

**Resumen Ejecutivo**  
**Cuenta Pública Participativa**



**Mayo de 2019**

A través de nuestra Cuenta Pública, en la Corporación de Asistencia Judicial Metropolitana buscamos comunicar nuestra gestión y facilitar la evaluación de los avances, desafíos y resultados, además de entregar información útil para la cooperación entre la ciudadanía y los organismos del Estado.

### I. Información general del Servicio

La Corporación de Asistencia Judicial Metropolitana es un servicio público, descentralizado y sin fines de lucro, cuya misión 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.

- Misión

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.

- Visión

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



## Red de atención y medios de contacto

Canal presencial:

- 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 Unidades Operativas y 6 Oficinas Móviles de atención en terreno.



Canal no presencial:

- La CAJ R.M. brinda asimismo un Servicio de Atención no presencial que resuelve consultas a través de Web Center Institucional. Página Web Corporativa: [www.cajmetro.cl](http://www.cajmetro.cl)



### Principales servicios:

- Los servicios que entrega la Corporación de Asistencia Judicial 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 en Materia de Derechos Humanos
  - Atención a Migrantes
  - Atención en Materia de Infancia y Juventud
  - Solución Colaborativa de Conflictos
- En tanto, las principales materias que atiende la Corporación de Asistencia Judicial RM son:
  - Familia (divorcio, pensión de alimentos, régimen comunicacional, adopción, etc)
  - Materias laborales (despido injustificado, prestaciones adeudadas, fuero maternal, etc)
  - Materias civiles (arrendamiento, posesiones efectivas testadas, recursos de protección, etc)
  - Atención a Víctimas de Delitos Violentos (Homicidios, Delitos sexuales, secuestros, lesiones graves o gravísimas, Robos con violencia).

La labor de esta institución es materializar el derecho del acceso a la justicia a través de sus unidades territoriales presentes en **118 Municipios** de las regiones Metropolitana, O'Higgins, Maule y Región de Magallanes y de la Antártica Chilena, prestando un servicio de calidad y profesional accesible, cercano y gratuito.

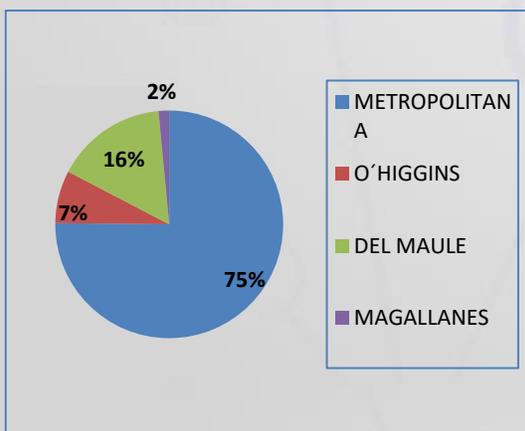


**II. Líneas de atención y resultados 2018:**

**1. Orientación e Información:**

i. CAJS (Fijos y Móviles) y Atención Web: Durante el año 2018, se ingresaron **276.502** casos a esta primera línea de atención.

REGIÓN	Región Metropolitana	Región del Lib. Bdo. O'Higgins	Región del Maule	Región de Magallanes y de la Antártica Chilena	Total 2018
<b>N° de Casos</b>	<b>207.881</b>	<b>20.665</b>	<b>43.792</b>	<b>4.164</b>	<b>276.502</b>



- ii. Oficinas de Defensa Laboral (ODL), durante el año 2018, se ingresaron **23.976** casos a la primera línea de atención.

REGIÓN	LABORAL
Región Metropolitana	18.333
Región del Lib. Bdo. O'Higgins	2327
Región del Maule	2.987
Región de Magallanes y de la Antártica Chilena	329
<b>TOTAL CAJ RM-ODL</b>	<b>23.976</b>

- iii. Centros de Mediación (CMED), durante el año 2018, se ingresaron **3.582** casos a la primera línea de atención.

REGIÓN	N° de Casos
Región Metropolitana	1.571
Región del Lib. Bdo. O'Higgins	934
Región del Maule	843
Región de Magallanes y de la Antártica Chilena	234
<b>TOTAL CAJ RM-ODL</b>	<b>3.582</b>

- iv. Centros de Atención a Víctimas (CAVI), durante el año 2018, se ingresaron **1.499** casos a la primera línea de atención.

