAJ RM</b>	<b>3.270</b>	<b>731</b>	<b>24</b>	<b>4.025</b>

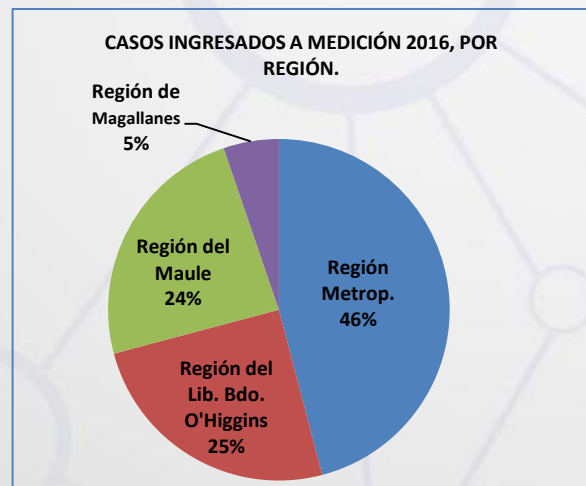
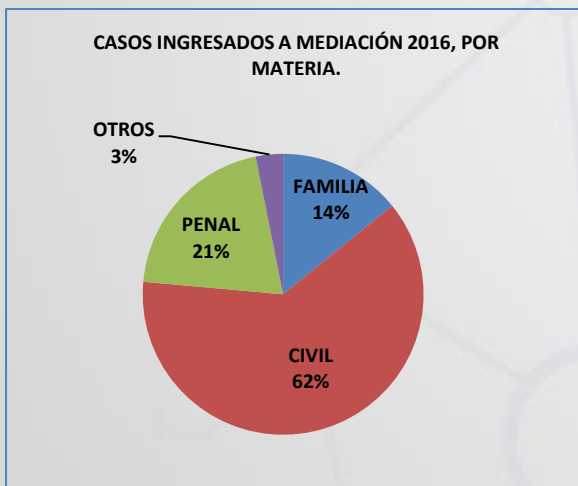


<sup>3</sup> Centros especializados, que se encuentran ubicados en todas las capitales regionales que comprende la CAJ RM.

2. A Nivel de Centros de Mediación, durante el año 2016, se ingresaron 3.435 casos a esta línea de atención. De estos casos ingresados, el 62% corresponde a materias civiles, seguido muy por lejos por las materias penales con el 21%, materias de familia con el 14% y otras materias con el 3%.

<b>CASOS INGRESADOS A MEDIACIÓN 2016, A NIVEL DE CENTROS DE MEDIACIÓN</b>					
REGIÓN	FAMILIA	CIVIL	PENAL	OTROS	TOTAL
Región Metropolitana	71	1.245	192	69	1.577
Región del Lib. Bdo. O'Higgins	15	575	239	28	857
Región del Maule	370	189	260	2	821
Región de Magallanes	30	130	11	9	180
<b>TOTAL CAJ RM</b>	<b>486</b>	<b>2.139</b>	<b>702</b>	<b>108</b>	<b>3.435</b>

En relación a cómo se distribuyen estos ingresos a nivel de los 4 Centros de Mediación con que cuenta la CAJ RM, (siendo uno por región), el Centro de Mediación Santiago (RM) concentra el 46%, seguido del Centro de Mediación Rancagua (VI) con el 25%, el Centro de Mediación Talca (VII) con el 24% y finalmente el Centro de Mediación Punta Arenas (XII) con el 5%.



- III. **Patrocinio y Representación Judicial:** Esta línea de servicio refiere a la labor profesional de los abogados para la presentación de demandas y otras acciones legales ante los Tribunales de Justicia, para aquellas personas que presentan conflictos jurídico sociales que no son susceptibles de resolver alternativamente o cuando no se ha podido llegar a acuerdo extrajudicialmente.

Para acceder a este servicio, los usuarios deben cumplir con los requisitos establecidos por la institución que dicen relación con la calificación socioeconómica de las personas y la viabilidad jurídica de la pretensión del usuario. En este caso, la resolución del conflicto se entrega a un tercero, Juez de la República, quién resuelve a través de una sentencia.

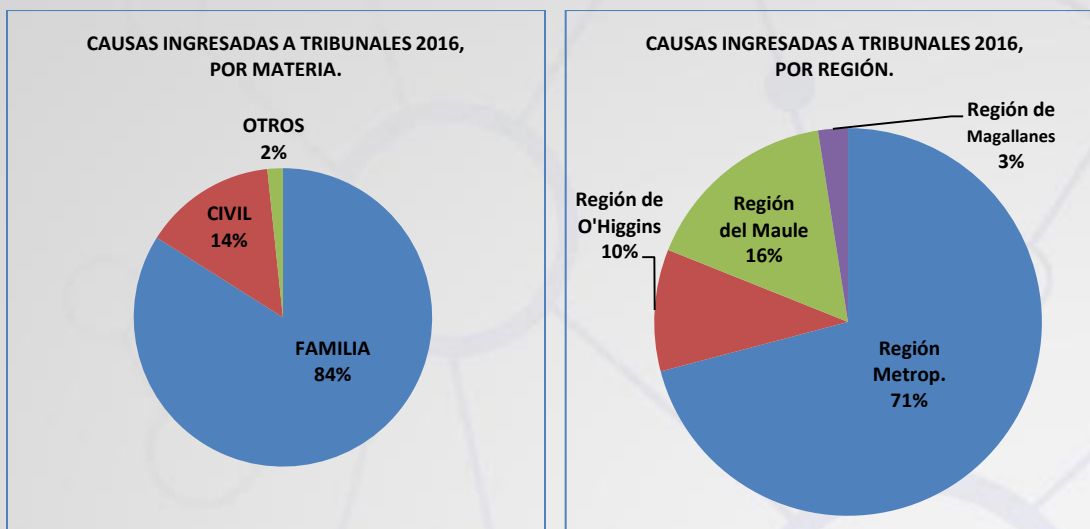
Este servicio se presta por profesionales abogados que son siempre los responsables de los procesos, y que tienen bajo su supervisión directa a egresados y/o licenciados de derecho que realizan su práctica profesional y que deben actuar en los procesos cuando así lo determine el abogado responsable, con poder delegado para cada actuación. Este servicio comprende la representación judicial en las siguientes materias:

- Familia
- Laboral
- Civil
- Penal - Procedimiento Antiguo
- Penal - Reforma Procesal Penal en Delitos Violentos
- Derechos Humanos
- Asuntos de Familia Internacional

En cuando a los resultados obtenidos durante el 2016 (causas ingresadas, causas terminadas y causas vigentes), por tipo de centro es posible indicar los siguientes:

A Nivel de Centros Jurídicos durante el año 2016, se ingresaron 55.752 Causas a Tribunales, de esta un 84% corresponde a materias de familia y un 14% a materias civiles. El 2 % restante corresponde a materias relativas a Penal y Laboral, ambas del sistema antiguo. En relación a cómo se distribuyen estos ingresos a tribunales a nivel de las 4 regiones que comprende la CAJ RM, la Región Metropolitana concentra el 71%, seguido de la Región del Maule con el 16%, la Región de O'Higgins con el 10% y finalmente Magallanes con el 3%.

<b>CAUSAS INGRESADAS A TRIBUNALES 2016, A NIVEL DE CENTROS JURÍDICOS</b>				
Región	FAMILIA	CIVIL	OTROS	TOTAL
Región Metropolitana	32.584	6.088	850	39.522
Región de O'Higgins	4.785	837	49	5.671
Región del Maule	8.256	898	19	9.173
Región de Magallanes	1.191	178	17	1.386
<b>TOTAL CAJ RM</b>	<b>46.816</b>	<b>8.001</b>	<b>935</b>	<b>55.752</b>

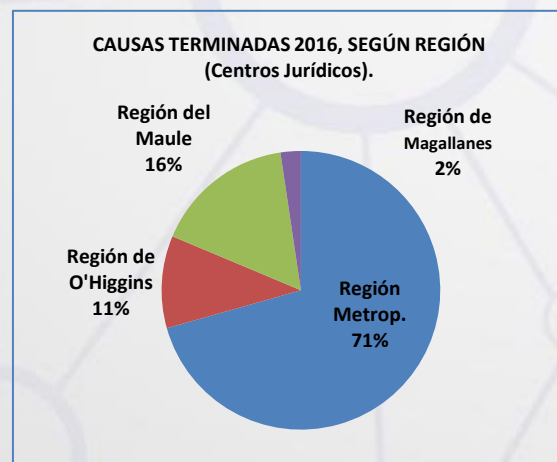
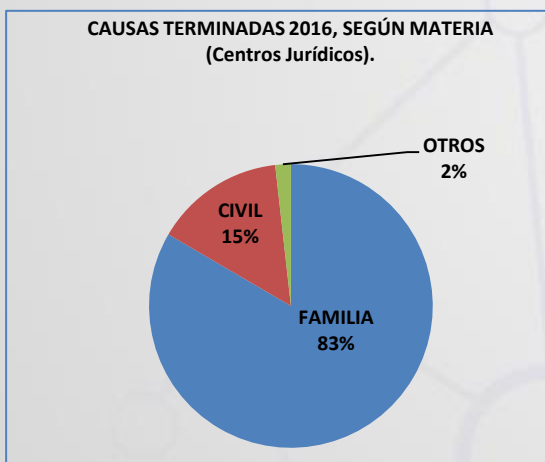
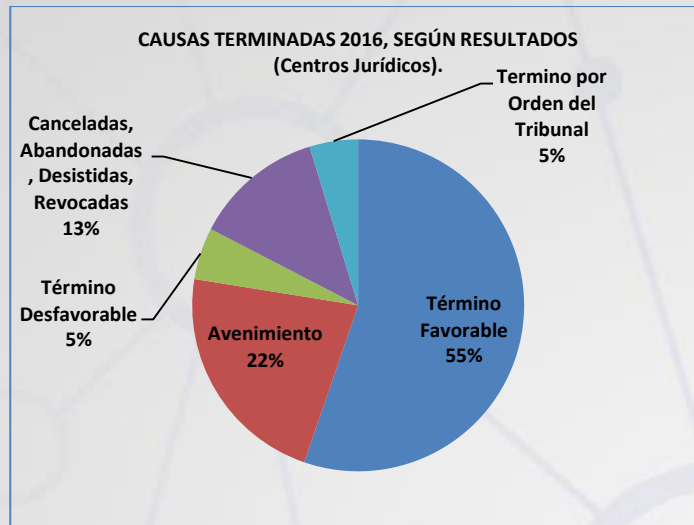


En relación a las Causas Terminadas, los Centros Jurídicos durante el año 2016 lograron dar término a 58.668 causas, de las cuales un 55% fue con Sentencia Favorable y un 22% por avenimiento, lo que entre ambos totalizan un 77% de favorabilidad para los patrocinados. Las restantes causas terminaron en un 13% por cancelación, abandono, desistimiento o revocación, un 5% por Término Desfavorable y un 5% por orden del Tribunal.

Cabe señalar, que en relación a las materias a que correspondieron las Causas Terminadas un 83% fueron en materias de familia y 15% en materias civiles.

En relación a cómo se distribuyen las causas terminadas a nivel de las 4 regiones que comprende la CAJ RM, la Región Metropolitana concentra el 71%, la Región del Maule el 16%, la Región de O'Higgins el 11% y la Región de Magallanes el 2%.

<b>CAUSAS TERMINADAS 2016, A NIVEL DE CENTROS JURÍDICOS</b>				
Región	FAMILIA	CIVIL	OTROS	TOTAL
Región Metropolitana	33.720	6.735	971	41.426
Región de O'Higgins	5.389	872	27	6.288
Región del Maule	8.590	957	27	9.574
Región de Magallanes	1.237	129	14	1.380
<b>TOTAL CAJ RM</b>	<b>48.936</b>	<b>8.693</b>	<b>1.039</b>	<b>58.668</b>



Al considerar las Causas Terminadas por Materia y Tipo de Término es posible observar, de acuerdo a los que se describe en los siguientes cuadros, que las Causas de Familia son las que presentan el mayor porcentaje de término con resultado positivo para los patrocinados con el 80% al considerar Sentencia Favorable más Avenimiento. En esta misma categoría de resultado, las Causas Civiles totalizan un 65% (sentencia/avenimiento) y en el caso de "Otras Materias" dicho resultado se presenta en el 49% de esas causas.



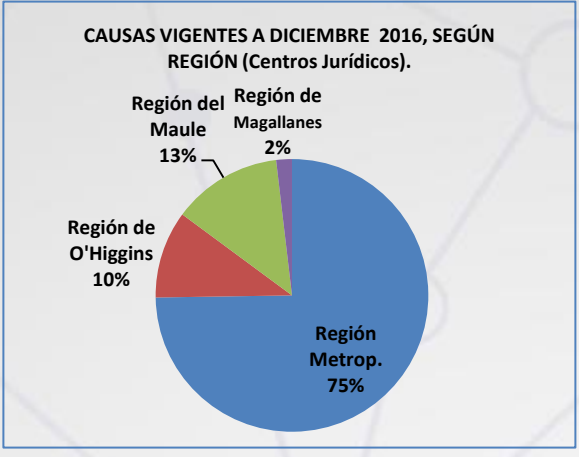
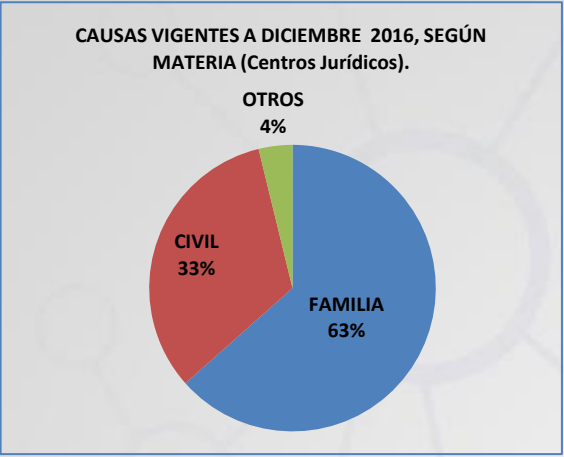
<b>CAUSAS TERMINADAS 2016, A NIVEL DE CENTROS JURÍDICOS</b>						
Materia	Término Favorable	Avenimiento	Término Desfavorable	Canceladas, Abandonadas, Desistidas, Revocadas	Termino por Orden del Tribunal	TOTAL
Familia	26.900	12.407	2.030	4.999	2.600	48.936
Civil	5.017	651	773	2.074	178	8.693
Otras Materias	511	5	167	356	0	1.039
<b>TOTAL CAJ RM</b>	<b>32.428</b>	<b>13.063</b>	<b>2.970</b>	<b>7.429</b>	<b>2.778</b>	<b>58.668</b>

<b>CAUSAS TERMINADAS 2016, A NIVEL DE CENTROS JURÍDICOS</b>						
Región	Término Favorable	Avenimiento	Término Desfavorable	Canceladas, Abandonadas, Desistidas, Revocadas	Termino por Orden del Tribunal	TOTAL
Familia	55%	25%	4%	10%	5%	100%
Civil	58%	7%	9%	24%	2%	100%
Otras Materias	49%	0%	16%	34%	0%	100%
<b>TOTAL CAJ RM</b>	<b>55%</b>	<b>22%</b>	<b>5%</b>	<b>13%</b>	<b>5%</b>	<b>100%</b>

Finalmente, en línea Judicial, los Centros Jurídicos terminan el periodo 2016 con 39.372 Causas Vigentes a diciembre, de las cuales un 63% corresponden a materias de Familia y un 33% a materias civiles. En cuanto a la distribución por regiones, un 75% se concentra en la Región Metropolitana, un 13% en la Región del Maule, un 10% en la Región de O'Higgins y 2% en la Región de Magallanes.

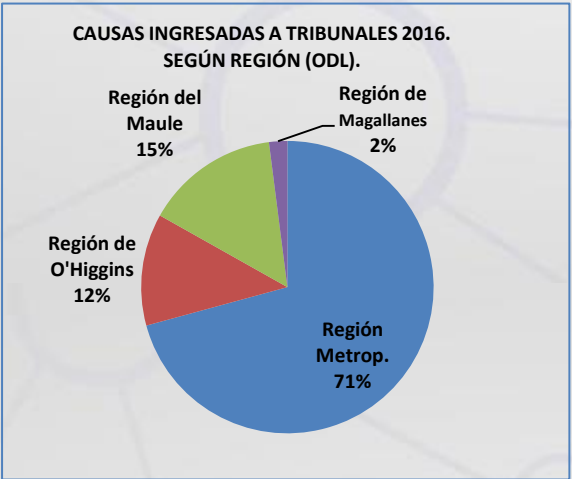
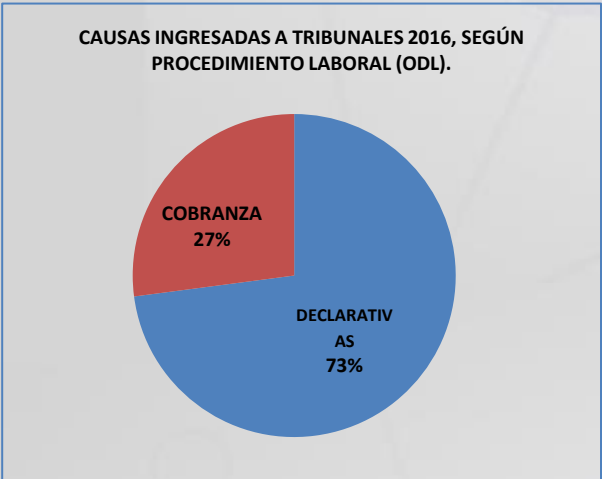
<b>CAUSAS VIGENTES EN TRIBUNALES A DICIEMBRE 2016, A NIVEL DE CENTROS JURÍDICOS</b>				
Región	FAMILIA	CIVIL	OTROS	TOTAL
Región Metropolitana	18.161	9.891	1.381	29.433
Región de O'Higgins	2.557	1.447	77	4.081
Región del Maule	3.805	1.288	33	5.126
Región de Magallanes	456	267	9	732
<b>TOTAL CAJ RM</b>	<b>24.979</b>	<b>12.893</b>	<b>1.500</b>	<b>39.372</b>





A Nivel de Oficinas de Defensa Laboral (ODL), durante el año 2016, se ingresaron 10.849 causas a Tribunales en materia laboral. De estas causas laborales ingresadas, un 73% corresponde a causas en etapa Declarativa y un 27% a Cobranza (Cumplimiento y Ejecución). De acuerdo a cómo se distribuyen estas causas a nivel regional, un 71% corresponde a causas ingresadas a tribunales por ODLs de la Región Metropolitana, un 15% por las ODL de la Región del Maule, un 12% por ODLs de la Región de O'Higgins, y finalmente las ODLs de la Región de Magallanes con el 2%.

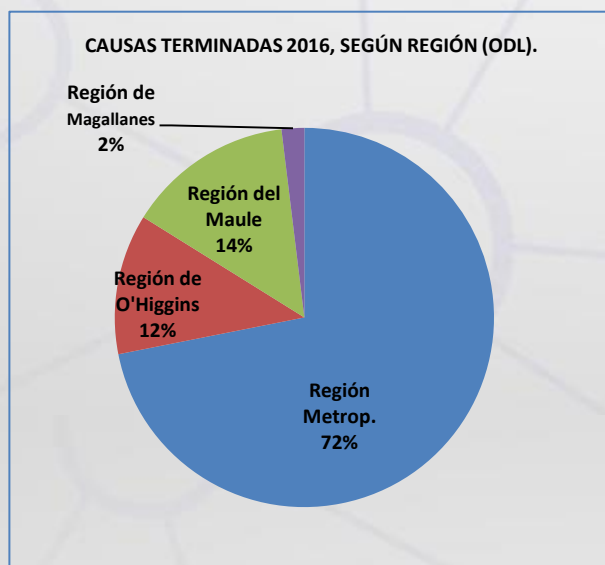
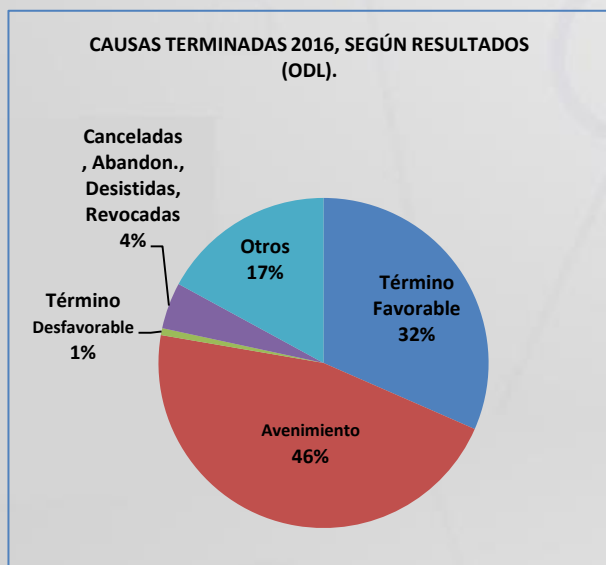
<b>CAUSAS INGRESADAS A TRIBUNALES 2016, A NIVEL DE OFICINAS DE DEFENSA LABORAL (ODL)</b>			
Región	DECLARATIVAS	COBRANZA	TOTAL
Región Metropolitana	5.526	2.151	7.677
Región de O'Higgins	1.009	335	1.344
Región del Maule	1.205	404	1.609
Región de Magallanes	172	47	219
<b>TOTAL CAJ RM</b>	<b>7.912</b>	<b>2.937</b>	<b>10.849</b>



En relación a las Causas Terminadas por las ODL, estas ascendieron 10.349 causas en el año 2016, de las cuales un 78% terminó de modo favorable para el usuario, ya sea por Sentencia Favorable (32%) o por Avenimiento (46%) y sólo un 1% por Término Desfavorable.

Considerando la distribución por región, en un 72% estas causas terminadas correspondieron a la Región Metropolitana, seguido de un 14% de la Región del Maule, 12% de la Región de O'Higgins y 2% de la Región de Magallanes.