REGIÓN	N° de Casos
Región Metropolitana	1.270
Región del Lib. Bdo. O'Higgins	51
Región del Maule	144
Región de Magallanes y de la Antártica Chilena	34
<b>TOTAL CAJ RM-ODL</b>	<b>1.499</b>

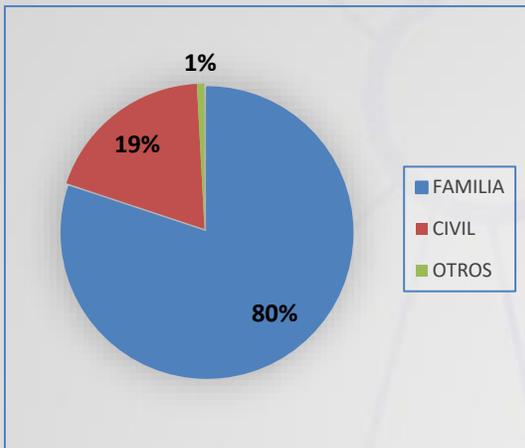
## 2. Solución Colaborativa de Conflictos:

- Negociación
- Conciliación
- Mediación
- Arbitraje

- i. Centros Jurídicos (CAJS), durante el año 2018, se ingresaron **5.131** casos a Resolución Alternativa de Conflictos (RAC).

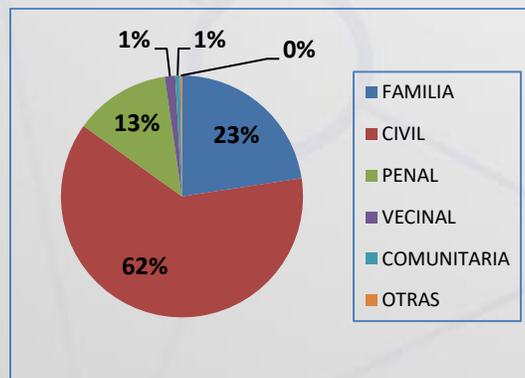
REGIÓN	Región Metropolitana	Región del Lib. Bdo. O'Higgins	Región del Maule	Región de Magallanes y de la Antártica Chilena	Total 2018

N° de Casos	3.105	731	1.295	0	5.131
-------------	-------	-----	-------	---	-------



ii. Centros de Mediación, durante el año 2018, se ingresaron **1.576** casos a esta línea de atención.

REGIÓN	Región Metropolitana	Región del Lib. Bdo. O'Higgins	Región del Maule	Región de Magallanes y de la Antártica Chilena	Total 2018
N° de Casos	686	234	589	67	1.576



### 3. Patrocinio y Representación Judicial:

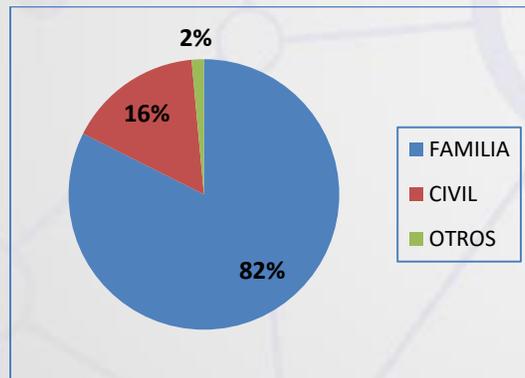
Este servicio comprende la representación judicial en las siguientes materias:

- Familia

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

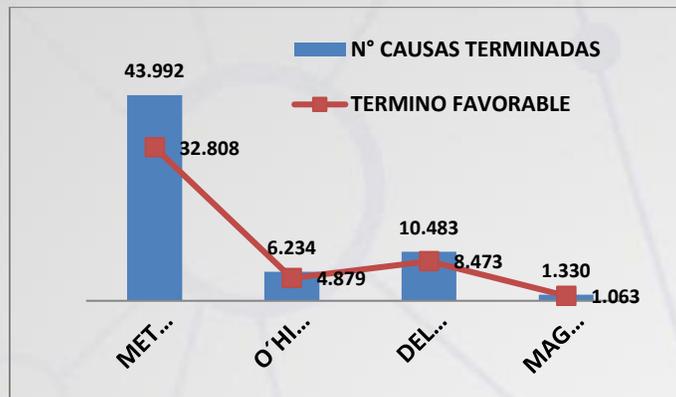
i. A Nivel de Centros Jurídicos durante el año 2018, se ingresaron **64.278** Causas a Tribunales.

REGIÓN	Región Metropolitana	Región del Lib. Bdo. O'Higgins	Región del Maule	Región de Magallanes y de la Antártica Chilena	Total 2018
<b>N° de Casos</b>	<b>46.369</b>	<b>6.103</b>	<b>10.388</b>	<b>1.418</b>	<b>64.278</b>



**Causas Terminadas por Materia y Tipo de Término:** En el año 2018, se terminaron 62.039 causas en los Centros de Atención Jurídico Social. De dichas causas terminadas, un 76% del total lo hizo favorablemente, lo cual incluye sentencias favorables y avenimientos; mientras que el 24% restante se ubicó dentro de los Otros términos. Y al analizar la distribución por región de la favorabilidad, se observa que la Región del Maule presenta un 80,8% del total de las causas terminadas en CAJS, seguido de Magallanes (79,9%), O'Higgins (78,3%) y Metropolitana (74,6%).