CAUSAS TERMINADAS 2016, A NIVEL DE OFICINAS DE DEFENSA LABORAL						
Región	Término Favorable	Avenimiento	Término Desfavorable	Canceladas, Abandonadas, Desistidas, Revocadas	Otros	TOTAL
Región Metropolitana	2.314	3.358	50	343	1.375	7.440
Región de O'Higgins	369	561	5	63	241	1.239
Región del Maule	543	753	14	59	101	1.470
Región de Magallanes	40	104	1	6	49	200
<b>TOTAL CAJ RM</b>	<b>3.266</b>	<b>4.776</b>	<b>70</b>	<b>471</b>	<b>1.766</b>	<b>10.349</b>



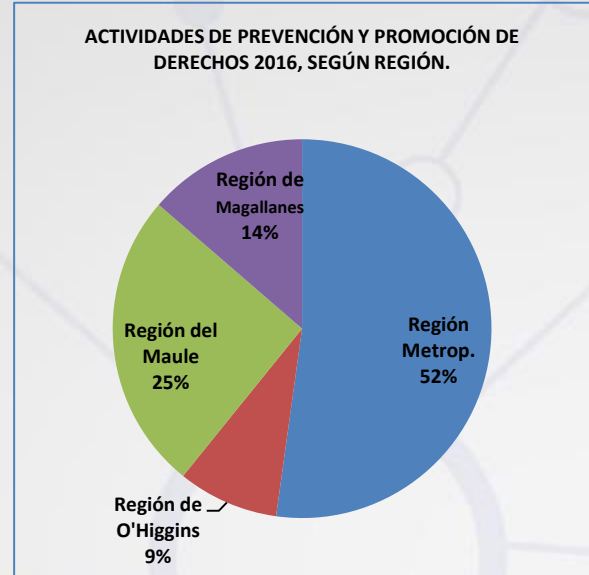
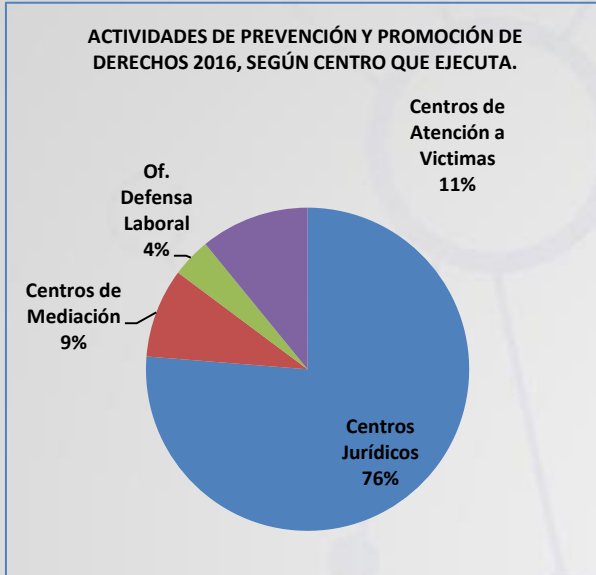
- IV. **Promoción, Prevención y Difusión de Derechos:** Comprende aquellos servicios de la Asistencia Jurídica que se vinculan con la comunidad, en el territorio local a través de acciones de prevención y promoción de deberes y derechos. La prevención interviene con grupos o comunidades, anticipándose a la sucesión de problemas jurídicos.

La promoción de derechos apunta al empoderamiento de las personas, en su espacio cotidiano, de tal forma de vivir positivamente los derechos. Por ello el acento está puesto en el desarrollo de habilidades, cambio de actitudes, fomento de hábitos y refuerzo de factores protectores que permitan el ejercicio positivo de los derechos. Además, se desarrollan acciones destinadas a difundir y promover los derechos de las personas mediante la ejecución de charlas, talleres, y/o capacitaciones en materias legales, administrativas, gremiales y laborales, que permitan a los grupos organizados y a las personas ejercer sus derechos. Asimismo, en esta línea de servicios, los profesionales participan en diversos medios de comunicación sean estos escritos, virtuales y de televisión, donde presentan diversas temáticas orientadas a sociabilizar los mecanismos mediante los cuales los ciudadanos pueden ejercer sus derechos.

En cuanto a los resultados obtenidos durante el 2016, es posible indicar los siguientes: A partir de la gestión de los centros de atención, la CAJ RM logro realizar 615 actividades entre Plazas Ciudadanas, Gobiernos en terreno, Charlas o Exposiciones Informativas, Capacitaciones en materias sociojurídicas, acciones de Visibilidad en medios (radio, televisión o prensa), entre otras, las que responden activa participación que tienen los equipos de atención en las redes locales.

Por otro lado, y considerando cómo se distribuyen estas actividades según tipo de centro que las ejecutó, el 76% fue realizado por los equipos correspondientes a los Centros Jurídicos, un 11% a los Centros de Atención a Víctimas, un 9% a los Centros de Mediación y un 4% a las Oficinas de Defensa Laboral. Considerando la distribución de actividades comunitarias entre las regiones de la CAJ RM, la Metropolitana concentra el 52% del total, el Maule el 25%, O'Higgins el 9% y Magallanes el 14%.

<b>ACTIVIDADES DE PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN DE DERECHOS, 2016.</b>					
<b>Región</b>	<b>Centros Jurídicos</b>	<b>Centros de Mediación</b>	<b>Of. Defensa Laboral</b>	<b>Centros de Atención a Víctimas</b>	<b>TOTAL CAJ RM</b>
Región Metropolitana	274	4	8	35	321
Región de O'Higgins	34	11	2	6	53
Región del Maule	121	4	13	19	157
Región de Magallanes	40	36	1	7	84
<b>TOTAL CAJ RM</b>	<b>469</b>	<b>55</b>	<b>24</b>	<b>67</b>	<b>615</b>



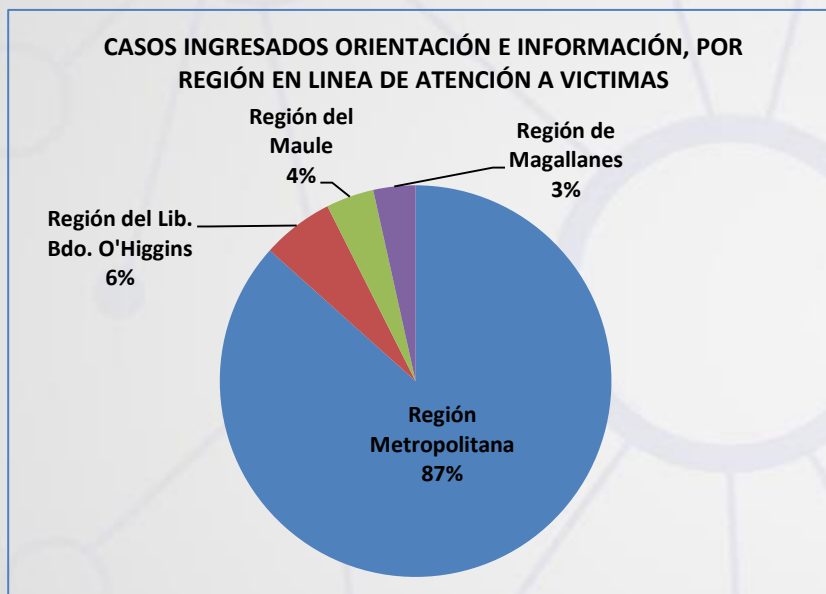
V. **Atención Jurídica, Social y Psicológica a Víctimas de Delitos Violentos:** Este componente se ejecuta a través de los 7 Centros y Unidades de Atención a Víctimas de Delitos Violentos y del Centro especializado en la atención de niños, niñas y adolescentes (CREDEN) que han sido vulnerados, ubicado en la Región Metropolitana. Estos centros de atención están conformados por equipos interdisciplinarios de abogados, psicólogos y asistentes sociales, cuyo objetivo es la atención de la víctima y su familia para reparar el efecto causado por la vivencia de un delito violento. Esta atención considera la asesoría e información especializada y gratuita, la representación judicial, la terapia reparatoria y el acompañamiento social tanto a las víctimas directas como indirectas de un delito violento. Este servicio está dirigido a las personas y/o sus familiares de cualquier edad y sexo que hayan sido víctimas de un delito violento y que no cuenten con los recursos económicos para acceder a patrocinio legal y a terapia reparatoria.

Las posibilidades de beneficiarse son cuando la persona o su familia no cuenten con abogado particular para tramitar una causa judicialmente y sean personas de escasos recursos y cuando el delito haya tenido un efecto traumático importante en la persona y/o su familia.

En cuando a los resultados obtenidos durante el 2016, es posible indicar los siguientes:

Durante el año 2016, ingresaron 1.466 usuarios a la primera línea de atención, correspondiendo estos en un 87% a la Región Metropolitana, 6% a la Región de O'Higgins, 4% a la Región del Maule y finalmente 3% a la Región de Magallanes.

Considerando el total de usuarios Orientados en la 1° etapa de atención (1.466), un 73%, es decir, 1.077 usuarios (víctimas directas o indirectas de delitos violentos o de materias proteccionales<sup>4</sup>) ingresaron a Atención Especializada. Esta Atención Especializada considera la intervención judicial, psicológica y/o social<sup>5</sup>. Cabe señalar que los casos en materia de atención a víctimas considera la intervención interdisciplinaria con enfoque reparatorio y sistémico, no sólo a la víctima directa sino también a las víctimas indirectas afectadas por la comisión del delito. En esto por ejemplo, hay casos ingresados en que los usuarios atendidos son más de uno.



INGRESOS A 1° ATENCIÓN Y ATENCIÓN ESPECIALIZADA 2016, A NIVEL DE CENTROS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS (CAVIS-UVIS-CREDEN)		
REGIÓN	Casos ingresados a OI	Casos ingresados a Atención Especializada
Región Metropolitana	1.270	921
Región de O'Higgins	87	84
Región del Maule	58	41
Región de Magallanes	51	31
<b>TOTAL CAJ RM</b>	<b>1.466</b>	<b>1.077</b>

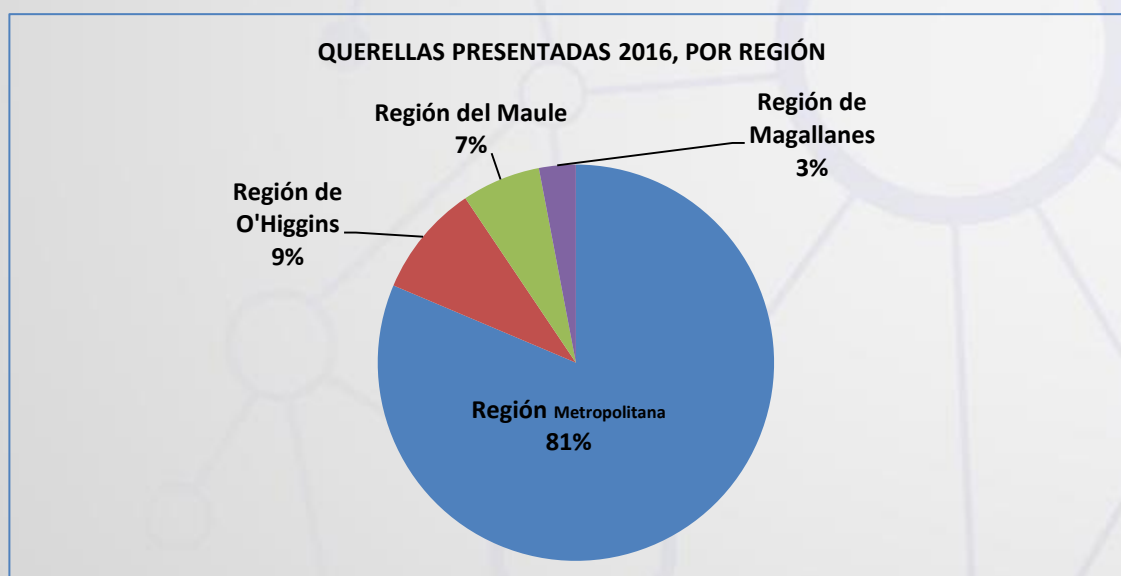
<sup>4</sup> Todos los Centros y Unidades de atención a víctimas atienden específicamente a usuarios víctimas de delitos violentos, a excepción del Centro Regional por los Derechos del Niño (CREDEN) que además de las materias penales, aborda asuntos de familia por materias Proteccionales (por abuso, maltrato, por violación).

<sup>5</sup> Cabe señalar que estos usuarios ingresados cumplen con los criterios de focalización y de materias/delitos atendidos efectivamente por los centros.



En relación a la gestión judicial, para lograr la persecución penal de los delitos de los que han sido víctimas los usuarios de estos Centros, durante el año 2015 se presentaron 467 Querellas, correspondiendo estas en un 81% a la Región Metropolitana, 9% a la Región de O'Higgins, 7% a la Región Del Maule, y un 3% a Magallanes.

<b>QUERELLAS PRESENTADAS 2016, A NIVEL DE CENTROS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS (CAVIS-UVIS-CREDEN)</b>	
<b>REGIÓN</b>	<b>TOTAL, CAJ RM</b>
Región Metropolitana	380
Región de O'Higgins	43
Región del Maule	30
Región de Magallanes	14
<b>TOTAL CAJ RM</b>	<b>467</b>

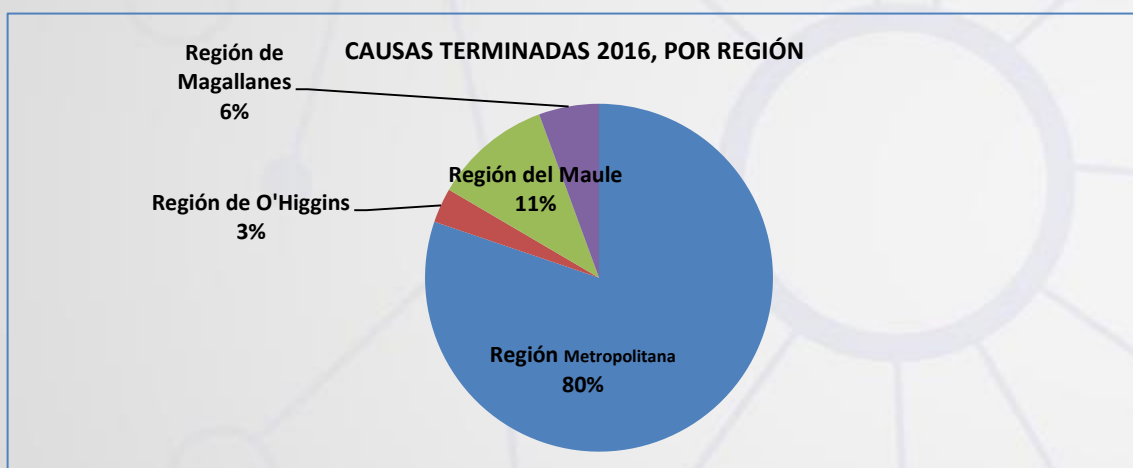


Además de las gestiones en sede Penal, el Centro especializado en Atención de Infancia vulnerada, CREDEN, realizó 56 ingresos a tribunales en materias de Familia por asuntos protectores (por abuso sexual, violación, maltrato).

Finalmente, en relación a las causas terminadas en el periodo 2016, los centros de atención a víctimas, lograron dar término a 465 causas, las cuales en un 80% correspondieron a la Región Metropolitana, 11% a la Región Del Maule, 6% a la Región de Magallanes y 3% a la Región de O'Higgins.

**CAUSAS TERMINADAS 2016, A NIVEL DE CENTROS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS  
(CAVIS-UVIS-CREDEN)**

REGIÓN	TOTAL CAJ RM
Región Metropolitana	373
Región de O'Higgins	15
Región del Maule	51
Región de Magallanes	26
<b>TOTAL CAJ RM</b>	<b>465</b>



**i. Prácticas Profesionales a Postulantes al título de Abogado:**

**1. Antecedentes normativos**

El Art. 2 Ley 17995 que Concede Personalidad Jurídica a los Servicios de Asistencia Jurídica (CAJ) señala que “Dichas corporaciones (...) proporcionarán los medios para efectuar la práctica necesaria para el ejercicio de la profesión a los postulantes a obtener el título de Abogado”. Asimismo, el DFL 995, que aprueba los Estatutos de la CAJ Metropolitana, señala que uno de los objetivos de la institución es “proporcionar a los egresados de derecho postulantes a obtener el título de Abogado, la práctica necesaria para obtenerlo en conformidad a la ley.”

Dado lo anterior, el proceso de práctica profesional se encuentra normado por medio del “Reglamento de Práctica Profesional de Postulantes al Título de Abogado”, sancionado por el Decreto N° 250 del año 1985 del Ministerio de Justicia. Asimismo existe un Protocolo suscrito entre las 4 Corporaciones de Asistencia Judicial en el año 2009, que tiene por finalidad acordar condiciones homogéneas para la realización de la práctica



profesional de los postulantes al título de Abogado de los Centros de Atención dependientes de las Corporaciones de Asistencia Judicial.

## 2. Convenios vigentes

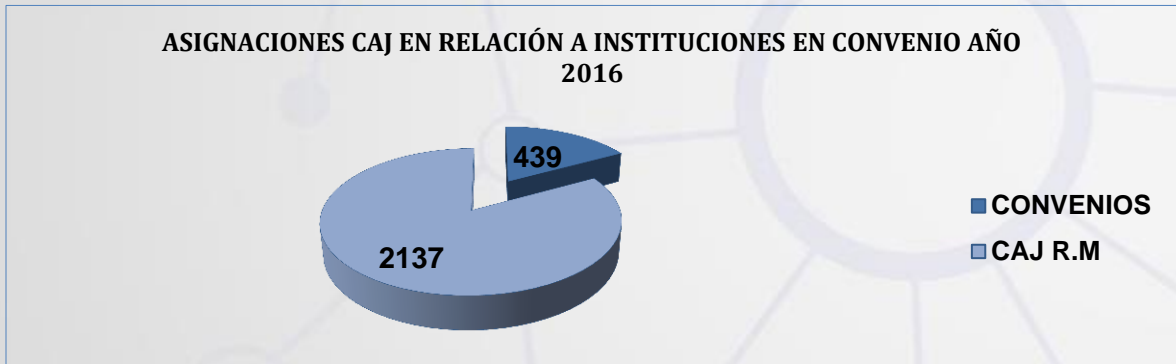
Adicional a los Centros de Atención, la Corporación de Asistencia Judicial R.M. mantiene vigentes 06 convenios para la realización de la práctica profesional, el detalle corresponde al siguiente:

Nombre Institución	Fecha Suscripción Convenio	Regiones de Aplicación
<b>Departamento de Extranjería y Migración. Ministerio del Interior y Seguridad Pública</b>	19 de octubre de 2016 (01 de febrero de 2017 implementación)	RM
<b>Defensoría Penal Pública</b>	22 de diciembre de 2009	RM, VI, VII Y XII Región
<b>Intendencia de la Región Metropolitana</b>	14 de agosto de 2015	RM
<b>Ministerio Público</b>	06 de junio de 2011	RM, VI, VII Y XII Región
<b>Servicio Nacional del Consumidor</b>	29 de noviembre de 2010	RM, VI, VII Y XII Región
<b>Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género</b>	23 de febrero de 2009	RM, VI, VII Y XII Región

## 3. Prácticas asignadas

La Unidad de Prácticas Profesionales asigna en promedio 200 prácticas mensuales. Durante el año, se asignaron 2.576 prácticas profesionales por parte de la CAJ R.M., distribuidas tanto en las Regiones de nuestra competencia como en las Instituciones con las cuales se mantiene convenio vigente para la realización de la práctica profesional.





#### 4. Prácticas aprobadas año 2016

En la anualidad 2016 fueron aprobadas 2.440 prácticas profesionales. Los postulantes se encuentran distribuidos como a continuación se detalla:



### III. METAS MINISTERIALES

#### Resultado de compromisos institucionales de la CAJMETRO 2016.

Los compromisos institucionales del año 2016 tuvieron como propósito dar continuidad al proceso de modernización de la Corporación de Asistencia Judicial Metropolitana y apoyar la integración de las otras CAJ a través de la implementación de sistemas, mantener y mejorar la cobertura de los servicios brindados por la Corporación, probar nuevos indicadores de resultado y de calidad creación y medición de indicadores de resultado de acuerdos y de Orientación e información, además de efectuar estudio de cargas de trabajo y propuesta de escala remuneracional de acuerdo a las siguientes ponderaciones:

Asignación	Metas 2016
Especial Desempeño 50%	Entregar información estadística y de actividades Relevantes, junto con ejecución presupuestaria. (30%)
	Cumplir con las metas definidas para los nuevos Indicadores incorporados al sistema de información para la gestión (SIG) de las CAJ. (40%)
	Efectuar estudio de cargas de trabajo e elaborar propuesta de la escala de remuneraciones. (30%)
Modernización 50%	Implementación del Sistema de asistencia Judicial (SAJ). (100%)

#### I. Asignación especial por desempeño.

##### 1. Nivel de cumplimiento Meta N°1.

Respecto de la Meta N° 1 que consiste en la entrega de la información estadística y de actividad relevante, junto con la ejecución presupuestaria de cada mes, cabe señalar que la Corporación dio cumplimiento en el 100% a lo establecido en forma y plazo.

Indicador	Meta	Resultado	Estado
Envío de estadística mensual y de actividades relevantes por región. (4to día hábil de cada mes).	12/12	Enviado en tiempo y forma	Cumplido
Envío ejecución presupuestaria mensual. (Día 07 de cada mes).	12/12	Enviado en Tiempo y forma	Cumplido

## 2. Nivel de cumplimiento Meta N°2

En el segundo compromiso asociado a esta Asignación se planteó cumplir con las metas definidas para el Sistema de Indicadores para la Gestión de la Corporación de Asistencia Judicial (en adelante SIG), manteniendo y/o mejorando la cobertura de todos los servicios brindados por la Corporación, junto con generar el monitoreo de los nuevos Indicadores de Resultado y de Calidad a nivel de medición.

Para ello se evaluó el desempeño a nivel Institucional, y en relación a los nuevos indicadores, la CAJMETRO seleccionó Centros Piloto que comenzaron a medir y aplicar los instrumentos que cada indicador supone a contar del mes de abril de 2016.

### a) Nivel de Cumplimiento de Actividad “Mantener y/o mejorar la cobertura de todos los servicios brindados por la Corporación”

Se observó un sobrecumplimiento en la mayor parte de los indicadores a nivel de la CAJ RM, destacándose el indicador que dice relación con el % aumento de casos ingresados a Orientación e información Socio jurídica (OI) en relación al año 2015 con un aumento porcentual del 5%.

En materia de Solución Colaborativa de Conflictos (SCC) en cuanto al % de aumento de casos ingresados a esta línea, en relación al año anterior, se obtuvo una pequeña variación positiva con un incremento del 0.7% más de casos que fueron terminados dentro de los Centros de Atención Jurídicos Sociales desplegados en las 4 regiones de la CAJ, así como también de los Centros de Mediación especializados en esta línea.

En lo que respecta al % de aumento de causas ingresadas a los Tribunales de Justicia, este 2016 se observó una pequeña baja en comparación con el año 2015 del 5.4%.

En cuanto al promedio de actividades comunitarias de Prevención de Conflictos y Promoción de Derechos realizadas por los 7 Centros de Atención a Víctimas (CAVI), señalar que se observó un sobrecumplimiento de un 239,29% con respecto a la meta señalada de 4 actividades por centro.

Asimismo, el promedio de actividades comunitarias de Prevención de Conflictos y Promoción de Derechos realizadas por los 76 centros entre Centros de Atención Jurídicos Sociales, Oficinas de Defensa Laboral y Centros de Mediación donde cada uno de ellos debía realizar a lo menos 4 actividades, se termina en año con un sobrecumplimiento de un 179%.