REGIÓN	N° CAUSAS TERMINADAS	TERMINO FAVORABLE	% FAVORABILIDAD
METROPOLITANA	43.992	32.808	74,6%
O'HIGGINS	6.234	4.879	78,3%
DEL MAULE	10.483	8.473	80,8%
MAGALLANES	1.330	1.063	79,9%
<b>TOTAL CAJRM</b>	<b>62.039</b>	<b>47.223</b>	<b>76,1%</b>



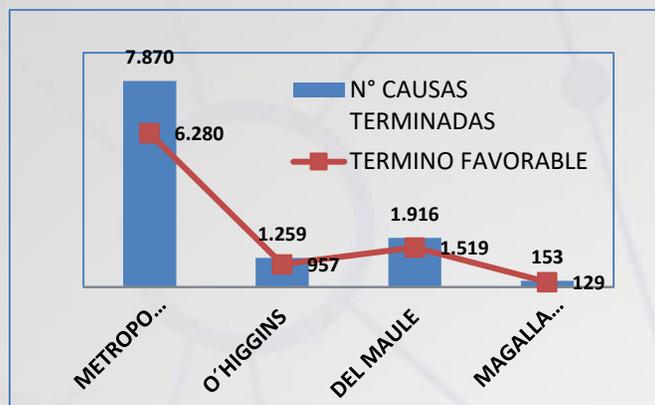
- ii. A Nivel de Oficinas de Defensa Laboral (ODL): Durante el año 2018, se ingresaron **11.472** causas a tribunales en materia laboral.

REGIÓN	Región Metropolitana	Región del Lib. Bdo. O'Higgins	Región del Maule	Región de Magallanes y de la Antártica Chilena	Total 2018
<b>N° de Casos</b>	<b>7.876</b>	<b>1.440</b>	<b>1.930</b>	<b>226</b>	<b>11.472</b>

En relación a las Causas Terminadas por las ODL, estas ascendieron **11.198** causas en el año 2018.

**79% terminó de modo favorable para el usuario**, lo cual incluye sentencias favorables y avenimientos; mientras que el 21% restante se ubicó dentro de los Otros términos. Y al analizar la distribución por región de la favorabilidad, se observa que la Región de Magallanes presenta un 84,3% del total de las causas terminadas en CAJS, seguido de la Región Metropolitana (79,8%), Maule (79,1%) y O'Higgins (76,0%).

REGIÓN	N° CAUSAS TERMINADAS	TERMINO FAVORABLE	% FAVORABILIDAD
<b>METROPOLITANA</b>	7.870	6.280	79,8%
<b>O'HIGGINS</b>	1.259	957	76,0%
<b>DEL MAULE</b>	1.916	1.516	79,1%
<b>MAGALLANES</b>	153	129	84,3%
<b>TOTAL CAJRM</b>	<b>11.198</b>	<b>8.882</b>	<b>79,3%</b>

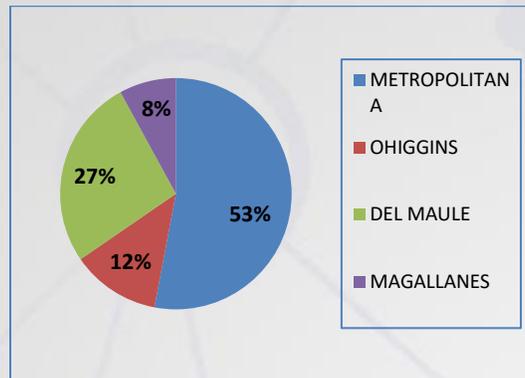


#### 4. Promoción, Prevención y Difusión de Derechos:

A partir de la gestión de los centros de atención, la CAJ RM logró realizar **1.006** actividades, las cuales son realizadas en su mayoría por los Centros Jurídicos (72%), y en menor medida por los Centros de Atención a Víctimas (18%), por los Centros de Mediación (7%), y ODL (sólo 3%). Ahora bien, considerando la representación de cada región en el total de Actividades realizadas durante el 2018, la Metropolitana concentra el 53%, seguida de la región del Maule con el 27%, O'Higgins con el 12% y Magallanes con el 8%. Finalmente, teniendo presente los distintos objetivos y tipo de actividades que la CAJRM despliega en terreno, el 45% corresponde a actividades de Difusión en Derechos (Plazas Ciudadanas y Charlas de Sensibilización e Información sobre deberes y derechos); le sigue con el 31% las actividades asociadas al trabajo en redes o reuniones llevadas a cabo por los equipos de cada centro; tras estas se encuentra las actividades de Visibilidad con el 10%; le siguen con un 13% las actividades de Capacitación y Desarrollo de Habilidades; finalmente, con el 1%, se encuentran aquellas que califican como "Otras actividades", asociadas a coordinaciones.