A continuación, se expone un cuadro detalle por indicador:

Meta	Indicador	Resultado	Estado	
Mantener y/o mejorar la cobertura de todos los servicios brindados por la Corporación.	% Aumento de Casos Ingresados a OI en relación al año anterior > 0	N° de casos ingresados durante 2016 (277.433)	Cumplida (5,21%)	
		N° de casos ingresados en 2015 (263.692)		
	% Aumento de Casos Ingresados a SCC en relación al año anterior > 0	N° de casos ingresados a SCC 2015 (7.415)	Cumplida (0,69)	
		N° de casos ingresados a SCC 2016 (7.461)		
	% Aumento de Causas Ingresadas a los Tribunales de Justicia En relación al año Anterior > 0	N° de causas ingresadas a los Tribunales de Justicia durante 2015 (70.344)	Con observaciones (-5,34%)	
		N° de causas ingresadas a los Tribunales de Justicia durante 2016 (66.585)		
	Promedio actividades Comunitarias de Prevención de Conflictos y promoción De Derecho realizadas por los CAVI > 4	N° de actividades comunitarias desarrolladas por los 7 CAVI <sup>[3]</sup> y UVI <sup>[4]</sup> de la CAJ METRO válidamente informadas asciende a 67.		Cumplida (239,29%)
	Promedio actividades Comunitarias de Prevención de Conflictos y promoción De Derecho realizadas por los Centros de atención > 4	N° de actividades comunitarias desarrolladas por los Centros Jurídicos, ODL y Centro de Mediación de la CAJMETRO (76) variadamente informadas ascienden a 546.		Cumplida (180%)

**b) Nivel de Cumplimiento de Actividad “Probar indicadores de resultado y de calidad recién incorporados”.**

De acuerdo a lo solicitado, se realizó la medición de forma trimestral y se definieron centros piloto para cada una de dichas mediciones incorporando al menos 1 Consultorio Jurídico, 1 Centro de Mediación, 1 Centro de Atención a Víctimas de Delitos Violentos y 1 Oficina de Defensa Laboral y como mínimo un centro por Región.

Meta	Indicador	Resultado	Estado
Medición	Tiempo promedio de duración de causas de Patrocinio Judicial	198 días de tramitación, de una muestra de 8.150 causas de Familia.	Cumplida
		591 días de tramitación de una Muestra de 1.343 causas Civiles	
		108 días de promedio en la tramitación de causas en procedimiento Declarativo en materia Laboral de una muestra de 4.302 causas.	
		1.054 días, en causa tramitadas bajo el Procedimiento de cumplimiento de una muestra de 1.937 causas.	
	Tiempo promedio de duración de las causas de Solución colaborativa de conflictos.	Se informa un promedio de 56 días de tramitación en los Procedimientos Colaborativos, llevados a cabo en los Centros Jurídicos de una muestra de 444 casos en las 3 Regiones.  Se informa 53 días de tramitación en los procesos de Mediación llevados a cabo en los Centros Especializados de la Corporación, deducidos a partir de una muestra compuesta por 994 Casos.	Cumplida
Tiempo promedio de espera entre Agendamiento y atención de Orientación e Información.	El tiempo promedio de espera para el ingreso a OI es de 12 días, considerando la medición efectuada en 7 centros piloto, quienes en total Ingresaron 28.122 casos a la línea OI.	Cumplida	
Tiempo promedio de duración de los casos egresados en Centros de Atención a Víctimas.	Se informa un promedio de 811 días, siendo la muestra de 233 Casos, provenientes de 5 centros Piloto.	Cumplida	



**c) Nivel de cumplimiento de Actividad “Creación y medición de un indicador a nivel de propósito, que dé cuenta del seguimiento a los acuerdos y resultados favorables”.**

El propósito de este indicador fue evaluar la sustentabilidad de los acuerdos o resultados favorables en los servicios de solución colaborativa de conflictos y de patrocinio judicial respectivamente. De ello se da cuenta en el siguiente cuadro.

Meta	Indicador	Resultado	Estado
Medición	% de acuerdos SCC y resultados Judiciales favorables cuyo cumplimiento se corrobora un año después, en relación a una muestra	El informe final da cuenta de la Mediación de manera segregada, distinguiendo entre los acuerdos alcanzados en la línea de SCC y los Resultados Judiciales favorables muestra como resultado que se sostiene el resultado favorable al término de un año en un 77%.	Cumplida
Medición	% de casos Terminados en Orientación e Información, sin requerir gestiones posteriores en relación al total de casos en Orientación e Información terminados.	El 53% de los casos terminados en OI, no requieren gestiones posteriores en relación al total de Casos OI terminados en las unidades piloto que conforman la muestra de la CAJMETRO, quienes en conjunto Ingresaron 13.095 casos a esa línea de servicio. <sup>6</sup>	Cumplida

### 3. Nivel de Cumplimiento Meta N°3

Respecto de la Meta N°3 que tiene como propósito realizar un Estudio de Cargas de Trabajo y elaborar una propuesta de Escala de Remuneraciones, en conjunto con las otras Corporaciones y la FENADAJ, en lo relativo al estudio de Cargas de Trabajo, la CAJMETRO participó activamente en cada una de las etapas desarrolladas, generando la propuesta metodológica preliminar respecto al instrumento de Levantamiento y Medición, diseño del instrumento de levantamiento de información, sistematización y análisis de los informes de avance y final consolidado entre las 4 Corporaciones de Asistencia Judicial. Cabe indicar que el estudio del periodo 2016, contempló la ejecución en las siguientes Unidades de Atención:

---

<sup>6</sup> La medición ha sido realizada en relación al total de casos OI terminados en la categoría del sistema informática de la CAJ (SAJ) de “Suficientemente informado y no requiere gestiones servicio especializado”, en relación al total de casos OI terminados. Cabe señalar que los términos relativos a “Cierre Entrevista CSE” y “Cierre Entrevista Judicial”, corresponden a entrevistas agendadas y a las que no compareció el usuario, por lo que el SAJ, los cierra automáticamente. De este modo, han sido considerados todos los casos que terminan su intervención en el componente de Orientación e Información, como fase de inicio o puerta de entrada a los demás servicios especializados (Judicial, RAC y Extrajudicial) a nivel de los Centros Jurídicos, y que por tanto terminaron, ya sea en la primera entrevista OI, como en la fase de entrevista de Calificación socioeconómica o en la fase de entrevista de viabilidad.



Dirección Regional	Centro de Atención
Dirección Regional Metropolitana Norte	La Florida
	Quinta Normal
	Til Til
	Cerro Navia
Dirección Regional Metropolitana Sur	San Joaquín
Dirección Regional de O'Higgins	Rancagua
	San Fernando
	Santa Cruz
Dirección Regional del Maule	Talca
	Licantén
	Constitución
Dirección Regional de Magallanes	Punta Arenas

En cuanto al trabajo realizado entorno a **la Escala de Remuneración y estudio de cargas de trabajo**, cabe señalar que la Corporación encargada de generar los informes de estado de avance fue CAJVAL. La CAJMETRO dio cumplimiento a las actividades en que se le requirió información, esto es revisar el estado actual de los sueldos y jornadas de los Centros, Direcciones Regionales y la Dirección General, estableciéndose los principales criterios que deben homologarse en el trabajo inter CAJ y revisando las particularidades que han configurado el estado actual de dicha escala.

Consecuentemente, tanto en el informe de Avance como en el Informe Final, ambos documentos consolidados entre las cuatro corporaciones y los representantes de la FENADAJ, se reflejó el trabajo realizado en la Corporación y al cual se dará continuidad durante el año 2017.

## II. Asignación de modernización.

En relación al compromiso que propone la implementación del Sistema de Asistencia Judicial (SAJ) en las Corporaciones de Asistencia Judicial, cabe señalar que esta meta tuvo ajustes operativos que permitieron elaborar un plan de trabajo a mediano plazo, siendo la primera etapa de esta puesta en marcha, la incorporación de las oficinas de Defensa Laboral definidas como pilotos en el resto de las Corporaciones, proceso en que la CAJMETRO generó el proceso de Planificación del Proceso para las otras Corporaciones, realizó el proceso de capacitación del Módulo, en tres instancias distintas de capacitación para funcionarios de otras Corporaciones, sumando un total de 10 Jornadas de capacitación.

Asimismo, brindó todo el soporte técnico para el proceso de implementación y migración de causas vigentes, generando los ajustes y desarrollos del Sistema SAJ para tal efecto.

Cabe hacer presente que la CAJMETRO paralelamente desarrolla un plan de implementación del SAJ en que contempló la implementación de SAJ para los Centros de Mediación con presencia en las 4 Regiones de competencia de la CAJMETRO y tres oficinas de Atención a Víctimas de la Región Metropolitana, proceso que se llevó a cabo en el trascurso del segundo trimestre del 2016 exitosamente con la activa participación y compromiso de las Unidades Operativas y Direcciones Regionales.

### III. Resumen de resultados 2016

#### 1. Resultado de metas.

En base a lo expuesto en los puntos anteriores, la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana, ha cumplido en un 99,89% de los compromisos institucionales asociados a la asignación especial por desempeño y en un 100% el compromiso asociado a la Asignación de Modernización, correspondiente al año 2016, de acuerdo al siguiente detalle:

Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana				
Asignación	Metas 2016	% de la Meta	% de evaluación de la Meta	Cumplimiento de la Asignación de Especial por desempeño
Especial por Desempeño (50%)	Entregar información estadística y de actividades relevantes, junto con ejecución presupuestaria.	30%	30%	99,89%
	Cumplir con las metas definidas para los nuevos indicadores incorporados al SIG de las CAJ.	40%	39,89%	
	Efectuar estudio de cargas de trabajo y elaborar propuesta de escala de remuneraciones	30%	30%	
Asignación de Modernización (50%)	Implementación SAJ	30%	100%	100%

#### 2. Actividades institucionales que se emprendieron.

Una de las metas cumplidas en este periodo 2016 se relaciona con los avances obtenidos en la modernización de la gestión y operación interna institucional al agregar a la incorporación de los Centros jurídicos y Oficinas de defensa Laboral, las líneas especializadas de Mediación y CAVI en la implementación de sistema SAJ, además de apoyar la incorporación de centros pilotos de otras corporaciones. Este Sistema SAJ no solo permite mejorar la gestión interna y mayor eficiencia, sino que además instala nuevas capacidades en el servicio para una mayor interoperabilidad con otras instituciones a fin de otorgar una atención centrada en el acceso a los servicios, integración de los procesos y en definitiva una mayor satisfacción usuaria.

El desafío para 2017 es incluir al total de oficinas especializadas de la Corporación y avanzar en el apoyo de las otras Corporaciones para la implementación e integración progresiva de nuevos centros de atención a SAJ.

Se aprueba convenio de interconexión y colaboración entre Subsecretaría de Justicia y la Corporación, lo que permite en el año 2016 los desarrollos para la integración de Sistema SAJ y sistema SIMEF de Mediación licitada para que los casos de familia que requieren una mediación obligatoria y son atendidos en los centros jurídicos de la Región Metropolitana previa orientación e información, puedan ser derivados en línea de manera oportuna y expedita hacia mediación. El desafío para 2017 es integrar la atención no presencial y los centros jurídicos de la VI, VII y XII Regiones del país.

Se trabaja en un convenio de interconexión entre SRCEI y CAJRM para integrar la Plataforma de interconexión de servicios electrónicos del estado (PISSE) y SAJ materializando sus primeros desarrollos en 2016

### **3. Planes y programas.**

La Corporación de Asistencia Judicial, durante el segundo semestre del año 2016 se adjudicó el proyecto FNDR Región O'Higgins denominado "Adquisición y Reposición de Equipos y Mobiliario para la Corporación de Asistencia Judicial Región de O'Higgins 2016". Este proyecto contempla a los 11 Centros de la Región, ubicados en las comunas de Rancagua, San Vicente de Tagua Tagua, Rengo, San Fernando, Santa Cruz y Pichilemu. Su objetivo es mejorar el estándar y calidad de la capacidad instalada de equipos y equipamiento de los Centros de Atención de la CAJ Metropolitana de la Región de O'Higgins, beneficiando tanto a nuestros/as usuarios/as como a nuestros/as funcionarios/as, logrando una mayor cobertura y calidad del servicio para atender la demanda actual y proyectada. El proyecto fue aprobado en forma unánime por el Honorable Consejo Regional, adjudicando un monto total de \$210.533.257

Se pone a disposición de las comunidades de las regiones de O'Higgins, Maule y Magallanes, tres nuevos vehículos para la atención ciudadana móvil en terreno, especialmente en las localidades más apartadas, lo que constituye un hecho histórico para estas regiones.

Durante el periodo, fueron inauguradas las nuevas dependencias para los Centros Jurídico Social de Providencia en la Región Metropolitana; de Pichilemu en la Región de O'Higgins; Curepto, Constitución, Molina en la Región del Maule y Puerto Natales en la Región de Magallanes y la Antártica Chilena, contando con una importante mejora e infraestructura y en las condiciones de trabajo para los funcionarios de los centros, reforzando además el compromiso de los respectivos Municipios, quienes han actualizado sus convenios con la CAJ.

Se consolidó la unidad de cumplimiento laboral, que tuvo y tiene la misión de abordar el ciclo más complejo de la causa laboral, debiendo intervenir con una etapa procesal no reformada, pero con profesionales con dedicación exclusiva en avanzar en el pronto pago de los derechos de los trabajadores.

Entre los años 2014 y 2016, la Corporación de Asistencia Judicial de la RM ha mantenido una importante presencia en actividades abocadas a entregar conocimiento, visibilizar y sensibilizar en problemáticas y temas actuales que afectan los derechos de las personas, destacando los Seminarios: "Fortaleciendo a la comunidad en su rol de Garante de Derechos ante el abuso sexual infantil" (2016) y "Credibilidad del relato: Entrevista única de niños, niñas y adolescentes en contexto judicial, verificación de credibilidad de relato y uso de sala Gesell" (2014), realizados en la Región de O'Higgins.



Así también, a partir del establecimiento de una alianza de trabajo entre el Centro de Derechos Humanos (CDH) y el Departamento de Enseñanza Clínica del Derecho, ambos de la Facultad de Derecho de la Universidad de Chile, el Movimiento de Integración y Liberación Homosexual (MOVILH), y la Corporación de Asistencia Judicial (CAJ – Ministerio de Justicia), en la región del Maule se realizó el Seminario: “Respetando la Diversidad”.

En el marco de la conmemoración de diez años de la entrada en vigencia de La Ley N° 19.968, de Tribunales de Familia; la Corporación de Asistencia Judicial Región Metropolitana junto a la Universidad San Sebastián, desarrollaron el Seminario “Hitos y Desafíos, a una década de la implementación de la Ley N° 19.968 de Tribunales de Familia, una mirada institucional”.

En el ámbito internacional, la CAJ RM expuso acerca de la “Aplicación del Convenio de La Haya de 1980 en Chile: evolución jurisprudencial y nuevos desafíos”, en el Segundo Seminario de Justicia de Familia (2016) organizado por la Dirección de Estudios de la Corte Suprema; asimismo, y como parte de la firma del Examen sobre la aplicación de Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad ante Comité ONU, la CAJ RM fue parte de la delegación Chilena que asistió a este importante hito, actividad realizada en Ginebra, Suiza.

#### **4. Metas Ministeriales 2017**

Las metas para este año 2017 se encuentran orientadas a dar continuidad y profundizar el trabajo realizado durante el periodo anterior, así como también a imponer nuevos desafíos para la homologación de estos servicios, unificando buenas prácticas, estableciendo modelos comunes de gestión, y avanzando en la implementación de un sistema informático único.

En este sentido uno de los grandes desafíos relacionado con la asignación por modernización, dice relación con dar continuidad a la implementación del sistema SAJ en Oficinas de Defensa Laboral específicamente en la operación y migración de datos además de la eventual incorporación de nuevos centros en dicha implementación apoyando el desarrollo de esta meta con reuniones entre las 4 Corporaciones.

Así mismo, se mantiene continuidad también en la meta que corresponde a la segunda etapa del estudio de carga de trabajo y propuesta de escala remuneracional a trabajar entre las 4 Corporaciones.

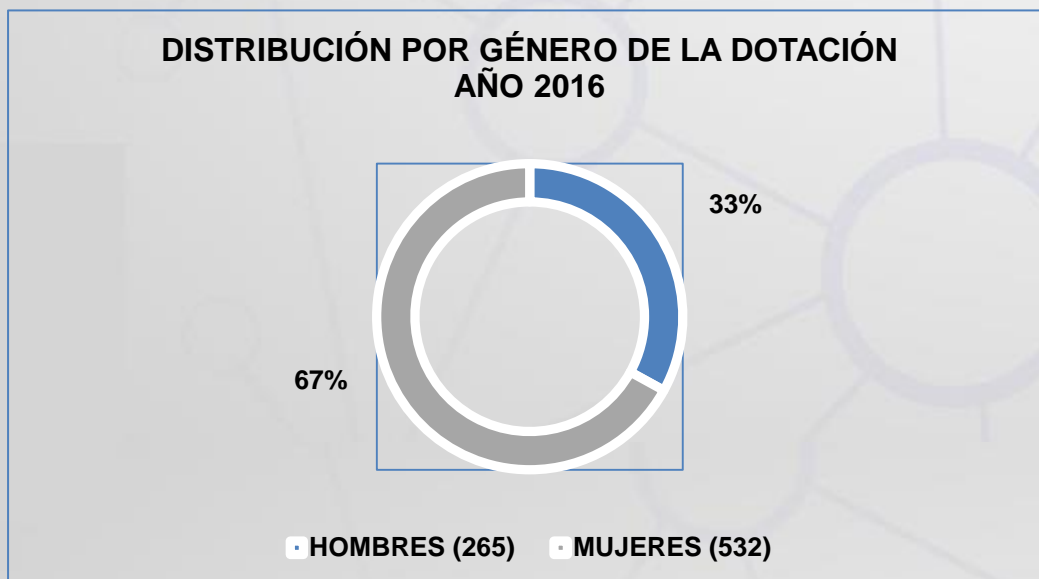
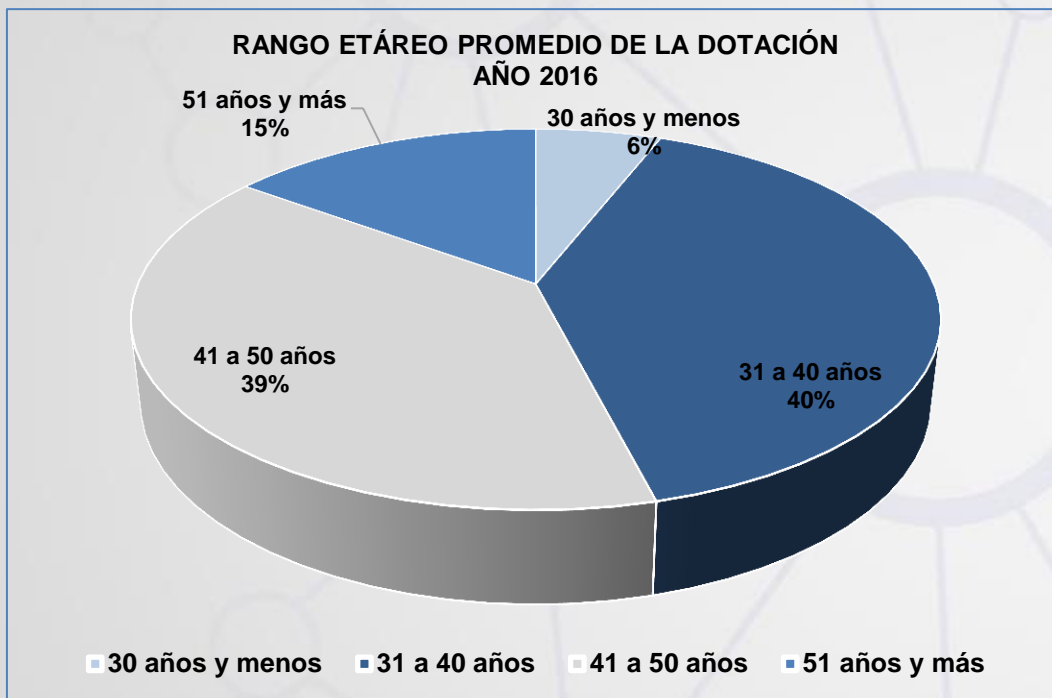
En cuanto a los desafíos relacionados con la asignación por desempeño, se establece dar cuenta en tiempo y forma sobre estadística y actividades relevantes institucionales junto con la ejecución presupuestaria de cada mes de acuerdo a lo señalado en la Ley de Presupuestos del Sector Público.

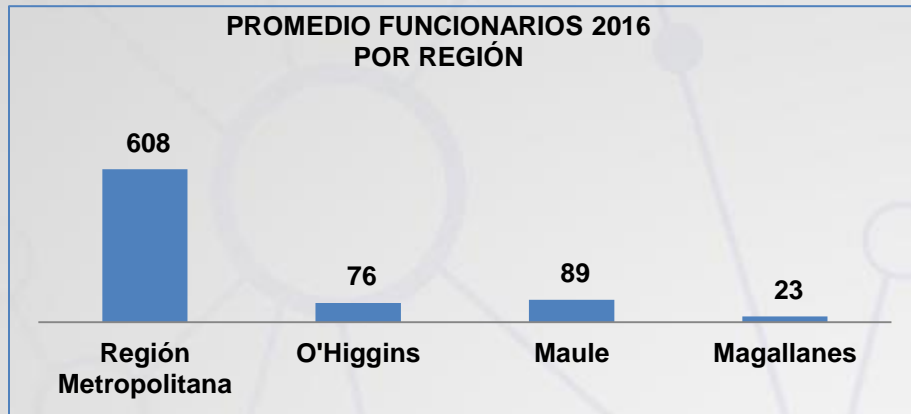
En lo relativo a servicios brindados, se solicita mantener y mejorar la cobertura de estos, mejorando la profesionalización de la asistencia a audiencias y el resultado y seguimiento de causas a través de indicadores de resultado de calidad y de un indicador a nivel de propósito que dé cuenta del seguimiento a los acuerdos y resultados favorables, además de la medición de un indicador de resultado para el componente Orientación e Información.

## IV. RECURSOS HUMANOS

### 1. Antecedentes de Dotación

Durante el año 2016 se registra una dotación promedio de 796 funcionarios los que se distribuyen como se muestra en las siguientes gráficas:





## **Aspectos destacables 2016**

### **1. Generación Mesa de trabajo relativa al área de Recursos Humanos:**

En abril de 2016, el Director General instruye la instauración de distintas mesas de trabajo bipartito con representantes de la Corporación y Asociaciones de Funcionarios, a fin de llevar a cabo acciones de mejoramiento en los procesos del área, en beneficio de los funcionarios.

La Mesa de Recursos Humanos trabajo para la generación de perfiles de empleo y continuar desarrollando la labor a fin de culminar la descripción de funciones de sus trabajadores. Para el presente año a abril de 2017 deberá completarse el 100% de descriptores para centros de atención y a julio 2017 con las descripciones de empleo de unidades de administración central.

### **2. Capacitación:**

Durante el año 2016 fue el primer año que la CAJ RM cuenta con presupuesto definido para actividades de Capacitación. Ello derivó en la generación de un Plan Anual de Capacitación cuya ejecución se encuentra en curso y que incorporaron las siguientes actividades:

Durante el año 2016 fue el primer año que la CAJ RM contó con presupuesto definido para actividades de Capacitación. Ello derivó en la generación de un Plan Anual de Capacitación, orientado a priorizar la especialización y/o generación de acciones de autocuidado del estamento de funcionarios que se desempeña en la línea de atención de nuestros usuarios.