Tipo de Actividad	Difusión de Derechos	Trabajos en Redes	Capacitación y Desarrollo de Actividades	Visibilidad	Otros	Total 2018
<b>N° de Actividades</b>	<b>449</b>	<b>318</b>	<b>128</b>	<b>102</b>	<b>9</b>	<b>1.006</b>

## Actividades de Prevención y Promoción de Derechos 2018, según región



### 5. Atención Jurídica, Social y Psicológica a Víctimas de Delitos Violentos:

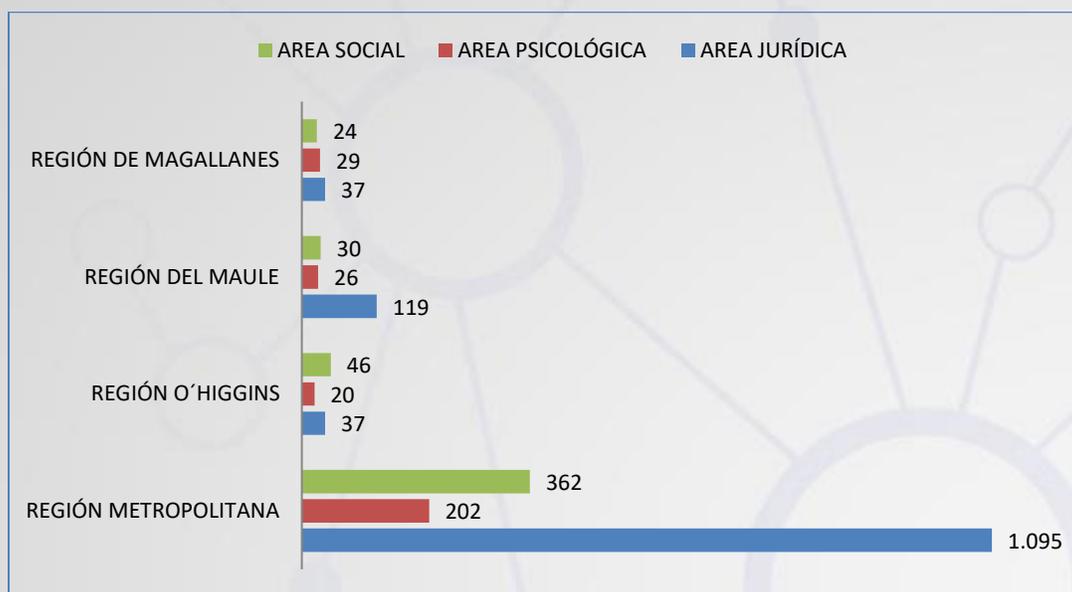
LA CAJ R.M. cuenta con **7** Centros y Unidades de Atención a Víctimas de Delitos Violentos (**CAVI**) y **1** Centro especializado en la atención de niños, niña y adolescente que han sido vulnerados, (**CREDEN**) ubicado en la Región Metropolitana. Todos los Centros y Unidades de atención a víctimas 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).

Durante el año 2018, al área jurídica ingresaron **1.288** casos, de las cuales al área social ingresaron 462 y al área psicológica ingresaron 277 casos.

Señalar que, dada la naturaleza de la atención integral a víctimas por parte de los CAVIS, estos casos no son sumables por región, ya que un caso podría pasar por las distintas áreas de atención.

REGIÓN	AREA JURÍDICA	AREA SOCIAL	AREA PSICOLÓGICA
<b>METROPOLITANA</b>	1.095	362	202
<b>O'HIGGINS</b>	37	46	20
<b>DEL MAULE</b>	119	30	26
<b>MAGALLANES</b>	37	24	29
<b>TOTAL CAJRM</b>	<b>1.288</b>	<b>462</b>	<b>277</b>

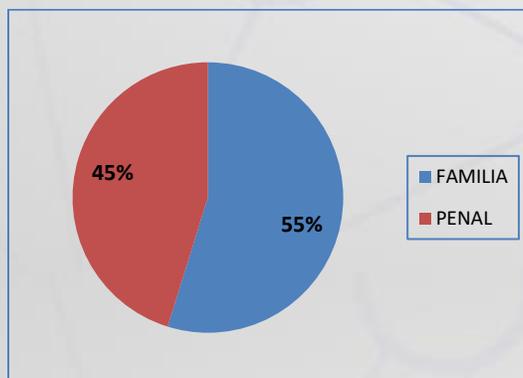
### CASOS INGRESADOS POR REGIÓN Y ÁREA DE INTERVENCIÓN, CAVIS



Durante el año 2018 se ingresaron a tribunales **1.299 causas**, correspondiendo estas a la región Metropolitana (RM) un 85% de los ingresos, seguida de la región Del Maule con el 8%, luego con Magallanes con el 5% y finalmente la Región de O'Higgins con el 2%.

REGIÓN	N° CASOS INGRESADOS A TRIBUNALES 2018	VARIACIÓN 2018/2017
<b>METROPOLITANA</b>	1.107	25,5%
<b>O'HIGGINS</b>	32	23,1%
<b>DEL MAULE</b>	102	292,3%
<b>MAGALLANES</b>	58	152,2%
<b>TOTAL CAJRM</b>	<b>1.299</b>	<b>35,7%</b>

### DISTRIBUCIÓN DE CAUSAS INGRESADAS A TRIBUNALES EN LOS CAJS POR MATERIA



Durante el año 2018, los Centros de Atención a Víctimas asistieron a un total de 2.616 audiencias, en las cuales la mayor representatividad la tuvo la Región Metropolitana con el 86% de éstas; seguida muy por debajo por Maule y O'Higgins (5%) y Magallanes con el 4%. Cabe señalar que en el 100% de las audiencias de esta línea a nivel de CAJRM corresponden a audiencias profesionalizadas, es decir, asistidas por abogados.

Asimismo, los centros de atención a víctimas lograron dar término a 1.092 causas durante el año 2018, entre querrelas en sede penal y curadurías en sede familia, siendo los Centros de Víctimas de la Región Metropolitana los que concentraron casi la totalidad de los términos al concentrar el 91%. Este resultado se explica fundamentalmente por el CREDEN que recibe las designaciones de Curadurías en Tribunales de Familia de la Jurisdicción de San Miguel. Las demás regiones aportan con el 9% restante, siendo un 3% de CAVI Talca, 3% CAVI Rancagua y 3% CAVI Punta Arenas.



En cuanto a la atención a víctimas lograron egresar de manera integral a 841 casos, esto quiere decir que finalizó la intervención judicial, psicológica y social, teniendo estos una duración promedio de 713 días, lo que se traduce a 2 años, marcados principalmente por la duración de las intervenciones psicológica y judicial. La Región Metropolitana concentró el 90% de los egresos integrales, mientras que CAVI Talca el 4%; CAVI Rancagua y CAVI Punta arenas 3%.

Finalmente, al mes de diciembre de 2018, los Centros de Víctimas contaban con un total de 2.103 causas vigentes, predominando la Región Metropolitana con un 88% de éstas, seguida por las Regiones del Maule y O'Higgins con el 5% cada una; cerrando Magallanes con un 2% de representación. Y en relación a las materias, el 55% son de familia mientras que el 45% corresponde a Penal.

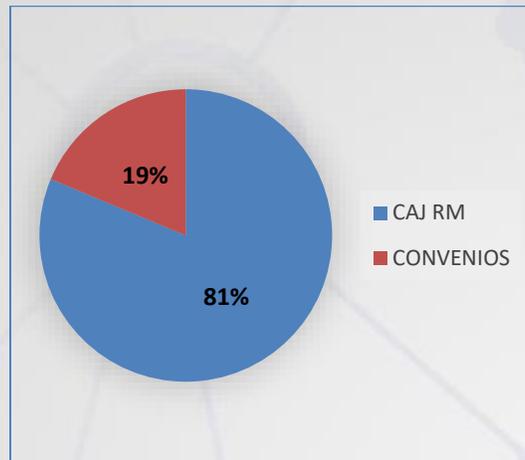
## 6. Prácticas Profesionales a Postulantes al título de Abogado:

- i. Convenios vigentes, Corporación de Asistencia Judicial Metropolitana mantiene vigentes **10 convenios** para la realización de la práctica profesional

Nombre Institución	Fecha Suscripción Convenio	Regiones de Aplicación
Defensoría Penal Pública	22 de diciembre de 2009	RM, VI, VII Y XII Región
Departamento de Extranjería, Ministerio del Interior	19 de octubre de 2016	RM
Fundación Servicio Jesuita a Migrantes	27 de febrero de 2018	RM
Gobierno Regional Metropolitano	20 de julio de 2018	RM
Intendencia de la Región Metropolitana	14 de agosto de 2015	RM
Junta Nacional de Jardines Infantiles (JUNJI)	16 de mayo de 2018	RM, VI, VII Y XII Región
Ministerio Público	06 de junio de 2011	RM, VI, VII Y XII Región
Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género	23 de febrero de 2009	RM, VI, VII Y XII Región
Servicio Nacional del Consumidor	29 de noviembre de 2010	RM, VI, VII Y XII Región
Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento	06 de junio de 2017	RM, VI, VII Y XII Región

- ii. Practicas asignadas, La Unidad de Prácticas Profesionales asigna en promedio 220 prácticas mensuales. Durante el año 2018, **se asignaron 2.728** prácticas profesionales.

## PRÁCTICAS PROFESIONALES ASIGNADAS CAJ V/S INSTITUCIONES EN CONVENIO



- iii. Practicas aprobadas: En la anualidad 2018  **fueron aprobadas 2.540** prácticas profesionales.