La ejecución del programa ya se encuentra en curso y ésta se intensificará a partir del mes de mayo del presente año. Dentro de los programas formativos contemplados, se encuentran cursos de actualización técnica de Abogados/as multimateria, Actualización Técnica del estamento de Trabajadores/as Sociales, Reforma Laboral Abogados/as y Técnicos Jurídicos de las ODL, Habilidades Directivas y de Liderazgo para jefaturas, Programa de Autocuidado orientado a los Centros de Víctimas, Implementación del Sistema SAJ en Centros Mediación y de Víctimas, Atención de Usuarios, Excel Intermedio y Avanzado, entre otros.

La inversión total de los cursos correspondiente al Plan Anual 2016 ha sido de \$91.427.778, la cual ha sido gestionada con una perspectiva de fortalecimiento del proceso y del Rol del Comité Bipartito de Capacitación.



N°	Nombre del Curso tentativo	Horas Cronológicas aproximadas	Cantidad de Participantes estimativos	Cobertura	Costo
1	Programa Autocuidado Centros de Víctimas	140	49	RM, O'Higgins, Maule y Magallanes	\$10.000.000
2	Licencia Conducir clase A2	160	5	RM, O'Higgins, Maule y Magallanes	\$ 1.750.000
3	Implementación SAJ Centros Mediación y CAVI	352	51	RM, O'Higgins, Maule y Magallanes	\$ 1.700.000
4	Habilidades Directivas	56	13	RM, O'Higgins, Maule y Magallanes	\$ 3.177.778
5	Habilidades de Liderazgo	56	45	RM, O'Higgins, Maule y Magallanes	\$11.000.000
6	Programa autocuidado Nivel II ISTAS	270	149	Unidades Nivel II ISTAS 21	\$13.000.000
7	Atención de Usuarios	16	177	RM, O'Higgins, Maule y Magallanes	\$10.800.000
8	Excel Intermedio / Avanzado	24	55	RM, O'Higgins, Maule y Magallanes	\$ 5.000.000
9	SQL y gestión de bases de datos de gran tamaño	30	5	RM	\$ 1.500.000
10	Actualización Trabajadoras Sociales	16	71	RM	\$ 10.000.000
11	Reforma laboral abogados ODL	8	75	RM, O'Higgins, Maule y Magallanes	\$ 8.000.000
12	Reforma laboral Técnicos ODL	8	33	RM, O'Higgins, Maule y Magallanes	\$ 2.000.000

13	Actualización Abogados multimateria	16	127	RM, O'Higgins, Maule y Magallanes	\$ 13.500.000
----	---	----	-----	--------------------------------------	---------------

### 3. Unidad de Prevención de Riesgos:

Con la incorporación de un Prevencionista en Riesgos se han llevado a cabo diversas actividades potenciando el autocuidado de los funcionarios:

- Potenciar funcionamiento de Comité Paritario.
- Visitas en terreno con recomendaciones y sugerencias para mejorar las condiciones de seguridad.
- Asistencia a funcionarios en caso de accidentes.
- Difusión materias de seguridad a través de la unidad de comunicaciones.

### Desafíos 2017

#### 1. Capacitación:

Respecto del proceso de Capacitación correspondiente al año 2017, se tiene planificado completar la cobertura del 100% de estamentos de la Corporación. Asimismo, llevar a cabo un plan de continuidad del programa iniciado en el año 2016, junto con avanzar en la especialización de los estamentos de las áreas de gestión y soporte administrativo.

#### 2. Prevención de Riesgos Sicosociales:

Aplicar versión resumida ISTAS 21 a fin de recoger información relevante sobre las condiciones psicosociales de nuestros funcionarios.

#### 3. Selección de Personal:

Generar estrategias que permitan disminuir los tiempos de colocación de personal a través de capacitación a los integrantes de comité de selección reforzando el rol de éstos en los procesos.

## V. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

### 1. Presupuesto CAJ R.M. año 2016

El Presupuesto Inicial asignado a la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana para el año 2016, fue autorizado mediante Oficio ORD. de Subsecretaría de Justicia N°787 de fecha 03 de febrero del 2016, por un monto de M\$17.563.766.- (Diecisiete mil quinientos sesenta y tres setecientos sesenta y seis millones), de los cuales M\$16.143.766 correspondían a Transferencias que se recibieron desde la Subsecretaría de Justicia y M\$1.400.000 implicaban ingresos que debían generarse desde la propia Corporación.

A su vez, mediante Oficio de Subsecretaría de Justicia ORD. N°2527 del 20 de abril de 2016, se modificó el presupuesto, con aumento de aporte fiscal por la suma de M\$7.395 para financiar horas extraordinarias para don Guillermo Concha Pérez, Juan Espinoza Morales y Marcos Meneses Montoya, funcionarios que realizan su labor en dependencias del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Por otro lado, mediante Oficio ORD. de Subsecretaría de Justicia N°6343 del 22 de Septiembre de 2016, se autorizó la incorporación de una fracción del Saldo Inicial de Caja, por la suma de M\$95.930 para gastos en personal, Transferencias corrientes y Otros gastos corrientes, esto en respuesta a solicitud de Oficio CAJ N°1181 de fecha 30 de agosto de 2016.

Mediante Oficio de Subsecretaría de Justicia ORD. N°6419 del 28 de septiembre de 2016, se modificó el presupuesto, con aumento de aporte fiscal por la suma de M\$150.000 para financiar un mayor gasto en el subtítulo 21 de Gasto en Personal.

A través de Oficio ORD. de Subsecretaría de Justicia N°7544 del 16 de noviembre de 2016, se autorizó la Incorporación de otra fracción del Saldo Inicial de Caja, por la suma de M\$37.694. En el mismo Oficio se autorizó la modificación presupuestaria por la suma de M\$139.457 para financiar Gastos en Personal, Prestaciones de seguridad social por concepto de pago de finiquitos, Otros Gastos Corrientes para pago de sentencias ejecutoriadas y adquisición de activos no financieros por concepto de Equipos Informáticos.

Adicionalmente, mediante Oficio de Subsecretaría de Justicia ORD. N°7658 del 23 de noviembre de 2016 autorizó la adición al presupuesto de la suma de M\$42.651, correspondientes al diferencial del reajuste de remuneraciones del año 2016, otorgado por Ley N° 20.882 que consideró un 3,8% para reajuste en gasto personal y la ley N°20.883 de reajuste del sector público del año 2015 que otorgó el reajuste de remuneraciones para los trabajadores públicos de un 4,1%.

Mediante Oficio de Subsecretaría de Justicia ORD. N°8343 del 28 de diciembre de 2016, se autorizó modificación presupuestaria, esta constó de M\$401.305 en ingresos, los cuales componen de aumento en transferencias corrientes por M\$372.233, en ingresos de operación un total de M\$5.014, en otros ingresos corrientes M\$45.295 y una disminución en la recuperación de préstamos de M\$(21.237). Por parte de los gastos los M\$401.305 de distribuyeron de la siguiente manera, en gastos en personal M\$404.803, en bienes y servicio de consumo

M\$(14.631), en prestaciones de seguridad social M\$(2.342), en otros gastos corrientes M\$18.977 y finalmente en adquisición de activos no financieros se disminuyó el presupuesto quedando en un total de M\$(5.502).

Finalmente la última modificación al presupuesto del año 2016 fue mediante el Oficio de Subsecretaría de Justicia ORD. N°8347 del 28 de diciembre de 2016, el cual otorgo el reajuste a las remuneraciones según la ley N°20.975 que fijo en un 3,2% el reajuste. El monto total de aumento para el gasto en personal fue de M\$40.000 para el subtítulo 21 “Gastos en Personal”.

En consecuencia, el presupuesto final del año 2016, de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana, ascendió a la suma de M\$19.627.542.000 (Diecinueve mil, seiscientos veinte y siete, quinientos cuarenta y dos mil y cuatro mil pesos), lo que significó una expansión del 12% respecto del presupuesto inicial del año 2016.

El financiamiento de la Corporación se compone principalmente de dos fuentes de ingreso, estas son aportes de la Subsecretaría de Justicia y los recursos generados por la Institución a través de diversas vías (principalmente ingresos por convenios municipales, por costas y por recuperación de subsidios por licencias médicas).

## **2. Ingresos**

### **2.1 Transferencias Corrientes**

Estas provienen de la Subsecretaría de Justicia y son la principal fuente de financiamiento de la Corporación. Las Transferencias Corrientes representaron durante el año 2016 un 91% del total de los ingresos.

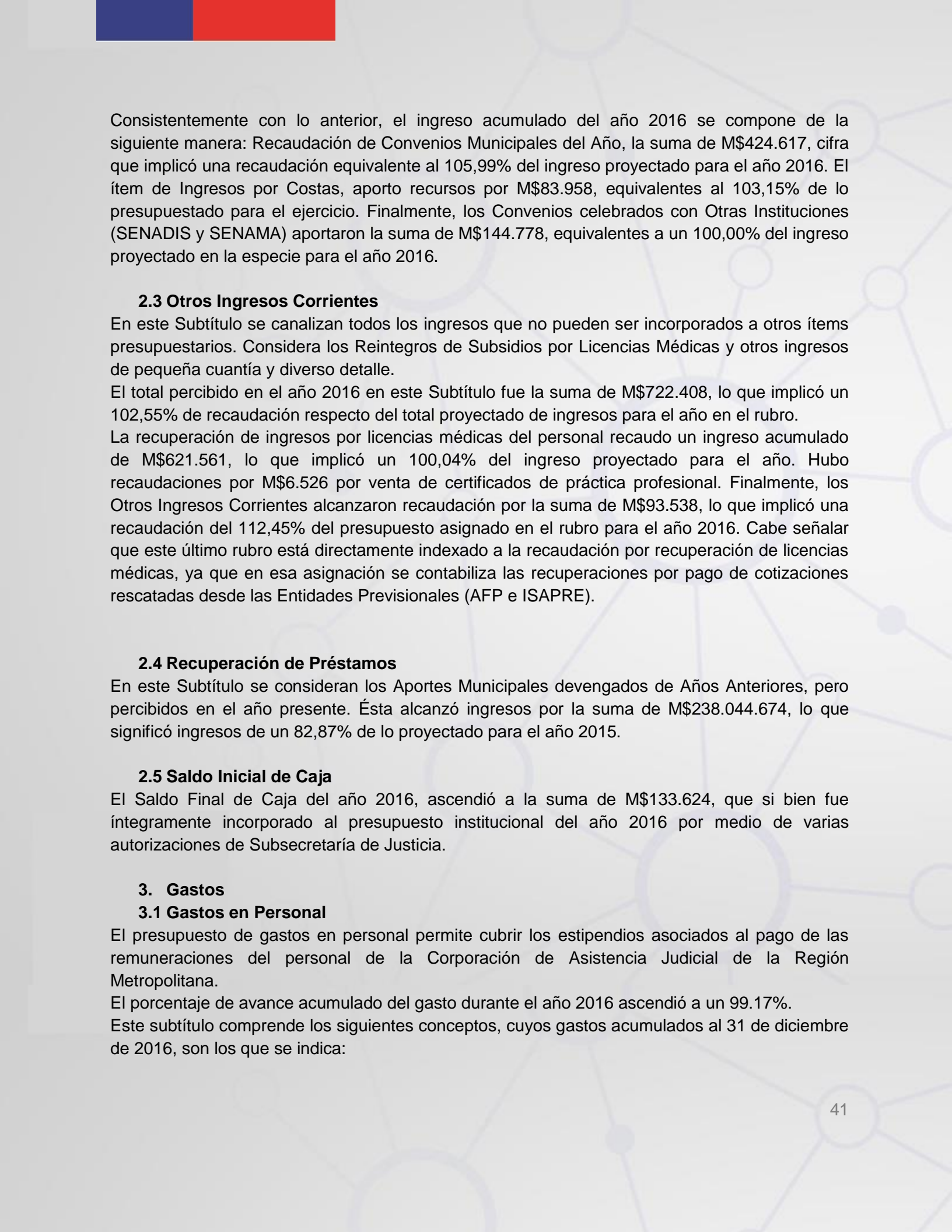
Para el año 2016, éstas se encuentran destinadas en un 91% para el financiamiento de Gastos en Personal y en un 9% para Gastos en Bienes y Servicios de Consumo.

Al mes de diciembre de 2016 se recibió en este rubro, la suma de M\$17.905.389, con lo que se alcanzó un 100,00% de ingresos comprometidos por este concepto por parte del Ministerio de Justicia.

### **2.2 Ingresos de Operación**

Los Ingresos de Operación corresponden a la Venta de Servicios, relacionados principalmente con recaudación de Convenios Municipales, de Costas y de ingresos generados por Convenios celebrados con otras Instituciones. Durante el año 2015 hubo recaudaciones por un total de M\$623.354, alcanzando un 104,45% de la proyección de ingresos en los rubros para ese año.





Consistentemente con lo anterior, el ingreso acumulado del año 2016 se compone de la siguiente manera: Recaudación de Convenios Municipales del Año, la suma de M\$424.617, cifra que implicó una recaudación equivalente al 105,99% del ingreso proyectado para el año 2016. El ítem de Ingresos por Costas, apporto recursos por M\$83.958, equivalentes al 103,15% de lo presupuestado para el ejercicio. Finalmente, los Convenios celebrados con Otras Instituciones (SENADIS y SENAMA) aportaron la suma de M\$144.778, equivalentes a un 100,00% del ingreso proyectado en la especie para el año 2016.

### **2.3 Otros Ingresos Corrientes**

En este Subtítulo se canalizan todos los ingresos que no pueden ser incorporados a otros ítems presupuestarios. Considera los Reintegros de Subsidios por Licencias Médicas y otros ingresos de pequeña cuantía y diverso detalle.

El total percibido en el año 2016 en este Subtítulo fue la suma de M\$722.408, lo que implicó un 102,55% de recaudación respecto del total proyectado de ingresos para el año en el rubro.

La recuperación de ingresos por licencias médicas del personal recaudo un ingreso acumulado de M\$621.561, lo que implicó un 100,04% del ingreso proyectado para el año. Hubo recaudaciones por M\$6.526 por venta de certificados de práctica profesional. Finalmente, los Otros Ingresos Corrientes alcanzaron recaudación por la suma de M\$93.538, lo que implicó una recaudación del 112,45% del presupuesto asignado en el rubro para el año 2016. Cabe señalar que este último rubro está directamente indexado a la recaudación por recuperación de licencias médicas, ya que en esa asignación se contabiliza las recuperaciones por pago de cotizaciones rescatadas desde las Entidades Previsionales (AFP e ISAPRE).

### **2.4 Recuperación de Préstamos**

En este Subtítulo se consideran los Aportes Municipales devengados de Años Anteriores, pero percibidos en el año presente. Ésta alcanzó ingresos por la suma de M\$238.044.674, lo que significó ingresos de un 82,87% de lo proyectado para el año 2015.

### **2.5 Saldo Inicial de Caja**

El Saldo Final de Caja del año 2016, ascendió a la suma de M\$133.624, que si bien fue íntegramente incorporado al presupuesto institucional del año 2016 por medio de varias autorizaciones de Subsecretaría de Justicia.

## **3. Gastos**

### **3.1 Gastos en Personal**

El presupuesto de gastos en personal permite cubrir los estipendios asociados al pago de las remuneraciones del personal de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana.

El porcentaje de avance acumulado del gasto durante el año 2016 ascendió a un 99,17%.

Este subtítulo comprende los siguientes conceptos, cuyos gastos acumulados al 31 de diciembre de 2016, son los que se indica:

- Sueldos: M\$13.075.500, equivalente al 106,09% del presupuesto disponible en el rubro para el año 2016.
- Honorarios: M\$0, con ejecución de 0% del presupuesto disponible. Durante el presente año presupuestario la Corporación no ejecuto presupuesto en este item.
- Trabajos Extraordinarios por M\$16.411, alcanzando un 122,52% de ejecución del presupuesto disponible.
- Viáticos con ejecución de M\$18.454, equivalente al 102,52% del presupuesto disponible en el rubro.
- Asignaciones de Desempeño, que se devengan mensualmente, pero que se pagan trimestralmente en los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre, con un desembolso acumulado al 31 de Diciembre del año 2016 por M\$3.546.601, equivalente a una ejecución del 82,35% del presupuesto disponible.

### **3.2 Gastos en Bienes y Servicios de Consumo**

El presupuesto anual autorizado para Gastos en Bienes y Servicios de Consumo para el año 2016 fue por la suma de M\$1.978.369.

Al 31 de diciembre del año 2016 se ejecutó la suma de M\$1.902.951, es decir, el equivalente al 96,19% del presupuesto disponible. Esta ejecución se contuvo dada la necesidad de financiamiento de pagos de Sentencias Ejecutoriadas, como asimismo, a la espera de la respuesta del Ministerio de Justicia respecto del financiamiento del mayor gasto en personal, situación que solo se resolvió hacia fines del mes de diciembre de 2016.

Por concepto de Gastos en Bienes y Servicios de Consumo quedaron compromisos devengados que pasan como saldo inicial de caja 2017 la suma total de M\$92.806, los cuales serán pagados en el presente año.

**PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL:** Por este Ítem se cursa el pago de las indemnizaciones y feriado compensado a los funcionarios que dejaron de prestar servicios en la Corporación. También se paga por este rubro, las indemnizaciones otorgadas por la Ley N°20.734, de incentivo al retiro.

El gasto total ejecutado al cuarto trimestre del año 2015 en este Subtítulo ascendió a la suma de M\$63.335, representando un 93,33% del presupuesto disponible.

Esta ejecución estuvo acorde con lo planificado respecto de pagos de desvinculaciones por término contrato plazo fijo y renuncias voluntarias. Cabe recordar que este gasto no es lineal sino que estacional.

### **3.3 Prestaciones de Seguridad Social**

Por este Ítem se cursa el pago de las indemnizaciones y feriado compensado a los funcionarios que dejaron de prestar servicios en la Corporación. También se paga por este rubro, las indemnizaciones otorgadas por la Ley N°20.734, de incentivo al retiro.

El gasto total ejecutado al cuarto trimestre del año 2015 en este Subtítulo ascendió a la suma de M\$63.335, representando un 93,33% del presupuesto disponible.

Esta ejecución estuvo acorde con lo planificado respecto de pagos de desvinculaciones por término contrato plazo fijo y renuncias voluntarias. Cabe recordar que este gasto no es lineal, sino que estacional.



### **3.4 Transferencias Corrientes**

Para el año 2016 se provisiona en este rubro los saldos no utilizados durante el año 2015 de los Convenios suscritos por la Corporación con el SENADIS y el SENAMA.

El gasto total ejecutado durante el año 2016 en este Subtítulo ascendió a la suma de M\$11.168, representando un 100,00% del presupuesto disponible para el rubro.

Cabe señalar que por convenios especiales queda un saldo por re integrar por un total de M\$8.853, el cual se divide en convenio SENAMA y CAJ RM por M\$5.706 y por convenio SENADIS y CAJ RM por M\$3.147, los cuales serán cancelados con el saldo inicial de caja del año 2017.

### **3.5 Otros Gastos Corrientes**

Por este Ítem se cursa el pago de las Sentencias Ejecutoriadas de Juicios por demandas deducidas por funcionarios o ex funcionarios en contra de esta Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana.

Cabe señalar que estos pagos durante el año 2016 han sido solventados íntegramente con recursos propios de la Corporación, debiéndose efectuar un ajuste durante el mes de diciembre del año 2015 para terminar con presupuesto balaceado en el rubro, lo que implicó tener que dejar de ejecutar presupuesto del Subtítulo de Gastos en Bienes y Servicios de Consumo, como asimismo, en el Subtítulo de Adquisición de Activos No Financieros, lo que impactó directamente en las condiciones de funcionamiento de las unidades operativas de la Corporación.

Los recursos que la Corporación debió destinar desde otros rubros para solventar los gastos de este, ascendieron a la suma de M\$24.504. Lo anterior sin perjuicio que estos recursos debían recibirse desde la Subsecretaría de Justicia, ello dado que este constituye un Ítem excedible y que los pagos que ha cursado la Corporación están fundamentados en lo establecido en el N°1 del artículo N°28 del Decreto Ley N°1.263 del año 1975, que contiene la Ley Orgánica de la Administración Financiera del Estado, donde se señala que:

“ARTICULO 28°: El Ejecutivo podrá ordenar pagos, excediéndose de las sumas consultadas en los rubros correspondientes, en los casos que a continuación se Indican:

1.- Para el cumplimiento de sentencias ejecutoriadas dictadas por autoridad competente...

Los excesos a que se refiere el inciso precedente, deberán ser financiados con reasignaciones presupuestarias o con mayores ingresos.”

### **3.6 Adquisición de Activos No Financieros:**

El presupuesto anual autorizado para este Subtítulo fue de M\$81.998 y al 31 de Diciembre del año 2016 se ejecutó el equivalente al 17,87%, es decir, M\$14.654.-

Los avances por rubros al interior del Subtítulo es el siguiente:

- Vehículos: Durante el año 2016 no hubo gastos en este rubro.
- Mobiliario y Otros: El porcentaje de avance acumulado al mes de diciembre ascendió a un 3,89%, dado que no hubo grandes desembolsos en el rubro. Lo anterior se debió a la urgencia de mantener contenido el gasto, dada la necesidad de financiamiento de pagos de Sentencias Ejecutoriadas. En lo sustancial se adquirió unos pocos escritorios y sillas para cubrir necesidades de diferentes unidades operativas de la Corporación.
- Máquinas y Equipos: El porcentaje de avance acumulado al mes de Diciembre ascendió a un 32,55%, equivalentes a un gasto de M\$2.892, cifra destinada a la adquisición de equipos portátiles de aire acondicionado, compra de celulares institucionales, corcheteras industriales, nuevo reloj industrial del edificio central, nuevos extintores para la CAJ RM y de lentes y flash para cámara de la Unidad de Comunicaciones.
- Equipos Informáticos: El gasto de este Ítem alcanzó la suma de M\$754, equivalente a un 1,35% del presupuesto disponible y consideró la adquisición de equipos para almacenamiento de datos. No hubo grandes desembolsos en el rubro, ello se debió a la urgencia de mantener contenido el gasto, dada la necesidad de financiamiento de pagos de Sentencias Ejecutoriadas.
- Programas Informáticos: El gasto de este Ítem alcanzó la suma de M\$10.804, equivalente a un 88,89% del presupuesto disponible y consideró el pago por la adquisición de programas computacionales específicos para la declaración institucional de la operación Renta 2016, como asimismo, la renovación de las licencias de reloj control del edificio central de la Corporación y la renovación de las licencias del antivirus institucional.

Por concepto de Adquisición de Activos no Financieros quedaron compromisos devengados que pasan como saldo inicial de caja 2017 la suma total de M\$56.560, que se componen de compra de equipos computaciones y mobiliario, los cuales serán pagados en el presente año.

### **3.7 Servicio de la Deuda**

Para el año 2016, no se presentaron gastos en este subtítulo.

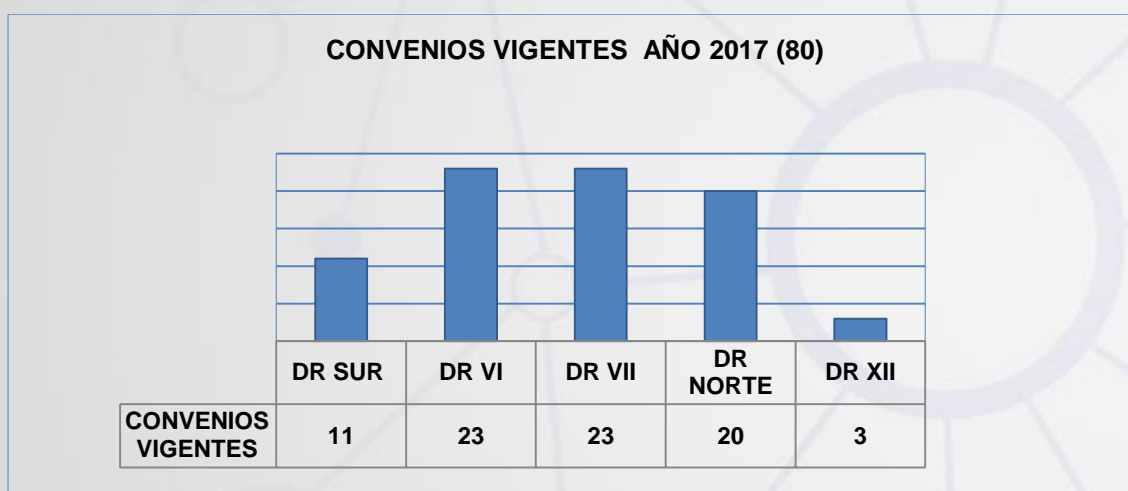
#### 4. Cuadro Resumen

PRESUPUESTO DE LA CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL DE LA REGIÓN METROPOLITANA. AÑO 2016					
					Expresado en Pesos (\$)
		Presupuesto Vigente	Total	%	
	DETALLE	al 31/12/2016	Ejecución a Diciembre del 2016	Avance	Ej. Final
Sub.	INGRESOS	19.627.542.000	19.622.819.926	99,98%	4.722.074
11105	Transferencias Corrientes	17.905.389.000	17.905.389.000	100%	0
	- Subsecretaría de Justicia	17.905.389.000	17.905.389.000	100%	0
11107	Ingresos de Operación	596.792.000	623.354.322	104,45%	-26.562.322
	- Convenios Municipales	400.620.000	424.617.296	105,99%	-23.997.296
	- Costas Proc. y Pers.	81.394.000	83.958.626	103,15%	-2.564.626
	- Otros Convenios	144.778.000	144.778.000	100%	-400
11108	Otros Ingresos Corrientes	704.474.000	722.408.293	102,55%	-17.934.293
	- Recuperación Licencias Médicas				
	- Multas y sanciones Pecuniarias	621.295.000	621.561.893	100,04%	-266.893
	- Duplicados de Certificados de Práctica	0	781.247		-781.247
	- Otros Ingresos	83.179.000	6.526.300		-6.526.300
			93.538.853	112,45%	-10.359.853
11112	Recuperación de Prestamos (Convenios Años Anteriores)	287.263.000	238.044.196	82,87%	49.218.804
11115	Saldo Inicial de Caja	133.624.000	133.6243.115	100%	-115
Sub.	GASTOS	19.627.542.000	19.464.149.975	99,17%	163.392.025
12121	Gastos en Personal	17.453.640.000	17.447.535.269	99,97%	6.104.731
	- Sueldos	13.070.500.000	13.866.067.279	106,09%	-795.567.279
	- Honorarios	45.000.000	0	0%	45.000.000
	- Horas Extras	13.395.000	16.411.953	122,52%	-3.016.953
	- Viáticos	18.000.000	18.454.097	102,52%	-454.097
	- Asignación de Modernización	2.916.965.000	1.952.265.673	66,93%	964.699.327
	- Asignación de Desempeño	1.257.931.000	1.456.269.714	115,77%	-198.338.714

	- Asignación Compensatoria	102.748.000	102.536.882	99,79%	211.118
	- Asignación de Zonas Extremas	29.101.000	35.529.671	122,09%	-6.428.671
12122	Bienes y Servicios de Consumo	1.978.369.000	1.902.951.571	96,19%	75.417.429
12123	Prestaciones Seguridad Social	67.862.000	63.335.898	93,33%	4.526.102
	- Bonificación	0			
	- Finiquitos	67.862.000	63.335.898		4.526.102
12124	Transferencias Corrientes	11.169.000	11.168.799	100%	201
12126	Otros Gastos Corrientes	34.504.000	24.504.337	71,02%	9.999.663
12129	Adq. Activos No Financieros	81.998.000	14.654.101	17,87%	67.343.899
	- de Vehículos	0	0	0%	
	- de Mobiliario y Otros	5.202.000	202.220	3,89%	4.999.780
	- de Máquinas y Equipos	8.887.000	2.892.996	32,55%	5.994.004
	- de Equipos Informáticos	55.754.000	754.054	1,35%	54.999.946
	- de Programas Informáticos	12.155.000	10.804.831	88,89%	1.350.169
12134	Servicio de la Deuda	0			
	- Deuda Flotante	0			
12135	Saldo Final de Caja	0			
		0		Saldo Final	158.669.951

## VI. CONVENIOS MUNICIPALES

La principal fuente de financiamiento de la Corporación de Asistencia Judicial de la R.M. corresponde a los aportes realizados por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, que representan aproximadamente un 91% del total los ingresos; el 9% restante, corresponde a ingresos propios, entre los que se encuentran los aportes obtenidos vía Convenios Municipales. A marzo del 2017, la Corporación de Asistencia Judicial de la R.M. registra un total de 80 Convenios Municipales (seis menos que el año pasado), computándose la mayor baja en la Región de O'Higgins, con seis Convenios vigentes menos que el año pasado.



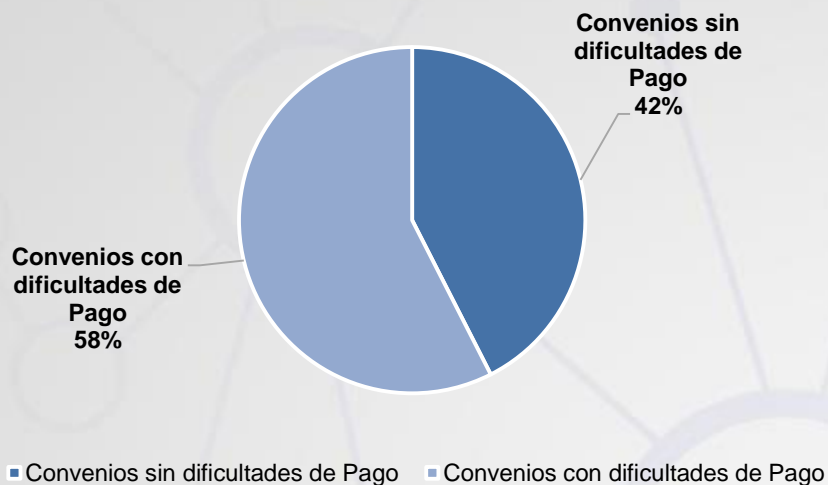
Estos dineros ingresan contablemente al balance del centro de costo del convenio como ingreso, complementando los montos que se transfieren desde Subsecretaría del Ministerio de Justicia, permitiendo de esta manera solventar los gastos de personal, operación e inversión de cada uno de los centros de atención de la Corporación de Asistencia Judicial de la R.M.

Los Convenios, si bien constituyen para nosotros una importante oportunidad para establecer mejoras destinadas a un determinado centro de costo, tienen la complejidad que el comportamiento de cumplimiento que registran no es regular. Durante el año 2016 y hasta marzo de 2017, en 46 Convenios han existido dificultades para obtener los pagos, esto es, el 58% de los Convenios.

La mayoría de los convenios con dificultad para que los pagos se materialicen, se encuentra en la VI Región, donde 33 convenios (total convenios de la VI Región que considera convenios vigentes y aquellos no vigentes, pero con deuda) de los 46 Convenios con problemas de pago, esto es el 74%, registra como causal principal el Déficit Municipal.



### COMPORTAMIENTO DE PAGO DE LAS MUNICIPALIDADES



### PRINCIPALES DIFICULTADES DE PAGO INFORMADAS

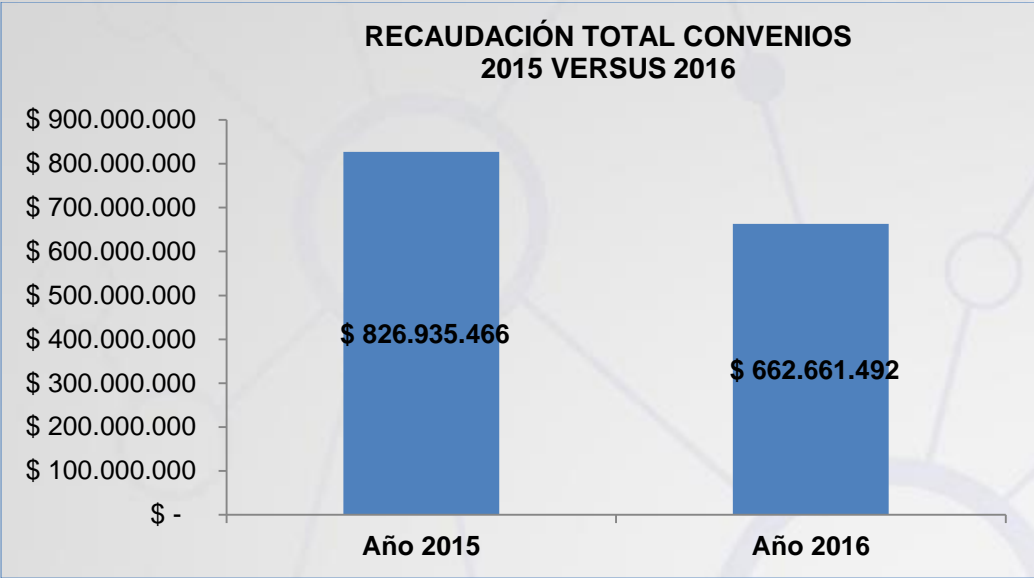


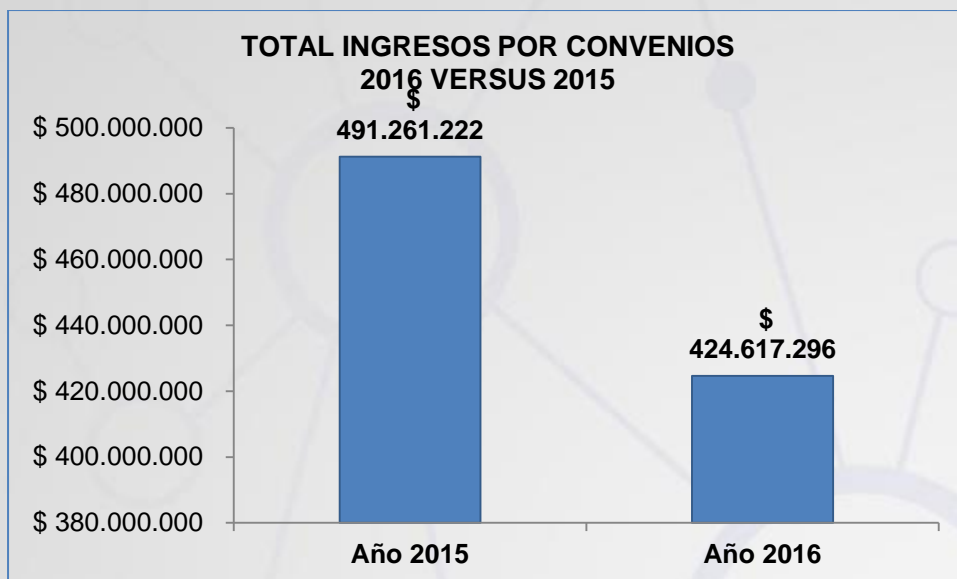
De esta manera, es menester señalar que en cuanto a la recaudación efectiva por concepto de convenios municipales que se pudo realizar el año 2016 respecto de lo recaudado el 2015, fue la siguiente:

Total Ingresos por Concepto de Convenios Municipales	2015	2016
CAJMETRO	826.935.466	662.661.492
Variación negativa del 20%		

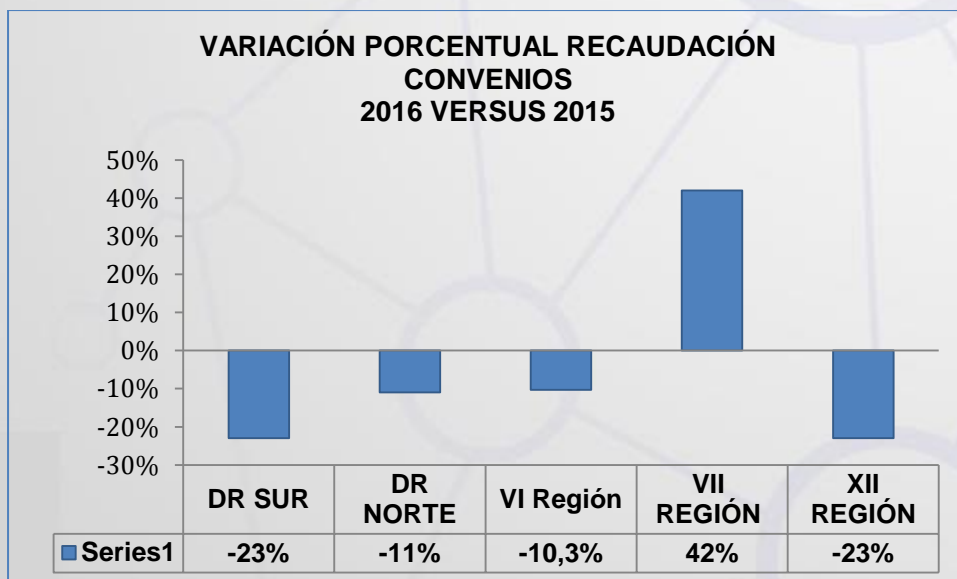
En cuanto a la recaudación de convenios, se debe distinguir entre lo que se recauda por concepto de convenios del año vigente, respecto de lo que se percibe por concepto de deudas de arrastre de años anteriores. Al respecto el resultado de la gestión es la siguiente:



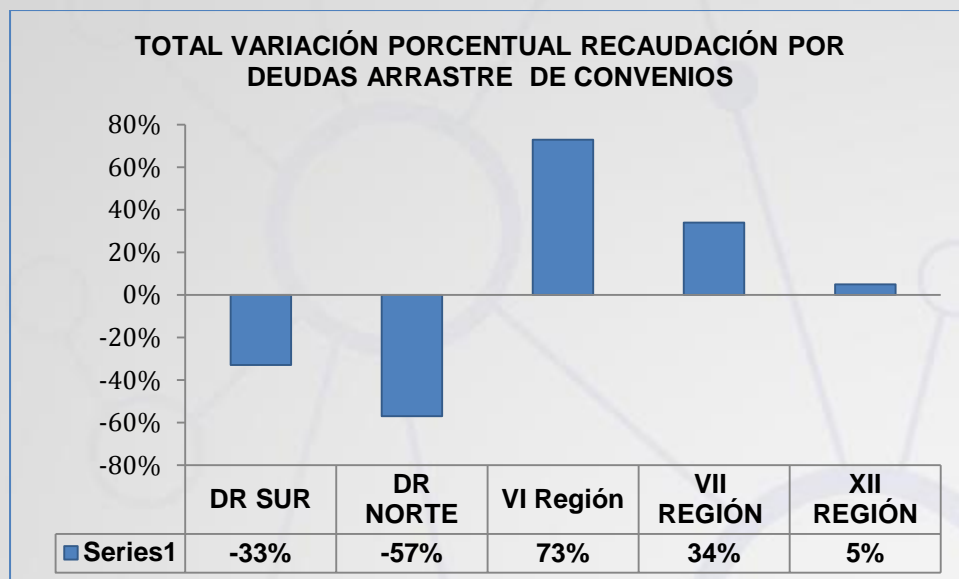




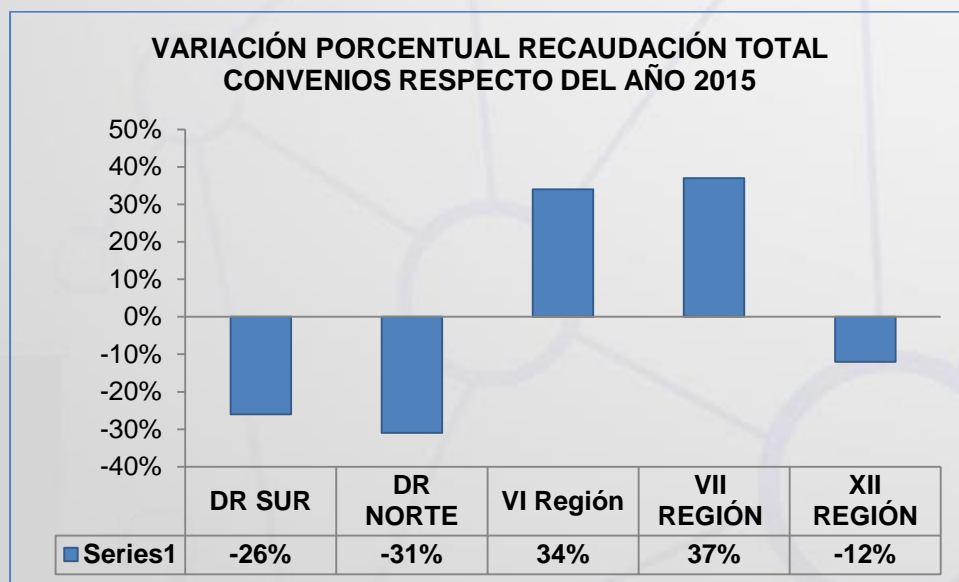
Al extrapolar este análisis a la gestión realizada por las diversas Direcciones Regionales que integran la CAJ METRO se puede constatar lo siguiente (análisis comparativo realizado por cada Dirección regional respecto a lo que la misma Regional recaudó el año inmediatamente anterior):



Del gráfico se aprecia que en la recaudación de Convenios del año 2016, la mejor gestión está concentrada en la VII Región, que pudo efectuar una recaudación de convenios del año equivalente a un 42% más por sobre la realizada el año 2015. El resto de las Direcciones Regionales presentan una variación negativa en este ámbito. Se refuerza que la Dirección Regional de la VII Región cuenta con 23 Convenios vigentes.

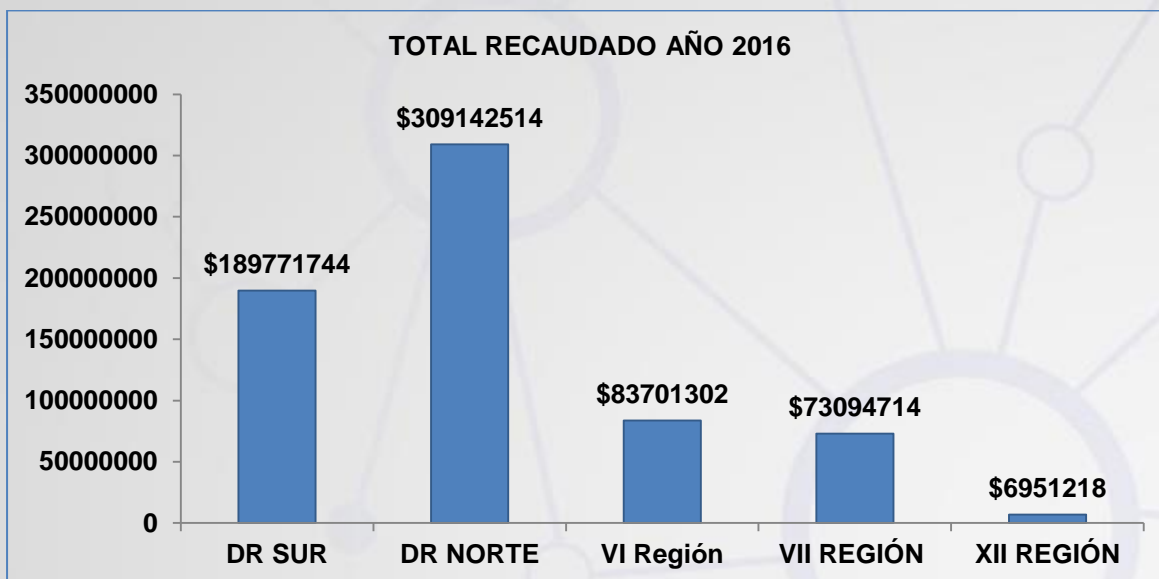


Cabe destacar que en lo que respecta a deudas de arrastre, se precia una mejor gestión de las Direcciones Regionales, ya que tres de las cinco Direcciones Regionales presentan una variación positiva de recaudación de deudas de arrastre de Convenios. Destaca la gestión realizada por la VI Región quién alcanzó una variación positiva equivalente a un 73% en recaudación de deudas de arrastre.



Al visualizar la totalidad de lo recaudado, se puede constatar que destacan en su gestión las Direcciones Regionales VI y VII, quienes aportaron a la institución un porcentaje que varió positivamente en más de un 30%. No obstante, lo anterior, es menester señalar que el 74% del total recaudado es aportado por las Direcciones Regionales de la Región Metropolitana,

principalmente por la Dirección Regional Metropolitana Norte, que aporta a la institución un 46% del total recaudado el año 2016.



### **Trabajo en coordinación entre la Corporación de Asistencia Judicial y las municipalidades.**

En cuanto a las actividades que se desarrollan en coordinación con las Municipalidades, se puede mencionar la gestión que se realiza para las derivaciones de casos, situación que se produce porque las personas concurren a las Municipalidades en busca de orientación jurídica y es la entidad Municipal la que por lo general, y especialmente en zonas rurales, constituye nuestra principal fuente de derivación de usuarios, junto con los Tribunales de Justicia.

Es usual también la coordinación de charlas y talleres destinados a diversas organizaciones, entre ellas a las juntas de vecinos que también son importantes difusores de nuestro servicio.

Como la actividad más relevante desarrollada el 2016 en coordinación con Municipalidades, destacó nuestra participación como expositores en Seminario-Taller Internacional de Migrantes y Refugiados. Esta actividad se desarrolló en la comuna de Quilicura, durante el jueves 18 y viernes 19 de agosto se llevó a cabo el Seminario-Taller Internacional "Migrantes Y Refugiados: Los Derechos Humanos Desde Los Gobiernos Locales", organizado por la Oficina de Migrantes y Refugiados de la Municipalidad de Quilicura (OMRR) y la Universidad Central de Chile.

El seminario incluyó exposiciones de invitados nacionales e internacionales y una instancia con mesas de trabajo para funcionarios municipales- lideradas por expertos de organismos gubernamentales, no gubernamentales e internacionales, con el propósito de contribuir a la generación de una política pública migratoria a nivel local en Chile, mediante una propuesta de documento con el aporte de los distintos sectores.

El Director General de la CAJ R.M., Alejandro Jiménez, entregó importantes antecedentes del trabajo de nuestra institución en materias de migrantes y refugiados tanto a través de nuestra Oficina de Derechos Humanos, como en nuestros centros comunales, destacando el caso de Quilicura, que desde unos años a la fecha, ha asumido el desafío de ser parte de una red de protección a los migrantes residentes en la comuna, promovida desde el municipio, lo que nos convierte en la única institución pública que entrega orientación, información y representación legal gratuita a esta población.