### III. Programa “Mi Abogado”

La representación jurídica especializada del programa Mi Abogado, se basa en el enfoque de derechos humanos de los niños y niñas, así como también en el enfoque ecológico, ya que es necesaria una mirada interdisciplinaria y amplia en relación a las dinámicas familiares y condiciones de protección en la cual el niño o niña puede estar inserto una vez que cumple la edad límite de permanencia en el penal.

Su objetivo es el de ejercer representación jurídica de niños y niñas que por medida de protección de Tribunales de Familia permanecen en el Programa Creciendo Juntos junto a sus madres, y/o niños y niñas que están por nacer, para resguardar su derecho a vivir en familia, velando por su interés superior y garantizando el cumplimiento de los derechos determinados en la Convención Internacional de los Derechos del Niño, Niña o Adolescente (NNA).

La implementación del Programa Mi Abogado de Representación Jurídica para NNA en sistemas de cuidado alternativo, ha generado un impacto positivo en la percepción de los profesionales de las residencias y programas ambulatorios que intervienen directamente con los niños, niñas y jóvenes representados. Lo anterior, considerando principalmente la mayor presencia y cercanía de los curadores ad litem con los niños a quienes van a conocer a su lugar de permanencia y quienes se coordinan con los profesionales a cargo a fin de analizar y discutir técnicamente las mejores estrategias para disminuir los tiempos de permanencias de los NNA en los sistemas residenciales principalmente. En cuanto a la cobertura de NNA, en el transcurso de la ejecución del año 2018, la representación jurídica especializada del Programa Mi Abogado alcanza a 923 niños, niñas y adolescentes, de los cuales 50 NNA fueron egresados del programa, restableciendo en ellos el respeto del derecho de vivir en familia, el reconocimiento de las dimensiones de las dimensiones básicas de sus garantías, tales como su integridad personal, libertad y vínculos familiares. Además, el Programa alcanzó durante el año 2018 un alto despliegue territorial en la Región Metropolitana, abarcando 32 comunas y más de 70 Residencias.

La instalación y desarrollo del programa ha sido exitosa. En efecto, la evaluación principal a realizar dice relación con posicionamiento logrado con actores relevantes del sistema residencial, de la red y el 100% de los tribunales que han comprendido e internalizado a la creación de esta oficina como una oferta pública de calidad que viene a contribuir a la respuesta estatal necesaria en el ámbito de la representación jurídica y defensa técnica especializada de NNA.

Entre los desafíos propuestos para el año 2019, está el de difundir y promover los Derechos de los NNA, aumentar el número de actividades de difusión del programa en medios de comunicación y trabajar en modalidad de taller en residencias con NNA para trabajar derechos de los niños y niñas la figura del curador ad litem o abogado del NNA, entre otros.

#### **IV. Metas Ministeriales:**

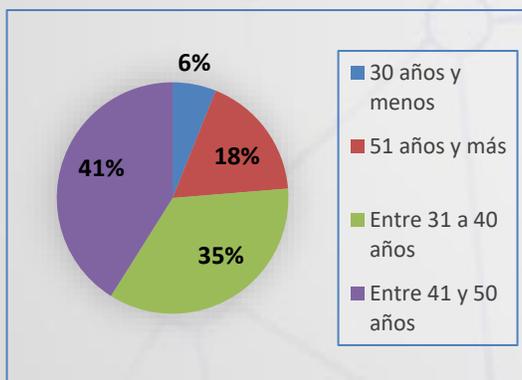
La Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana, ha cumplido en un 100% las metas asociadas a la asignación de modernización y en un 98,33% las metas institucionales asociadas a la asignación especial por desempeño, correspondientes al año 2018, de acuerdo al siguiente detalle:

<b>Asignación</b>	<b>Metas 2017</b>	<b>% de la Meta</b>	<b>Cumplimiento ponderado</b>	<b>% Cumplimiento</b>
<b>Modernización</b>	1. Integración de Sistemas y tercera etapa de implementación SAJ	60%	60%	<b>100%</b>
	2. Estudio de Cargas Laborales en su tercera etapa	40%	40%	
<b>Especial por desempeño</b>	3. Reporte Estadístico y Actividades Relevantes y reporte de ejecución presupuestaria	40%	38,33%	<b>98,33%</b>
	4. Sistema de Información para la Gestión CAJ-SIG 2018	60%	60%	

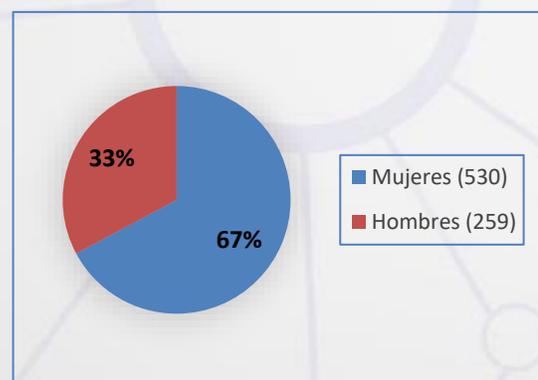
## V. Recursos Humanos

- Durante el año 2018 se registra una dotación promedio de **789 funcionarios**; de los cuales el **67% son mujeres y el 33% hombres**.
- El año 2018 se capacitaron un total de 410 funcionarios con una inversión total de \$93.6 millones de pesos en las distintas áreas, destacándose el área técnica con un 32% de los cursos programados.
- Del mismo modo, existió una satisfacción global del 88% respecto a la evaluación que los funcionarios realizaron de los cursos a los que asistieron.

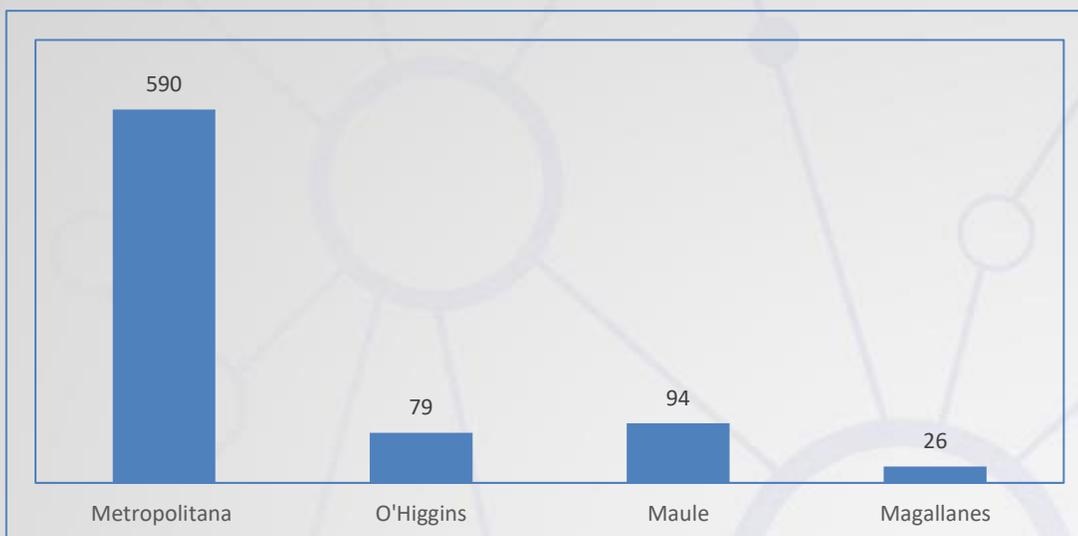
**RANGO ETARIO PROMEDIO  
GÉNERO**



**DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO**



## DISTRIBUCIÓN POR REGIÓN



### VI. Ejecución Presupuestaria<sup>1</sup>

#### 1. Ingresos:

El financiamiento de la Corporación se compone de dos fuentes de ingreso: 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, por recuperación de subsidios por licencias médicas y venta de activos). Lo anterior sin perjuicio del financiamiento a través del saldo inicial de caja.

El Presupuesto Inicial asignado a la Corporación de Asistencia Judicial Metropolitana para el año 2018, fue autorizado mediante Oficio Ordinario de la Subsecretaría de Justicia N° 696 de fecha 05 de febrero del 2018, por un monto de **M\$20.301.565.-** (veinte mil trescientos un millones, quinientos sesenta y cinco mil pesos), de los cuales M\$18.744.565 correspondían a Transferencias que se recibieron desde la Subsecretaría de Justicia y M\$1.557.000 implicaban ingresos que debían generarse desde la propia Corporación. Luego de variadas **modificaciones**, producto de necesidades que fueron ocurriendo durante el transcurso del año, el presupuesto final del año 2018, de la Corporación de Asistencia Judicial Metropolitana, ascendió a la suma de **M\$22.482.252.257.-** (veintidós mil cuatrocientos ochenta y dos millones, doscientos cincuenta y dos mil, doscientos cincuenta y siete pesos), lo que significó una expansión de un 10% respecto del presupuesto inicial del año 2018.

---

<sup>1</sup> Ver cuadro resumen en anexo.

## 2. Gastos:

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

- Sueldos: \$14.743.948.882.-, equivalente al 100,2% del presupuesto disponible en el rubro para el año 2018.
- Honorarios: \$30.329.599.-, con ejecución de 99,44% del presupuesto disponible.
- Trabajos Extraordinarios por \$10.997.729.-, alcanzando un 60,26% de ejecución.
- Viáticos con ejecución de \$23.555.486.-, equivalente al 72,94% del presupuesto disponible en la materia.
- Asignaciones de Desempeño y modernización, que se devengan mensualmente, pero que se pagan trimestralmente en los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre, adicionalmente la Asignación de Zonas Extremas, tuvieron un desembolso acumulado al 31 de diciembre del año 2018 por \$4.205.648.320.-, equivalente a una ejecución del 100% del presupuesto disponible.