Del mismo modo, destacó el trabajo de nuestra Oficina de Derechos Humanos, la que ha incrementado progresivamente los ingresos para patrocinio y representación de personas migrantes en gestiones administrativas y acciones judiciales contra ciertas resoluciones y actuaciones de órganos dependientes del Estado, en especial, lo que dice relación con la regularización de situación migratoria e impugnaciones a los decretos de expulsión.

## VII. CONVENIOS INTERSECTORIALES

### **Generalidades**

La Unidad Intersectorial se creó el año 2015, considerando que actualmente la eficacia y eficiencia de las instituciones se relaciona directamente con la capacidad de establecer las coordinaciones oportunas y funcionales, principio consagrado en el artículo 3° de la Ley 18.575. El desafío de la CAJ R.M. es generar puentes de colaboración con otras instituciones, para complementar y potenciar el trabajo de cada una de ellas, con miras a satisfacer la necesidad pública de acceso a la justicia. Con dicho objetivo la CAJ R.M. ha suscrito 3 convenios de colaboración inter institucional.

La Unidad Intersectorial coordinó hasta septiembre de 2016, como contraparte técnica, los siguientes convenios:

1. Servicio Nacional de la Discapacidad - SENADIS.
2. Servicio Nacional del Adulto Mayor - SENAMA.
3. Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento - SIR.

### **1. Convenio Servicio Nacional de la Discapacidad SENADIS**

#### **1.1 Objetivos 2016:**

Contribuir con la ejecución del “Programa Acceso a la Justicia de SENADIS” mediante la realización de acciones destinadas a la cooperación mutua y conjunta para la continuación y mejoramiento de un sistema de defensoría de derechos, que otorgue:

- 1º) Orientación, representación judicial gratuita, oportuna y eficaz y herramientas jurídicas para reclamar y defender los derechos de las personas con discapacidad:



- a. Que han sido vulneradas o discriminadas ilegal y/o arbitrariamente en razón de su situación de discapacidad;
  - b. Que constituya un caso de alta connotación social, o;
  - c. Se trate de casos de alta vulnerabilidad, que requieran un abordaje transversal y conjunto de las instituciones públicas y/o privadas.
- 2º) Promoción y difusión de los derechos de las personas con discapacidad en la sociedad civil y demás instituciones públicas y privadas a fin de contribuir a un cambio cultural.

### **1.2 Antecedentes del convenio:**

Es un convenio anual que se encuentra vigente desde el año 2011, cuya ejecución se encuentra a cargo de un equipo de abogados especialistas en las materias, formado por 2 abogados en la RM y desde el año 2015, un abogado por región VI, VII y Magallanes.

Es un convenio de ejecución centralizada, desde el punto de vista técnico y financiero. Administrativamente los abogados regionales dependen de cada director regional, quienes colaboran y apoyan la gestión del convenio del abogado ejecutor en cada región.

Es un convenio con transferencia de M75, año 2016, que SENADIS aporta para contribuir al financiamiento de un abogado de la RM y los abogados regionales. La CAJ por su parte aporta el financiamiento para un abogado de la RM, y todos los gastos administrativos y de infraestructura para el desempeño del convenio.

### **1.3 Metas del convenio**

Durante el año 2016 se llevó a cabo el patrocinio judicial de casos, orientación e información de carácter jurídica y diversas actividades de promoción y difusión de derechos.

Los casos derivados desde SENADIS, por vía interna, y mediante la designación de curadores por parte de los Tribunales de Familia, fue de un total de 228 casos.

Personas con discapacidad atendidas por la CAJ

Región	Personas atendidas
Región Metropolitana	6.073
Región de O'Higgins	1.100
Región del Maule	932
Región de Magallanes	125
Total general	8.230



#### 1.4 Tipo de discapacidad por Región

Tipo de discapacidad	Región Metropolitana	Región de Magallanes	Región de O'Higgins	Región del Maule	Total	%
Auditiva	568	16	80	68	732	9%
De causa Psíquica	461	4	82	60	607	7%
Física	3.428	68	729	537	4.762	58%
Intelectual	668	22	75	119	884	11%
Múltiple	436	7	59	66	568	7%
Visceral	44	0	4	7	55	1%
Visual	468	8	71	75	622	8%
Total general	6.073	125	1.100	932	8.230	100%

#### 1.5 Desafíos 2017:

- i. El Convenio se ha puesto como desafío avanzar en la difusión de los derechos en la Región y desarrollar una coordinación con los Tribunales para que conozcan el trabajo de la CAJ en estas materias.
- ii. Se ha relevado por parte de los Directores Regionales de la CAJ, la necesidad de que el acceso a la justicia que busca el convenio y el programa que desarrolla SENADIS, logre extenderse a todos los Centros Comunales de CAJ RM. Con dicho propósito se trabajará sobre dos asuntos relevantes;
- iii. Incorporar en nuestro registro estadístico de atenciones, en SAJ, el registro de información en la primera atención en cualquier unidad CAJ, si la persona requirió interprete de lengua de señas. Ello a fin de que las sucesivas entrevistas e intervenciones de nuestros abogados puedan mediarse apropiadamente. De modo de identificar desde la primera atención dicha información y así evitar la asistencia de los usuarios a la CAJ inoficiosa, toda vez que sin el intérprete no es posible brindar atención adecuada en los casos que así se requiere. Esto permitirá una mejor atención y evitar las pérdidas de tiempo de nuestros usuarios. También permitirá levantar información estadística para contabilizar cuántos usuarios requieren de intérprete en las atenciones, a fin de evaluar la necesidad de contar a futuro con otros sistemas tecnológicos o humanos para dicha solución de accesibilidad.
- iv. La posibilidad de que los centros de atención o unidades de la CAJ que requieran contar con interprete de lengua de señas para las atenciones, puedan coordinarse con los abogados que ejecutan el convenio, a fin de proporcionar, dependiendo del caso, la medida de accesibilidad apropiada.
- v. Capacitar a mayor número de funcionarios. Durante el año 2016 se desarrollaron diversas actividades, por lo que la misión es continuar extendiendo la capacitación a grupos de interés de la sociedad. En especial a nivel comunal, municipios y redes de apoyo social a nivel local.

## 2. Convenio Servicio Nacional del Adulto Mayor SENAMA

### 2.1 Antecedentes del Convenio

El convenio con SENAMA es un convenio tripartito entre CAJ RM-SENAMA y la Subsecretaría de Justicia, cuyo **objetivo** es otorgar tutela jurisdiccional por parte del Estado, a través del servicio de asistencia Jurídica que presta la CAJ, en el desarrollo del “Programa Buen Trato al Adulto Mayor”.

Mediante este convenio SENAMA, transfiere recursos a la CAJ con el objeto de que la CAJ proporcione atención judicial y/ o jurídica gratuita a través de abogados en las 4 regiones.

Es un convenio con transferencia de M36, año 2016.

Se entrega informe periódico mensual y final anual de actividades por Región, elaborado por los Abogados Ejecutores y revisado por la Contraparte Técnica.

Vigencia del convenio hasta febrero de 2017.

Los objetivos particulares del convenio son:

1. Otorgar asesoría jurídica a los adultos mayores que se encuentren en situaciones de vulnerabilidad social y maltrato en la RM, VI, VII Y XII y que sean derivados por SENAMA.
2. Realizar actividades de difusión y promoción de derechos.

### 2.2 Datos cuantitativos:

#### Orientación e Información de derechos:

Regiones CAJ RM Total De OI 2016	Adultos Mayores atendidos
Región Metropolitana	1.254 <sup>7</sup>
Región de O’Higgins	622
Región del Maule	188
Región de Magallanes	100
Total CAJ RM	2.164

<sup>7</sup> Con el objeto de reflejar el trabajo efectivamente brindado a los adultos mayores, según los reportes entregados por SAJ (Sistema de Asistencia Judicial), se brindaron 4.930 atenciones dentro de los 11 meses. En base a estos datos cada adulto mayor efectivamente atendido dentro de los 11 meses de vigencia del convenio recibió aproximadamente 4 atenciones cada uno por parte de la profesional asignada a la ejecución.

### Patrocinio Judicial:

Regiones CAJ RM Total De OI 2016	Total Patrocinios
Región Metropolitana	136
Región de O'Higgins	124
Región del Maule	38
Región de Magallanes	19
Total, CAJ RM	317

### Actividades Presenciales de Promoción y Difusión de Derechos:

Regiones CAJ RM Total De OI 2016	Actividades	Adultos mayores asistentes
Región Metropolitana	21	786
Región de O'Higgins	16	355
Región del Maule	13	303
Región de Magallanes	14	Sin registro
Total CAJ RM	64	1.444 aprox.

### 3. Convenio Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento SIR

En Diciembre del año 2014, tras la entrada en vigencia de la Ley 20.720 De Insolvencia y Reemprendimiento, se acordó un protocolo de derivación que permitiera a los funcionarios de la oficina OIRS de la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento, "SIR", y a los funcionarios de la CAJ R.M., utilizar un procedimiento común de derivación eficiente y expedita para aquellos usuarios que requieran orientación legal y/o representación judicial, en los casos previamente evaluados y definidos por ambas instituciones.

Con fecha 8 de Junio de 2016 se celebró un convenio de Colaboración entre la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento, la Subsecretaría de Justicia y las cuatro Corporaciones del país.

Producto de este Convenio y compromisos asumidos, se decidió revisar el protocolo de derivación vigente entre la CAJ METRO y la Superintendencia, principalmente por las

dificultades de cobertura que ha presentado la Oficina Civil de Santiago, que hasta el momento, junto con las Oficinas de Defensa Laboral (ODL) han asumido el rol más protagónico en las derivaciones. La propuesta de protocolo fue el resultado del trabajo realizado principalmente por la Oficina Civil de Santiago y el Comité de Lineamientos Técnicos.

La propuesta de modificación protocolo de derivaciones, fue remitida a la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento el 06 de Marzo de 2017 a fin que hagan sus observaciones. De aprobarse, se avanzará en un plan de lanzamiento y capacitación.

Este nuevo protocolo, lo que pretende es incorporar a todas las oficinas CAJ METRO en la atención de las materias propias de esta Ley. También se espera acotar las personas que serán sujetos de atención, ya que con el protocolo vigente se aperturó a toda clase de empresas. Por este protocolo se acota sólo a las personas jurídicas del artículo 42 N°2 de la Ley de Impuestos a la Renta (personas naturales contribuyentes del Art. 42 n° 2 de la Ley sobre Impuestos a la Renta y previa calificación socioeconómica).

Asimismo, en reunión previa sostenida con la SIR, se acordó que la firma de este protocolo, que se estima para Mayo de 2017 aproximadamente, se busca hacer una capacitación masiva, pero que contará con la exposición de funcionarios de la SIR y de la Oficina Civil de Santiago, ya que si bien es necesario entregar a nuestros funcionarios antecedentes más bien teóricos que puede aportar la SIR, también se hace necesario el aporte sobre la experiencia práctica en la tramitación de estas causas en el contexto de esta nueva Ley.

## VIII. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

### 1. Generalidades

En la CAJ R.M. se han realizado múltiples instancias de participación ciudadana, tanto en cumplimiento de lo dispuesto por la Ley N° 20.500, que regula esta materia, como de las directrices transmitidas por el Instructivo Presidencial N° 007 del año 2014.

En efecto, el Departamento de Atención y Participación Ciudadana, dependiente de Dirección General, es el encargado de promover mecanismos de participación ciudadana en las políticas y programas impulsados por la CAJ R.M., así como fomentar una cultura de corresponsabilidad social, fortaleciendo las organizaciones de la sociedad civil, orientando acciones de participación ciudadana hacia el mejoramiento de la eficacia, eficiencia y efectividad de las Políticas Públicas y mejorando los canales de información y opinión de la ciudadanía.

Como forma de garantizar el acceso expedito a la información, el Departamento de Atención y Participación Ciudadana está a cargo de la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS), encargada de entregar orientación e información, y gestionar los reclamos y requerimientos de la ciudadanía, procurando entregar un servicio oportuno y de calidad.

Asimismo, y entendiendo que conjuntamente con el fortalecimiento de los mecanismos de participación presenciales debe propenderse a reforzar la comunicación virtual con la ciudadanía, el Departamento cuenta con el servicio de atención no presencial compuesto por el Call Center y la atención Web.



La Participación Ciudadana debe relacionarse estrechamente con la Planificación Estratégica Institucional, pues ambas persiguen satisfacer prioridades de la ciudadanía, y en esta construcción se deben combinar dimensiones territoriales con las sectoriales, pues esto permite una comprensión más integral de las Políticas Públicas y un mejor abordaje de los problemas derivados de las desigualdades sociales y de las trabas en el acceso a la justicia.

La Participación Ciudadana asumida desde un enfoque de derechos puede ser determinante en la búsqueda de un desarrollo equitativo y sostenible que nos permita avanzar en un Estado moderno y democrático. Es por esto que constituye un desafío adicional de nuestra institución el reforzar los mecanismos de participación relativos a grupos o comunidades afectados por algún tipo de discriminación, tales como personas con discapacidad, pueblos indígenas, mujeres, migrantes, niños, niñas y adolescentes y personas mayores, entre otros.

## **2. Hitos**

### **2.1 Revisión y Actualización de Norma de Participación Ciudadana**

Nuestra Norma de Participación Ciudadana fue aprobada mediante Resolución DG N° 0376, del 16 de febrero de 2015, la cual se adecuó a las nuevas directrices entregadas por la Presidenta de la República, en el sentido de ampliar los niveles de participación desde mecanismos consultivos hacia deliberativos, integrando además los 4 mecanismos obligatorios establecidos en la Ley N° 20.500, a saber Cuenta Pública Participativa, Acceso a la Información, Consultas Públicas y Consejo de la Sociedad Civil.

### **2.2 Creación del Departamento de Atención y Participación Ciudadana**

Nuestro Departamento de Atención y Participación Ciudadana fue creado por Resolución DG N° 133/2014, el cual, en concordancia con el Instructivo Presidencial N° 007/2014 tiene dependencia directa del Director General, y es el encargado de coordinar y disponer las medidas administrativas para la efectividad de los mecanismos de Participación Ciudadana.

### **2.3 Diálogos Participativos**

El año pasado continuamos con la implementación de los Mecanismos de Participación Ciudadana, según el Instructivo Presidencial N°007 y la Ley 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana. Desde diciembre de 2014 a la fecha, hemos realizado Diálogos Participativos en:

- Región de Magallanes y la Antártica Chilena (Migrantes, Punta Arenas e implementación de la oferta de servicios, Puerto Natales).
- Región de O'Higgins (Discriminación e inclusión social, Santa Cruz).
- Región Del Maule (Discriminación e inclusión social, Talca).
- Región Metropolitana, (Diagnóstico Participativo, Servicios Institucionales-Centros Integrales, La Pintana; Participación Ciudadana y Acceso a la Justicia, Bajos de Mena, Puente Alto.).

## 2.4 Cuenta Pública Participativa

En 2016 el 05 de mayo llevamos a cabo nuestra Cuenta Pública Participativa por primera vez fuera de la Región Metropolitana. Realizada en Punta Arenas, Región de Magallanes y la Antártica Chilena, contó con la presencia de nuestro Director General, don Alejandro Jiménez Mardones, autoridades regionales y comunales, Organizaciones de la Sociedad Civil y funcionarios y funcionarias de la Institución. En ella se realizó un exitoso proceso de diálogo e intercambio de opiniones entre las autoridades de nuestra institución y de la Región e importantes organizaciones sociales de la comunidad regional. La actividad se llevó a cabo según el programa establecido, con un número de 77 asistentes aproximadamente.

Don Alejandro Jiménez Mardones, Director General, comenzó agradeciendo la participación de los asistentes, en especial a los representantes de las organizaciones de la sociedad civil. Frente a las observaciones de los grupos de trabajo en orden a la infraestructura y dispersión de nuestros centros de atención, indicó que la institución se encuentra trabajando en conjunto con los Seremis de Justicia y de Bienes Nacionales, para buscar lugares que den las facilidades para construir un edificio en que puedan trabajar todas las dependencias de la Corporación o también en miras a la existencia de un sector Justicia, donde pudiesen estar otros Servicio, y generar un acceso integral a la ciudadanía; para ello se está en conversaciones con el Gobierno Regional, en miras de obtener aportes de financiamiento. Respecto a las personas de tercera edad, reforzar nuestros convenios con SENAMA, de manera de contar con más abogados especializados, que hacen la diferencia en el trato y atención requerida. Respecto a la visibilización del servicio, indicó que es una política de esta administración, abrir la Corporación a la comunidad y a la publicidad de ella. En la misma línea, se ha iniciado un trabajo comunicacional, por ejemplo en Punta Arenas, por nuestro Director Regional con las Radios de difusión social, para poder participar en sus programaciones. En Santiago, con la Radio de la Universidad de Santiago, cada 15 días asiste uno de nuestros abogados, para presentar temas en materia de interés judicial y responder inquietudes de los auditores. En las líneas de servicio, se enfatizó el trabajo de nuestros centros de mediación con los colegios, formando líderes de mediación entre los alumnos, lo que se trabaja principalmente en la región de Magallanes y de la Antártica Chilena, pero que se pretende replicar a lo largo de todo el territorio nacional. Finalmente señaló que uno de los temas en que claramente se requiere avanzar, pero que las circunstancias económicas del país este año no lo están permitiendo como se quisiera, consiste en contar con mayor dotación, principalmente de Abogados, Asistentes Sociales y Psicólogos. Destacó que la Corporación de Asistencia Judicial, con el pasar de los años se ha profesionalizado, con centros especializados, de mediación, violencia, derechos humanos, convenios con SENADIS y SENAMA, etc., por ello la labor y esfuerzos este año están en representarle a los organismos competentes del gobierno, las necesidades como institución, y las vuestras como usuarios, de manera tal de lograr un aporte de recursos acordes a los requerimientos actuales.



## 2.5 Consejo de la Sociedad Civil

Con fecha 24 de marzo de 2016 se constituyó el primer Consejo de la Sociedad Civil de la Institución para el período 2016-2017. Sus integrantes son:

1. Universidad Santo Tomás/Facultad de Derecho.
2. Fundación Pro Bono.
3. Junta de Vecinos 4 A Villa Santa María del Sol, La Florida.
4. Asociación Remar.
5. Colegio de Abogados de Chile A.G.
6. Fundación Multitudes.
7. Colegio de Ingenieros de Chile A.G.
8. Asociación Chilena de Voluntarios.

Los cargo de Presidente y Vicepresidente fueron elegidos en sesión extraordinaria de fecha 15 de junio de 2016, quedando a cargo el primero del consejero Pablo Alarcón Jaña representante del Colegio de Abogados de Chile, y el segundo a cargo de la Consejera Carolina Contreras Dupre representante de Fundación Pro Bono.

Cada una de las actas de las cinco sesiones realizadas en el año 2016, se encuentran publicadas en la página web institucional de la Corporación.

## 2.6 Plazas de la Justicia

Espacio de difusión y promoción de las políticas, planes, programas y acciones tanto del Ministerio de Justicia, como de sus Servicios Dependientes y/o Relacionados. Este mecanismo de participación ciudadana, es realizado en terreno, y su coordinación e implementación está a cargo de las Secretarías Regionales Ministeriales de Justicia, en conjunto con el Departamento de Atención y Participación Ciudadana de la Corporación de Asistencia Judicial Metropolitana. Solo durante los meses de julio, agosto y septiembre de 2016 la Corporación de Asistencia Judicial Metropolitana ejecutó 36 Actividades de Participación Ciudadana. Actividades que en su conjunto involucró a 829 participantes.

## 2.7 Consulta Ciudadana Virtual

Este mecanismo se realiza por primera vez en nuestra institución, dando cumplimiento a nuestra Norma de Participación Ciudadana, la cual establece en su artículo 27°: *“La Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana deberá realizar durante el mes de diciembre de cada año un proceso de recolección de solicitudes de temas para la realización de Consultas Ciudadanas durante el año siguiente. La autoridad respectiva determinará las temáticas que se llevarán a consulta e informará esta decisión a las personas interesadas y a la ciudadanía en general, a través del sitio web institucional.*

Esta consulta ciudadana virtual, se denominó: **“Participación Ciudadana y Acceso a la Justicia”**, cuyo objetivo constituyó una oportunidad única de incidir directamente en las decisiones que afectan la vida cotidiana de todos los que forman parte de nuestra Corporación, tanto de nuestros dependientes como de los destinatarios del servicio.

El objetivo fue conocer las ideas, sugerencias y opiniones de la ciudadanía, para mejorar los planes, programas y acciones que desarrollamos.

Esta Consulta fue dirigida a las regiones donde tenemos cobertura territorial: Metropolitana, de O'Higgins, del Maule y de Magallanes y la Antártica Chilena, a toda la ciudadanía y particularmente a nuestros usuarios atendidos entre el año 2010 y el 2016.

Se realizó entre el mes de diciembre de 2016 y febrero de 2017, y sus principales resultados fueron:

#### **Preguntas de Caracterización:**

1. La consulta fue contestada por 149 personas, de las cuales 2 lo hicieron como Organización de la Sociedad Civil.
2. El 65,1% de quienes respondieron correspondió a mujeres y el 33,6% fueron hombres.
3. El 43,6% de los encuestados correspondieron a personas entre 30 y 40 años, le siguieron con el 30,9% entre 18 y 29 años y en tercer lugar con el 19,5% entre 45 y 59 años. El rango de adultos mayores estuvo representado por un 5,4 %, y los menores de 18 años con un 0,7%.
4. Respecto de la escolaridad de los encuestados, la mayoría se concentró en la educación técnica o universitaria completa con un 30,2% del total de encuestados.
5. En cuanto a la nacionalidad de quienes respondieron la consulta el 90,4% declaró ser de nacionalidad chilena. El 3,4% de nacionalidad peruana.
6. El 97,3% del total indicó residir en Chile.
7. El 83,2% señaló vivir en la Región Metropolitana.

#### **Preguntas de la consulta:**

1. A la pregunta ¿Cómo se enteró de nuestra consulta? El 63,8% lo hizo a través de nuestro sitio Web.
2. A la pregunta ¿Cómo tomó conocimiento de nuestra institución? La mayoría de los consultados contestó haberlo hecho a través de un familiar, con un 26,8% del total respuestas.
3. A la pregunta ¿Ha sido usuario de nuestro servicio? El 65.1% del total de consultados señaló no haber sido usuario de nuestra institución.
4. Respecto de las Líneas de Servicio que nuestra Corporación ofrece Patrocinio Judicial obtuvo un 48% seguida de Orientación e Información con un 42% de las preferencias, . De un total de 50 personas que contestaron esta consulta.
5. Respecto de las Materias a consultar el 80,4% de las personas indicó que lo hicieron respecto de asuntos de Familia, seguido Civiles con un 15,7%. De un total de 51 personas que contestaron esta consulta.
6. En cuanto a los canales de ingreso a nuestro Servicio, de un total de 51 personas que contestaron el 56,9 % indicó que lo hizo a través de nuestros Centros Jurídico Sociales Comunales, le sigue el acceso virtual, a través de nuestra página Web con un 41,2%.
7. A la consulta respecto de localidades en que se considera debiésemos tener mayor presencia, de las 96 personas que respondieron el 12,5% indicó Santiago, siendo la

comuna con mayores respuestas. Sin perjuicio de señalar que 44,8% dio una respuesta no atribuible a una determinada comuna, pero identificable con una porción de territorio, como por ejemplo: “en capitales provinciales”, “localidades rurales”, “zonas extremas” o “localidades declaradas vulnerables”.

8. En cuanto a temas que la ciudadanía estima debemos contemplar para ser discutidos en Consultas Ciudadanas este año 2017, Calidad de Servicio (satisfacción usuaria) obtuvo un 36,2%; Inclusión Social (igualdad y no discriminación) 30,9% y Materias que atendemos (líneas de servicio) 16,8%. De un total de 149 respuestas.
9. A la consulta si volvería a solicitar nuestro servicio, de un total de 52 respuestas, el 92,3% indicó afirmativamente.
10. De 52 consultados el 86,5% señaló que remendaría nuestro servicio.
11. Respecto a calificar nuestro servicio en general, de las 52 personas que respondieron haber sido usuarios, el porcentaje más alto lo obtuvo la calificación 7.0 con un 28,8%, seguida de la calificación 6.0 con un 21,2%.
12. Finalmente los consultados tuvieron la oportunidad de señalarlos comentarios y sugerencias. De las 149 personas que contestaron la consulta, 44 solicitaron asesoría letrada, todas las cuales fueron oportunamente contactadas.

## IX. TRANSPARENCIA

### 1. Generalidades

Dentro del marco del cumplimiento de la Ley 20.285, que como Servicio Público debemos cumplir entregando tanto la información que es requerida al Servicio como la que debemos actualizar mensualmente y que se encuentra permanentemente disponible en la página de transparencia.

En 2016 el Consejo para la Transparencia fiscalizó el cumplimiento de la ley por parte del sistema electrónico de solicitudes, obteniendo nuestra corporación un 100% de cumplimiento. Esto es de gran relevancia porque la totalidad de las solicitudes de acceso a la información que ingresan a nuestro servicio se realizan por la vía electrónica.

### 2. Solicitudes por Materias 2016

Tipo de Solicitud	Número de solicitudes 2016
Información administrativa	68
Información sobre causas	10
Información estadística	11
Información sobre concurso	5
Información sobre investigación sumaria	8
Información sobre postulantes	12
Otros	7
Total de solicitudes	121

Si esto se compara con el año anterior en 2016 se recibieron 10 solicitudes menos que en año 2015.

En cuanto a los amparos interpuestos por los solicitantes ante el Consejo para la Transparencia estos alcanzaron a 7 de los cuales 2 fueron acogidos totalmente, 1 acogido parcialmente, 1 rechazado, 1 declarado inadmisibile y 1 resuelto por resolución alternativa.

## **X. REQUERIMIENTOS GABINETE PRESIDENCIAL**

### **1. Generalidades**

Dentro de las funciones que realiza la Oficina de Orientación, Reclamos y Sugerencias (OIRS) de la Corporación de Asistencia Judicial R.M. se encuentra la gestión de requerimientos remitidos desde la Presidencia de la República, a cargo de una abogada y dos técnicos jurídicos. Estos se pueden entender como toda solicitud enviada por los ciudadanos, sean estos chilenos o extranjeros, respecto a alguna materia que tenga connotación jurídica, la que es enviada desde la Presidencia de la República, para ser gestionada por nuestra Institución y así proporcionar orientación, o de corresponder patrocinio judicial, en las diferentes solicitudes planteadas.

Recibido el requerimiento de Gabinete de la Presidencia, se efectúa contacto con el usuario. Este puede ser por vía telefónica, por correo electrónico o por carta certificada. A través de dicho contacto se determina si es necesario efectuar citación a atención presencial a fin de resolver el requerimiento por parte de un profesional de OIRS, alguno de los Centros de Atención de la CAJ Metropolitana, o simplemente se puede resolver la consulta por medio de un contacto telefónico.

Desde el mes de Septiembre de 2016, los requerimientos son remitidos en forma directa desde el Gabinete Presidencial hacia OIRS, por medio de una plataforma computacional (SIGOB), que permite revisar tanto la presentación del ciudadano como los antecedentes que éste adjunta de manera más rápida, generando así una gestión mucho más efectiva y eficiente. Anteriormente los requerimientos nos eran enviados desde el Ministerio de Justicia, quienes lo recibían desde Gabinete de la Presidencia, generando en algunas oportunidades una demora considerable desde la presentación de la carta y la recepción por parte de nuestra Institución. Actualmente entre la entrega de la carta del ciudadano en Gabinete de la Presidencia hasta que llega a la Corporación, en promedio hay 8 días, antes se promediaba 26 días, llegando en ciertos casos a tener una demora en el envío de algunas cartas de cinco meses.



En el año 2016 se recibieron un total de 687 requerimientos, los cuales se encuentran en un 100% gestionados, y terminados siendo enviada la respuesta tanto a Gabinete de la Presidencia como al Ciudadano.

Mes	Requerimientos Ingresados	Requerimientos Pendientes de contacto	Requerimientos terminados	Requerimientos en Tramite
Enero	34	0	34	0
Febrero	1	0	1	0
Marzo	124	0	124	0
Abril	90	0	90	0
Mayo	65	0	65	0
Junio	41	0	41	0
Julio	55	0	55	0
Agosto	62	0	62	0
Septiembre	66	0	66	0
Octubre	75	0	75	0
Noviembre	37	0	37	0
Diciembre	37	0	37	0
<b>Total General</b>	<b>687</b>	<b>0</b>	<b>687</b>	<b>0</b>

## 2. Medios de Contacto con Usuario

Principalmente, el primer contacto con el usuario se gestiona por medio de llamado telefónico que realizan funcionarios de OIRS, tanto técnicos jurídicos como abogado, ello con el fin de recabar los antecedentes que falten en las cartas que logren generar su buen entendimiento, se les realice la orientación por esta vía que permita o solucionar su inquietud, encaminar se consulta hacia una entrevista presencial, o determinar que nuestra Institución no puede llevar a cabo representación por la materia de que se trate, o por falta de viabilidad Ej. Acciones prescritas.

Forma de efectuar contacto	Casos
Contacto carta certificada	150
Contacto correo electrónico	156
Contacto telefónico	368
Espontánea	8
Devolución	5
<b>Total general</b>	<b>687</b>



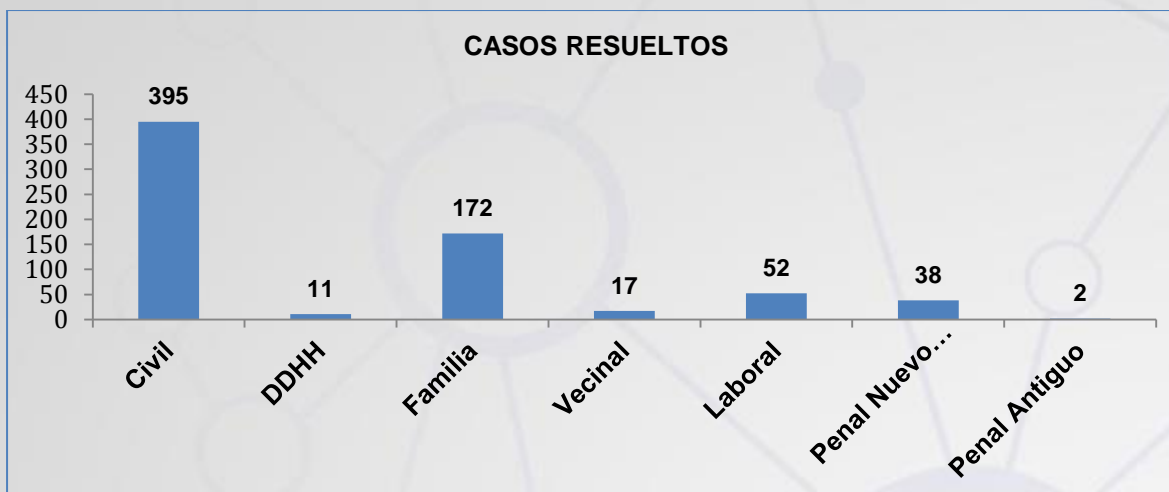
### 3. Gestiones

Mes	Abandono	Derivación o Devolución	No requiere servicios CAJ	Orientación	Patrocinio	En tramitación	Reclamo	Total general
Enero	14	0	0	19	0	0	1	34
Febrero	1	0	0	0	0	0	0	1
Marzo	43	1	6	72	2	0	0	124
Abril	20	0	10	57	2	0	1	90
Mayo	12	2	13	38	0	0	0	65
Junio	3	0	7	29	1	0	1	41
Julio	12	0	8	34	1	0	0	55
Agosto	13	1	8	32	8	0	0	62
Septiembre	4	6	9	45	2	0	0	66
Octubre	11	2	5	53	1	0	3	75
Noviembre	6	0	4	25	2	0	0	37
Diciembre	2	0	1	32	2	0	0	37
Total general	141	12	71	436	21	0	6	687

- Respecto de los 687 casos gestionados, en 436 de ellos se ha efectuado orientación jurídica y en 21 se ha proporcionado patrocinio judicial de la Institución.
- En 141 de los casos el usuario no sigue adelante con atención (abandono), y en 71 casos usuario señala no requerir los servicios de la Corporación.
- Sólo en 12 casos se ha debido devolver el caso de un usuario a Gabinete Presidencial, por no correspondernos según la competencia de nuestra Institución.
- Por último, en 6 casos remitidos se ha derivado a Procedimiento de Reclamos Institucional, ya que en la presentación del ciudadano se manifestaba un reclamo en contra de alguno de los Centros de Atención de la Corporación.

#### 4. Casos Consultados:

A diferencia de lo que sucede en la mayoría de los Centros de Atención de la Corporación de Asistencia Judicial, en que la materia más consultada son los temas de familia, los ciudadanos que escriben a Gabinete Presidencial consultan principalmente por el área civil sobre todo en relación a juicios ejecutivos por deudas contraídas con la banca por dividendos impagos, existiendo en muchos casos ordenes de remate de la propiedad, sin posibilidad de defensa jurídica por parte de la Corporación.



## 5. Gestión Reclamos

Todo usuario de la Corporación de Asistencia Judicial R.M. puede interponer un reclamo si estima que se le ha negado injustamente el servicio o habiendo sido atendido hace conocer deficiencias en la calidad de la atención o en el servicio.

Los reclamos son recibidos por distintos canales: presencialmente en dependencias de la OIRS por medio de formulario generado para el efecto, comunicándose a nuestro Call Center o por medio de la página web de la Corporación.

Durante el año 2016, se ingresó un total de 536 reclamos, de los cuales 493 fueron ingresados a tramitación, 43 de ellos no se ingresan por estar duplicados, no corresponder a CAJ o bien no contener información mínima para su gestión.

Mes de ingreso	Nº de reclamos ingresados	Terminadas	En tramitación
Enero	42	42	0
Febrero	58	58	0
Marzo	39	39	0
Abril	34	34	0
Mayo	35	35	0
Junio	43	43	0
Julio	41	41	0
Agosto	45	45	0
Septiembre	40	40	0
Octubre	35	35	0
Noviembre	39	38	1
Diciembre	42	42	0
<b>Total general</b>	<b>493</b>	<b>492</b>	<b>1</b>

\*Nota. La causa en actual tramitación se encuentra pendiente a la espera de información complementaria del Centro.

### Indicadores de Gestión:

Mes de ingreso	Ingreso	Solicitud de Informe	Tramitación	Cumplimiento plazo usuario	%	No cumplimiento	%
Enero	2	1	32	34	19%	8	3%
Febrero	3	1	24	44	24%	14	4%
Marzo	3	2	36	23	13%	16	5%
Abril	7	2	31	18	10%	16	5%
Mayo	2	2	35	8	4%	27	9%
Junio	9	2	41	14	8%	29	9%
Julio	5	1	53	9	5%	32	10%
Agosto	1	3	64	1	1%	44	14%
Septiembre	2	5	61	1	1%	39	12%
Octubre	3	4	77	1	1%	34	11%
Noviembre	17	4	56	8	4%	31	10%
Diciembre	10	4	32	19	11%	23	7%
Total general	5	3	44	180	37%	313	63%

El tiempo de ingreso se refiere al promedio de días entre la emisión del reclamo y recepción de éste en OIRS. Así, el promedio de días desde que se genera un reclamo en un canal diverso al presencial en OIRS, y éste es remitido a nuestras oficinas, es de 5 días. Este tiempo sólo se registra en el evento en que el reclamo haya sido generado desde un canal distinto de OIRS.

La solicitud de informe se refiere al promedio de días desde recepción del reclamo en OIRS y la solicitud de informe que se realiza al Centro de Atención Reclamado. Se considera en esta contabilización el ingreso y registro del reclamo en planilla de seguimiento de gestión de reclamos.

La tramitación se refiere al tiempo promedio entre la recepción del reclamo en OIRS y la respuesta a usuario (termino 1º instancia). Actualmente, el promedio de tramitación es de 44 días (hábiles).

Cumplimiento de plazo usuario, se refiere al cumplimiento del plazo de respuesta que se le entrega al usuario. Éste se cumple en el 37% de las veces, mientras que se excede de ese plazo el 63% de las veces, se debe de considerar en este análisis la influencia de la demora del Centro reclamado en remitir informe solicitado, con toda la información requerida.

### Cumplimiento de envío de informe:

UNIDAD	Nº de Reclamos/informes solicitados	Nº informes remitidos	Cumplimiento plazo de remisión de informe	%	No cumplimiento	%	Días de atraso
D.G.	6	6	3	50%	3	50%	6
MAGALLANES	1	1	1	100%	0	0%	0
MAULE	22	22	17	77%	5	23%	3
NORTE	178	178	94	53%	84	47%	7
O'HIGGINS	10	10	9	90%	1	10%	0
SUR	240	240	101	42%	139	58%	13
DAPC	36	36	30	83%	6	17%	2
Total general	493	493	255	52%	238	48%	9

De las 493 solicitudes de informe de respuesta a reclamos formulados, 255 de ellas o el 52% fueron evacuadas dentro de plazo (cuatro días hábiles desde la recepción del memo que requiere informe, ampliable a 10).

El cuadro muestra el porcentaje de informes remitidos dentro de plazo, respecto del total de informes solicitados por cada D.R. (ej. de los 240 informes solicitados a D.R. SUR, 42% fueron evacuados dentro de plazo y el 58% fuera de plazo).

El promedio de días de atraso, muestra el promedio de días de atraso que presenta cada informe (ej. Cada solicitud de informe de reclamo dirigida a D.R. Sur, se excede en un promedio de 13 días de la fecha máxima de remisión de informe).

### Tipología de Reclamos:

De la totalidad de los reclamos presentados, el 26% representa "Demora en la tramitación" seguido de "Mal trato/atención inadecuada" con un 17% y "Negligencia" y "Falta de información sobre el estado de la causa" ambos con un 14%.

### Respuesta de Centro en cumplimiento de plazo usuario

Nº reclamos terminados	Respuesta de Centro dentro de plazo		Cumplimiento de plazo usuario (sí)		Cumplimiento de plazo usuario (No)		Respuesta de Centro fuera de plazo		Cumplimiento de plazo usuario (sí)		Cumplimiento de plazo usuario (No)	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
493	255	52%	129	51%	126	49%	238	48%	51	21%	187	79%

De las 493 solicitudes de informe de reclamos, el 52% es evacuado dentro del plazo establecido en protocolo. De este porcentaje, el 51% es respondido a usuario dentro de plazo.

De las 493 solicitudes de informe, el 48% son remitidas fuera de plazo establecido en protocolo, de este porcentaje el 21% de las respuestas son remitidas a usuario dentro de plazo, mientras que el 79% son remitidas fuera de plazo.

La conclusión de este cuadro, es que la demora en la remisión de los informes solicitados, incide en el cumplimiento de respuesta al usuario dentro de plazo.

### Resolución de Reclamos

D.R.	Nº de Reclamos/informes solicitados	Reclamos rechazados	%	Reclamos acogidos	%
D.G.	6	6	1%	0	0%
MAGALLANES	1	1	0%	0	0%
MAULE	22	20	4%	2	0%
NORTE	178	169	34%	9	2%
O'HIGGINS	10	10	2%	0	0%
SUR	240	191	39%	49	10%
Unidad de Atenciones Ciudadanas	36	35	7%	1	0%
Total general	493	432	88%	61	12%

Del total de 493 reclamos ingresados, 432 se rechazaron, lo que representa un 88% del total de reclamos tramitados; mientras que 61 reclamos fueron acogidos lo que representa un 12% del total de reclamos. Estos porcentajes están distribuidos entre D.R. resultando que D.R. SUR, tiene el mayor porcentaje de reclamos acogidos.



# XI. TRABAJO DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL

## 1. Generalidades

Este Trabajo se realiza a través de nuestra Oficina Internacional. Esta Oficina surge como organismo representante de Chile, a raíz de dos Convenciones Internacionales:

- i. *Convención de Nueva York de 1956 sobre la Obtención de Alimentos en el Extranjero.* En esta se hace mención a las solicitudes de personas que requieren alimentos para sus hijos, ya sea que se encuentren en el territorio chileno y el demandado en el extranjero o al revés, que se encuentre en Chile quien deba cumplir esto. Es importante decir que la mayoría de sus casos de alimentos son de Argentina y España. Sin embargo, esto puede ser solo entre países que han suscrito la Convención, de los cuales, lamentablemente en este caso no son parte países tan importantes para nosotros como Perú o Bolivia ni Estados Unidos, como además casi ninguno de Asia.
- ii. *Convención de La Haya de 1980 sobre los Aspectos Civiles de la Sustracción Internacional de Niños.* Esta aborda el tema de los niños, niñas y adolescentes que han sido sustraídos del país, engañando al otro padre con que se trataba, en la mayoría de los casos, de un viaje temporal y luego no retornan. La oficina tramita tanto para que retornen a Chile como para gestionar como contraparte a otros países. En materia de sustracción, al igual que la anterior, mayoritariamente no es parte Asia ni nuestro vecino Bolivia.

La principal retribución de esta oficina es lograr que un niño retorne a su país, del que fue sacado sin preguntarle o que se consiga la posibilidad de un pago de alimentos, cuando la esperanza era casi nula.

En cuanto al número de ingresos la Cooperación Jurídica Internacional que realiza el Estado de Chile a través de la Oficina Internacional se plasma precisamente en el número de casos que se tramitan, donde es importante destacar que entre casos de Alimentos Internacionales bajo el Convenio de Nueva York de 1956, y los casos de restitución y visitas internacionales bajo el Convenio de La Haya de 1980, al mes de diciembre del año 2016 manteníamos un total de 371 casos vigentes, que incluyen casos nuevos ingresados durante el año y casos de arrastre de años anteriores.

En ese sentido es importante distinguir que durante el año 2016 ingresaron 88 casos nuevos a sección judicial, los que se desglosan de la siguiente forma:

Alimentos internacionales	29
Restituciones internacionales	39
Visitas internacionales	11
Execuátur	4
Otros	5

**2. La CAJ R.M., en materia de cooperación internacional, participó durante el año 2016 en diferentes actividades:**

1. Taller de difusión del nuevo Autoacordado sobre procedimiento para casos de sustracción: En el mes de mayo de 2016 se realizó un taller, dirigido a jueces de familia y consejeros técnicos de la Región Metropolitana, que tuvo por objeto dar a conocer el nuevo procedimiento establecido en el auto acordado dictado por la Excm. Corte Suprema en diciembre de 2015 y que tenía como fecha de entrada en vigencia el mes de abril de 2016.

La actividad contó con la participación de todos los funcionarios de la Oficina Internacional, quienes realizaron presentaciones sobre diversos aspectos del Convenio y luego una actividad de discusión en grupos, con una exposición final plenaria.

2. Charla sobre el Convenio de La Haya de 1980 en el Instituto de Estudios Judiciales: Esta actividad se realizó en el mes de noviembre de 2016, y fue organizada en conjunto con la Embajada de Estados Unidos en Chile. Estuvo dirigida a jueces, consejeros y abogados de familia en general y tuvo por objeto difundir el Convenio de La Haya de 1980 sobre sustracción internacional de niños, recogiendo la experiencia de otros países latinoamericanos (mediante la exposición del oficial letrado para Latinoamérica de la Conferencia de La Haya), la de Chile en especial (mediante la exposición de Juan Francisco Zarricueta, abogado jefe de la Oficina Internacional), y comentando sobre la labor del Juez de Enlace para estos asuntos (exposición a cargo del Juez de Enlace de Chile, Magistrado Hernán López, del Juzgado de Familia de Pudahuel).
3. Charla en Primer Encuentro sobre Derecho Migratorio: Esta actividad, organizada por la Dirección de Asuntos Internacionales de la Corte Suprema, se llevó a cabo en el mes de diciembre de 2016, y contó con la participación como expositora de la abogada de la Oficina Internacional María Paz Martín Cofré, quién expuso sobre las labores de nuestra oficina como autoridad central para la aplicación del Convenio de La Haya de 1980 sobre Sustracción Internacional de Niños, entregando algunas cifras estadísticas sobre el número de casos tramitados.

## XII. AVANCES EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

### 1. Generalidades

Durante el año 2016 se desarrollaron variados proyectos en el ámbito de las Tecnologías de la Información, algunos con un alto impacto de cara al usuario de nuestro servicio y otros tendientes a mejorar los procesos internos y proveer herramientas para que los funcionarios de la Institución puedan realizar de mejor manera sus labores.

Entre estos proyectos y desarrollos realizados se cuentan los siguientes:

### 2. Desarrollo de Sistemas

Durante el año 2016 en cuanto a desarrollo de sistemas, en particular a respecto del Sistema de Asistencia Judicial, se avanzó en la implementación de las líneas de servicio especializadas que faltaban por ser incorporadas al sistema, Mediación y Centros de Atención a Víctimas. Además, se realizó la implementación de este sistema, desarrollado por la Corporación de Asistencia Judicial RM, en las Oficinas de Defensa Laboral de las otras 3 Corporaciones (Tarapacá, Valparaíso y Bío Bío), con lo cual se dio inicio a la implementación total del sistema SAJ a nivel nacional.

### 3. Implementación Centros de Mediación

En cuanto a la implementación de los Centros de Mediación, se realizó el desarrollo del módulo, capacitación, implementación y automatización estadística, implementándose la totalidad de centros (4 más 3 centros de convenio) en las regiones de cobertura de la CAJR.M.. Esta implementación comenzó la tercera semana de junio y concluyó la última semana del mes de agosto, contado con el apoyo en terreno de funcionarias del Departamento de Planificación y Control de Gestión. Los centros implementados son los siguientes:

- Centro Mediación Punta Arenas
- Centro Mediación Rancagua
- Centro Mediación Talca
- Centro Mediación Y Arbitraje
- Convenio Mediación Diaguitas
- Convenio Mediación Las Condes
- Convenio Mediación Padre Hurtado

#### **4. Implementación ODL otras CAJ**

Durante el año se trabajó en conjunto con el Ministerio de Justicia y las otras CAJ para la implementación del sistema SAJ en las Oficinas de Defensa Laboral a nivel nacional, proceso para el que se eligieron Oficinas de todas las regiones de forma de darle cobertura nacional. Estas oficinas son las siguientes:

- ODL Arica
- ODL Calama
- ODL Antofagasta
- ODL Chañaral
- ODL Iquique
- ODL Andacollo
- ODL San Antonio
- ODL Temuco
- ODL Puerto Montt
- ODL Coyhaique

Esta implementación se realizó entre la primera semana de octubre y la última semana de diciembre, acorde a la carta Gantt de cada Corporación, siendo esta monitoreada y apoyada por el Departamento de Informática y el Departamento de Planificación y Control de Gestión.

#### **5. Implementación Centros de Atención a Víctimas**

Para cerrar la implementación del sistema SAJ en las líneas de atención que aún no contaban con este, se trabajó en la incorporación de los centros de atención a víctimas, desarrollándose el módulo nuevo en el sistema, el que involucra no solo la atención jurídica, sino que también la intervención psicológica y social que se realiza en estos centros.

Esta implementación se desarrolló durante los meses de noviembre y diciembre del año pasado, estando operativos al día de hoy los siguientes centros de víctimas:

- CAVI Santiago
- CREDEN
- CAVI La Granja

Queda pendiente para este año 2017 la incorporación del resto de Centros de Víctimas a nivel de las 4 regiones de cobertura de la CAJ R.M..



## **6. Desarrollos adicionales**

Durante el período pasado se realizaron además desarrollos tendientes a potenciar cada una de las Líneas presentes en el sistema SAJ (como la atención no presencial), automatización de la estadística en base a los nuevos formatos ministeriales y mejoras de todo ámbito. Entre estos desarrollos destacan los siguientes:

- Incorporación de la derivación automática a Centros de Mediación Licitada en la línea de Atención No Presencial
- Mejoras al Módulo de Mediación y reportes de este
- Implementación del reporte estadístico ministerial de Centros de Mediación
- Desarrollo del Módulo de Migración de casos CAVI

## **7. Administración de sistemas y soporte**

En cuanto a la Unidad de Soporte y Administración de Sistemas, durante el período anterior se llevaron a cabo una serie de mejoras en los procedimientos internos tendientes a mejorar el servicio prestado a través de la mesa de ayuda, MDA, de cara a optimizar los servicios de soporte a usuario, establecer y documentar procesos internos y externos, así como implementar plataformas que permitan tener mayor control de los implementos tecnológicos de la Institución, así como mayor seguridad e información de gestión.

## **8. Implementación sistema de control de flujo jira**

Para mejorar la gestión de la Unidad de Soporte se implementó una plataforma de software que permite realizar el control completo de las tareas e incidencias que son recibidas por Mesa De Ayuda de Informática teniendo completo registro de las tareas pendientes, en curso y terminadas, desde el tipo de esta, requirente, dependencia, contactos, repuestos y acciones requeridas, fecha de realización de las tareas y resolución (y validación del usuario) de estas. A través de esta implementación se rediseñó el flujo de operación de MDA de forma de optimizar y reflejar de mejor manera los pasos requeridos para la resolución de todo tipo de incidencias, permitiéndonos tener información en línea del estado de tareas e indicadores de gestión de estas, además de automatizar las confirmaciones vía correo electrónico del levantamiento de las solicitudes de soporte como de su resolución, manteniendo siempre informado al usuario al respecto del estado de su requerimiento.

## **9. Implementación de sistema de control de inventario OCS**

Dada la distribución geográfica dentro del territorio que presenta nuestra institución, se hace inviable la realización y mantención de un catálogo o inventario actualizado de los equipos computacionales activos, su localización y usuario actual. Lo anterior porque además de la situación dispersa de nuestras unidades y las distancias entre estas, también se suma una alta rotación de funcionarios entre dependencias, lo que dificulta aún más mantener un registro claro



de la ubicación de las máquinas. Para solventar este problema y tener mayor información, disponible en línea, sobre la plataforma computacional de la Institución es que se llevó a cabo la implementación de un sistema de control de inventario digital, en particular la plataforma OCS Inventor y, minimizando además el costo para la Corporación, que nos permite a través de un agente instalado en cada uno de los equipos de la Institución, tener información sobre el estado y localización de cada equipo dentro de la plataforma, así como de cada uno de los componentes de hardware (procesador, memoria, almacenamiento, etc.) y licencias de software instalados. Esto permite no solo un mejor control de los equipos computacionales y su uso, sino que, cruzado con la información proporcionada por el sistema de control de flujo JIRA, una mejor planificación en cuanto a compra de equipos, repuestos, licencias e insumos requeridos para mantener la plataforma computacional de la Institución operando de la mejor manera.

## 10. Otros

Adicionalmente a lo anterior, otras actividades a destacar durante el período pasado son:

- Implementación de una plataforma de seguridad de sistemas y equipos para hacer frente a la amenaza de ataques informáticos en la forma de ransomware y first day attacks (secuestro de información y software dañino que aún no es detectado por antivirus), en Dirección General y Direcciones Regionales, de forma de proteger los equipos con información más crítica para la Institución
- Adquisición e implementación de almacenamiento anexado a la red, NAS, para mantener respaldo de las carpetas compartidas por Departamentos y Unidades de la Dirección General
- Implementación de un nuevo sistema de reloj control para el edificio principal de la Institución.

## 11. Proyectos y desafíos 2017:

### a. Mejoramiento de procesos

- 1º) **Proceso de Aseguramiento de Calidad:** El proceso de gestión de calidad es crítico en cuanto de él depende los sistemas de apoyo a la operación y la generación de indicadores derivadas de los sistemas informáticos desarrollados o implementados por el Departamento de Informática. Durante el presente año se llevará a cabo una evaluación y mejoramiento de este proceso de modo de cumplir con los objetivos de este, mejorando los resultados actuales. **Proceso de Continuidad Operacional:** Este proceso, que se compone de varios otros sub procesos, es extremadamente relevante de implementar para poder asegurar que la Institución puede continuar con su operación normal a pesar de los eventos que puedan ocurrir con los equipos servidores que proveen los sistemas requeridos para esto. Es requerido para poder implementar este proceso, el poder contar con la infraestructura, física o virtual en la nube,

que permita ejecutar todos los sub procesos que permitan mantener esta continuidad operacional frente a imprevistos que puedan afectar al centro de datos principal de la Corporación. (sujeto a disponibilidad presupuestaria)

- 2º) Evaluación y presentación de proyecto para contar con soporte de equipos en regiones y seguro, en base al modelo de arriendo de la plataforma de equipos computacionales.

#### **b. Fortalecimiento e integración sistemas TI**

**Objetivo general:** Proveer a todas las líneas operativas de sistemas informáticos seguros, eficientes y resistentes a fallos e incidentes, que permitan a estas mejorar su operación y poder alcanzar sus objetivos.

**Objetivos específicos:** Contar con infraestructura de respaldo para asegurar la sobre vivencia de sistemas y continuidad operacional. Implementar una plataforma de inteligencia de negocios que permita el análisis de grandes volúmenes de datos y extraer información útil para la Institución. Incorporar al sistema SAJ a las Líneas de Atención faltantes para que todos los servicios de la Institución estén contenidos en único sistema que las haga más eficientes y facilite la labor de gestión. Implementar capacidad de crecimiento para los sistemas de forma de mantenerlos actualizados y de poder almacenar la creciente cantidad de datos que estos manejan. Evaluar, desarrollar o implementar las plataformas requeridas para mejorar la operación de unidades internas de las que dependen las actividades de soporte y mejorar la comunicación e interoperatividad entre estas.

Responsable: Jefe Departamento de Informática

Presupuesto estimado requerido: \$70.700.000

Programación ejecución:

1. Presentar plan de sitio de respaldo en la nube para la Corporación.
2. Implementación y desarrollo de plataforma de inteligencia de negocios etapa 1 para el sistema SAJ.
3. Desarrollo e implementación del módulo SAJ de Oficina de Litigación.
4. Desarrollo e implementación del módulo SAJ de Oficinas Especializadas.
5. Evaluación, adquisición e implementación de plataforma de almacenamiento para servidores virtuales y almacenamiento de información SAJ y correo institucional. (sujeto a disponibilidad presupuestaria)
6. Optimización del modelo de datos SAJ.
7. Desarrollo e implementación del módulo SAJ de Postulantes.
8. Adquisición e implementación de equipo Archivo para correos institucionales de forma de cumplir con la normativa de retención de correos. (sujeto a disponibilidad presupuestaria)
9. Desarrollo e implementación del módulo SAJ de Receptores.
10. Desarrollo de mejoras experiencia usuario SAJ.

11. Evaluar y adquirir sistema de videoconferencia que permita comunicar de mejor manera a las direcciones regionales y la Dirección General (sujeto a disponibilidad presupuestaria).
12. Desarrollo e implementación de funcionalidades de Atención No Presencial en la Web (replicando servicios de la aplicación móvil (APP) ampliando funcionalidades de esta y de Centro Web).
13. Desarrollo e implementación del módulo SAJ de Exhortos.
14. Evaluar y planificar desarrollo o adquisición de sistema de gestión documental para manejo del flujo de información de procesos internos de la Institución (sujeto a disponibilidad presupuestaria).
15. Desarrollo e implementación del módulo SAJ de Arbitrajes.
16. Incorporación de nuevas tecnologías al sistema SAJ (SAJ v2.0).
17. Evaluar y planificar desarrollo o adquisición de sistema para Administración, Finanzas y RRHH. (sujeto a disponibilidad presupuestaria)

**c. Comunicación**

- 1º) Proyecto de evaluación y adquisición de plataforma de Videoconferencia para la Institución, de manera que permita comunicar de forma más eficiente y continua a las direcciones regionales y Dirección General entre sí. Esta plataforma se evaluará tras la implementación de la nueva red de datos institucional (sujeto a disponibilidad presupuestaria)
- 2º) Evaluación y desarrollo o adquisición de una nueva página Web institucional de forma de mejorar la plataforma de visibilidad de nuestra Institución tanto hacia nuestros usuarios (externo) como hacia los funcionarios (interno)

## **XIII. ENFOQUE DE GÉNERO**

### **1. Generalidades**

Para avanzar decididamente en el término de las desigualdades en Chile, el Gobierno de la Presidenta Michelle Bachelet planteó una Agenda de Género, cuyo objetivo es terminar con la desigualdad entre mujeres y hombres.

La Agenda de Género registra importantes logros y avances para las mujeres. Se promulgó la ley que crea el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género, una demanda histórica de las mujeres y de sus organizaciones. Este nuevo ministerio permitirá desarrollar políticas públicas y programas para que las mujeres tengan mayor autonomía, puedan ejercer sus derechos, desarrollar sus proyectos de vida y ser reconocidas como actoras importantes en todos los espacios sociales, políticos y culturales.

Como en años anteriores, y en concordancia con la Agenda de Género nuestra institución ha continuado las acciones tendientes al cumplimiento a lo instruido por la Mandataria.

## **2. Hitos 2016**

Se realizaron 25 Actividades territoriales en la Región Metropolitana con enfoque de género, con 260 mujeres beneficiarias directas.

Se realizó una Publicación en el I Trimestre de 2016

Se participó en Seminario Igualdad y No discriminación donde asistieron funcionarios representantes de la Región de diferentes Centros de Atención y Departamentos.

Se participó en Mesas regionales de equidad de género.

## **3. Desafíos 2017**

Promover y potenciar la participación en iniciativas ligadas a la difusión y capacitación

Mejorar el registro y cuantificación de atención de usuarios

Reforzar la intersectorialidad y generar alianzas con otros Servicios /Instituciones

# **XIV. GESTIÓN DE INNOVACIÓN EN EL SECTOR PÚBLICO**

## **1. Generalidades**

En junio de 2015, el Laboratorio de Gobierno, perteneciente a CORFO, invita a un trabajo colaborativo entre instituciones públicas y entidades con experiencia en implementar sistemas de gestión de la innovación a participar en el "Concurso de Gestión de la Innovación en el Sector Público", como una manera de conectar al Estado con las grandes ideas que generen nuevos y mejores servicios públicos.

La CAJ R.M. decide postular por lo que se define que la entidad experta con la que generará la alianza estratégica es DICTUC – Innovación y Transferencia Tecnológica, Pontificia Universidad Católica de Chile.

En septiembre 2015 se informa que la CAJ R.M. es uno de los diez proyectos ganadores. La duración del proyecto fue de 12 meses, En noviembre de 2016 se realizó la feria de cierre.

Número de funcionarios involucrados:

- Número de funcionarios totales de la institución: 843
- Número de funcionarios directamente involucrados en el proyecto: 291



- Número de funcionarios que se han relacionado en alguna medida con el proyecto: 556.

### 1. Resultados más relevantes:

Dimensión	Descripción del resultado	Indicador de resultado
1. Estratégicos	Definición de una metodología unificadora de los esfuerzos de innovación. A partir del diagnóstico se estableció una mirada centrada en el usuario: específicamente la metodología del viaje del usuario. Ésta era motivante para los funcionarios y los agrupaba ante el objetivo central de crear valor para la ciudadanía.	7 desafíos de innovación realizados con la metodología de la experiencia de usuario como articulador común.
2. Estratégicos	Sistematización de las brechas en la experiencia de usuarios. El proyecto SER permitió establecer con fundamento 4 ámbitos de brechas en la experiencia del usuario. Esta sistematización y la información recabada permitieron alinear los proyectos realizados en los diferentes centros de atención.	13 proyectos formulados que plantean soluciones a las 4 brechas en la experiencia del usuario que estableció el proyecto SER.
3. Estratégicos	Confirmación de un equipo gestor del GIP que permite una capacidad de seguimiento y continuidad a la innovación	El equipo conformado por 7 personas fijas de la CAJ sesionó de manera quincenal, participando de manera permanente los Directores regionales Sur y Norte (o sus coordinadores en representación), Jefatura del Departamento de Planificación y Control de Gestión, Unidad de Atención y Participación Ciudadana y Asesores de Dirección General.
4. Estratégicos	Compromiso regional al momento de articular los proyectos.	En general los desafíos realizados en regiones contaron con una importante presencia de los Directores Regionales (con mayor fuerza en los desafíos de Rengo y Punta Arenas). Este mayor



		compromiso regional al momento de articular los proyectos permitió validar con mayor eficiencia las ideas y prototipos, preparando el camino para seguir experimentando o implementando.
5. Proyectos	Levantamiento de portafolio de innovación con un sello sin recursos	Constitución de un portafolio de 13 proyectos, diversificado. Dada la contingencia de la CAJ, de ser una institución en situación de constante y profunda escasez de recursos, todos los proyectos tuvieron el sello de plantearse como soluciones implementables sin necesidad de recursos.
6. Formación	Desarrollo de competencias de mindset innovador	Durante el proyecto se promovió un mindset innovador común entre los distintos participantes, a disposición de los desafíos trabajados y del trabajo que desempeñaban en el día a día. Esto habría incidido en la generación de nuevas ideas: según el Diagnóstico 2016, el 47% de los funcionarios que respondieron afirmó que propuso nuevas ideas durante el 2016.
7. Formación	Sensibilización sobre el imperativo innovador, con apoyo en manual co-construido	Los distintos participantes de los desafíos accedieron en marco de las distintas actividades a un manual co-construido con las diversas herramientas de innovación que se pusieron a disposición para el desarrollo de los proyectos. Asimismo, una versión impresa del manual fue entregada en el evento de cierre del proyecto, para que los funcionarios y funcionarias pudieran consultarlo como apoyo guía. Esta sensibilización habría promovido una percepción positiva de la innovación en la CAJ: como

		plantea el Diagnóstico 2016, el 42% de los funcionarios que participó en el sondeo cree que la innovación generó un cambio positivo.
8. Formación	Construcción de red de innovadores	Durante el proceso se identificó a los funcionarios y funcionarias que tuvieron una participación activa en los proyectos de innovación, mostrando un alto nivel de motivación. Esta red se fue afianzando en los talleres de facilitadores y en marco del evento de cierre del proyecto. Cabe mencionar que la motivación intrínseca de los participantes de la red habría promovido una inclinación entre pares a participar en equipos de innovación: según constató el Diagnóstico 2016, el 57% de los encuestados afirmó que es posible que participen en un equipo de innovación el 2017.
9. Comunicación	Creación de mini-sitio de intranet	Pese a la limitación de recursos imperante en la CAJ, y la estructura organizacional que contemplaba un encargado de comunicaciones, se logró promover una difusión del proyecto. Tomando el mindset innovador de usa lo que tienes, se creó un mini sitio especial sobre innovación, alojado en la intranet de la CAJ.

## 2. Plan de sustentabilidad

El modelo de gestión de innovación en la CAJ ha quedado radicado en un Comité Gestor liderado por el área de Planificación, y con participación de jefaturas de las áreas de Participación Ciudadana, Coordinación Técnica y Directores Regionales Metropolitano Sur y del Maule. Este equipo tendrá en diciembre y enero, fuera del contexto del GIP, tres reuniones de institucionalidad y modelos de evaluación de proyectos de innovación.

Las principales definiciones en términos de sustentabilidad son las siguientes:

- i. Activación y animación de red de innovadores: la CAJ ha identificado a los funcionarios y funcionarias que tuvieron una participación activa en los proyectos de innovación y han mostrado un alto nivel de motivación. Se ha decidido formalizar esta red en una actividad inicial donde se definan y validen los objetivos y actividades principales para el año 2017.
- ii. Seguimiento e implementación de proyectos: adicionalmente, la red de innovadores establecerá los proyectos prioritarios para la evaluación de su implementación. Para ello, el Comité Gestor elaborará en sus sesiones de diciembre y enero una visualización más detallada del portafolio de proyectos.
- iii. Relación con Laboratorio de Gobierno: el Comité Gestor ha definido como prioritario mantener un vínculo cercano con el Laboratorio de Gobierno, como aliado estratégico.
- iv. Se han planteado como métricas: la cantidad de proyectos implementados (output) y el número de funcionario(a)s participantes en las actividades de levantamiento de brechas (input).

## XV. HITOS Y DESAFÍOS

### Hitos:

1. Importante grado de cumplimiento de Protocolo de Acuerdo. Se suscribió con fecha 1° de agosto 2016 un protocolo de acuerdo entre el Ministerio de Justicia, la CAJ RM y las Asociaciones de Funcionarios. El que versó principalmente sobre cargos a Proveer, llamado a concurso y provisión de cargos en unidades operativas.
2. Avances en procesos de reclutamiento y selección de personal, reduciendo el tiempo promedio sobre tramitación de disponibilidad presupuestaria para la contratación de personal. Se adoptan criterios de reemplazo de licencias médicas superiores a 30 días, de manera tal de no debilitar el funcionamiento de los Centros de Atención de nuestra Corporación.
3. Avance en perfiles de cargo. La Dirección General de la Corporación de Asistencia Judicial, con el propósito de avanzar hacia el fortalecimiento de los procesos de reclutamiento y selección del personal que ingresa al servicio, dispuso la conformación de una Mesa de Trabajo conjunta con las Asociaciones de Funcionarios para definir los perfiles de cargo de los distintos empleos que existen al interior de la Corporación.
4. Cobertura de oferta laboral. Durante el último trimestre del año 2016, la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana comenzó a utilizar el Portal de Empleos Públicos, para sus llamados a concursos públicos.
5. En materia presupuestaria. Se obtuvo por parte de la Dirección Regional del Libertador Bernardo O'Higgins la adjudicación e implementación por sobre M\$200 para implementación y mejoramiento del 100% de los Centros de su dependencia.
6. Mejoramiento de orgánica estructural y funcional. Destaca el Reforzamiento del Departamento de Auditoría, y a la generación sistemática de actos administrativos

internos pertinentes que aseguren dar cumplimiento a los lineamientos que rigen a la administración de los servicios públicos.

7. Participación Ciudadana. Con fecha 24 de marzo de 2016 se constituyó el primer Consejo de la Sociedad Civil de la Institución para el período 2016-2017.
8. En lo técnico administrativo. Conformación de Comité de Lineamientos Técnicos por resolución DG (E) N° 1197, con el fin de generar una instancia técnica que estudie y realice propuestas al Director General en relación a los lineamientos técnicos para sus líneas de atención.
9. En materia de capacitación de funcionarios. Durante el año 2016 fue el primer año que la CAJ RM contó con presupuesto definido para actividades de Capacitación. Ello derivó en la generación de un Plan Anual de Capacitación. La inversión total de los cursos correspondiente al Plan Anual 2016 ha sido de \$91.427.778.
10. Mejoramiento de dependencias. En la VII región se han inaugurado tres nuevas Dependencias, en las comunas de Curepto, Constitución y Molina. Inauguración de las nuevas instalaciones del Centro de Atención Jurídico Social en la comuna de Pichilemu, Dirección Regional de O'Higgins.
11. Reconocimientos. El Consejo de la Transparencia, felicita a la Corporación de Asistencia Judicial R.M. por fiscalización en que se evaluó, entre otros aspectos, "Satisfacción General" cuyo puntaje considera preguntas importantes para el ejercicio del derecho de acceso a la información de los usuarios, y que están relacionadas con la garantía en el acceso, la oportunidad en la entrega y la utilidad. El puntaje obtenido fue: Satisfacción General Año 2016: 100,00 %.
12. Ejecución de Proyecto Innovación. Adjudicado y gestionado por el Laboratorio de Gobierno el año 2015. Durante el año 2016 participaron más de 200 personas en los desafíos del proyecto. Para el año 2017 corresponde darle curso a la fase de sistematización de la información, como etapa previa a la incorporación al portafolio de proyectos institucionales, para ser analizados en relación a su pertinencia, factibilidad y eventualmente respecto de la búsqueda de fuentes de financiamiento.
13. Avances del Sistema de Asistencia Judicial (SAJ). En el año 2016 se incorporan los 4 Centros de Mediación de Santiago, Rancagua, Talca y Magallanes de manera exitosa. Asimismo, los Centros de Víctimas de Santiago, CREDEN y Centro de Víctimas de la Granja. En la misma línea, en el marco del Convenio de Desempeño 2016 de la CAJ R.M, se brindó todo el apoyo técnico para generar la implementación en 10 Pilotos Oficinas de Defensa Laboral de CAJ TA, CAJ VAL y CAJ BIOBIO.



**Desafíos:**

1. Posicionar la línea de Infancia, relevando la positiva experiencia que en esta materia ha tenido la CAJ R.M., siendo un referente a nivel nacional respecto de la solución de vulnerabilidades en infancia, especialmente de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) institucionalizados y sin adulto responsable.
2. Las Direcciones Regionales pondrán especial énfasis en la búsqueda de financiamiento a través de Fondos Concursables, destinados al mejoramiento y renovación de los activos no financieros y conservación, a través del “Programas de Inversión Regionales”, que solicitan financiamiento en base a las instrucciones de la Circular 33 del año 2009, del Ministerio de Hacienda.
3. La Corporación de Asistencia Judicial Metropolitana trabajará fuertemente en el mejoramiento de procesos en la línea de gestión institucional, abordando los procedimientos internos y modelos de atención usuaria.
4. Brindar el servicio y soporte técnico del sistema SAJ con proyección a implementar un sistema unificado de registro de casos y causas en las Corporaciones de Asistencia Judicial, previa coordinación con el Ministerio de Justicia en términos de financiamiento y recursos.





---

# CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA 2017