El presupuesto anual autorizado para **Gasto en Bienes y Servicios de Consumo** para el año 2018 fue por la suma de \$2.535.712.658.- Al 31 de diciembre del año 2018 se ejecutó la suma de \$2.409.987.783.-, es decir, el equivalente al 95,04% del presupuesto disponible.

## VII. Convenios Municipales.

A diciembre del año 2018, la Corporación de Asistencia Judicial Metropolitana registra un total de **81 Convenios Municipales**.

### MONTOS ACTUALES POR DIRECCIÓN REGIONAL

Dirección Regional	N° Convenios vigentes	Montos anuales
Metropolitana Sur	11	\$230.958.371
Metropolitana Norte	21	\$518.811.909
De la Región de O'Higgins	24	\$123.642.313
De la Región del Maule	22	\$142.943.301
De la Región de Magallanes y la Antártica chilena	3	\$9.658.216
<b>Totales</b>	<b>81</b>	<b>\$1.026.014.111</b>

El total recaudado en el año 2018 corresponde a \$435.673.622, equivalente al 42,5% del total de los convenios. La diferencia quedará reflejada en el presupuesto del año 2019 como deuda de años anteriores, específicamente en Recuperación de Préstamos.

**TABLA N° 37: DEUDAS AÑOS ANTERIORES:**

<b>Dirección Regional</b>	<b>Deudas años anteriores</b>	<b>Total pagado 2018</b>
Metropolitana Sur	\$370.463.765	\$139.441.435
Metropolitana Norte	\$1.510.423.688	\$123.239.030
De la Región de O'Higgins	\$391.743.153	\$59.112.470
De la Región del Maule	\$1.121.202.039	\$29.358.025
De la Región de Magallanes y la Antártica chilena	\$6.424.055	\$5.927.576
Otros	\$202.421.883	\$0
<b>Totales</b>	<b>\$3.602.678.583</b>	<b>\$357.078.536</b>

Durante el año 2018, por concepto de pago de deudas de años anteriores, se recuperó un monto de \$357.078.536, correspondiente al 9,9% de la totalidad de la deuda.

En total, al 31 de diciembre de 2018, sumando la diferencia de los convenios del año, más la deuda de períodos anteriores, existe un monto no percibido de \$3.835.940.533.-

Debido al alto monto de deuda, para el 2019, nuestra Institución tiene el desafío de realizar aún más esfuerzos para regularizar esta situación, haciendo los ajustes necesarios al Sistema a fin de optimizar las gestiones de cobro y mantención de convenios, además de revisar en detalle éstos y reversar el mayor devengado contable que aumenta ficticiamente el saldo de dineros por recuperar, en el caso de aquellos que se encuentren terminados.

#### **VIII. Convenio Intersectorial SENADIS**

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 de O'Higgins, Del Maule y Magallanes y la Antártica Chilena.

Objetivos2018:

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:

- Orientación, representación judicial gratuita, oportuna y eficaz; así como y herramientas jurídicas para reclamar y defender los derechos de las personas en situación de discapacidad, sea:
  - 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.

- Promoción y difusión de los derechos de las personas en situación de discapacidad en la sociedad civil y demás instituciones públicas y privadas a fin de contribuir a un cambio cultural.

El año 2018 se atendieron a través de este convenio 6.426 personas.

Región	Personas atendidas 2018
Región Metropolitana	4768
Región de O'Higgins	824
Región del Maule	680
Región de Magallanes y de la Antártica Chilena	154
<b>Total general</b>	<b>6.426</b>

#### i. 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, 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.

Durante el segundo semestre del 2017, luego de firmarse el protocolo final de operatividad, se comenzarán las capacitaciones para los funcionarios de ambos servicios.

#### IX. Participación Ciudadana

La Corporación de Asistencia Judicial Metropolitana, a través de su Departamento de Atención y Participación Ciudadana, implementa la ley 20.500.

La CAJ R. M. cuenta con los siguientes mecanismos de participación para la Ciudadanía:

- **Cuenta Pública Participativa**

El día 31 de mayo de 2018, en el Auditorio del edificio del Gobierno Regional del Maule, en la ciudad de Talca, la Corporación de Asistencia Judicial Metropolitana realizó su Cuenta Pública Participativa 2018, gestión 2017, con presencia de autoridades regionales y provinciales e importantes organizaciones sociales de la comuna. Por primera vez se contó con servicio de Streaming y canal YouTube para transmitir en vivo la actividad. Así mismo replicando la experiencia del año 2017 se contó con intérprete en lenguaje de señas.

En su presentación, el Director General expuso los principales logros de la Corporación durante el periodo 2017 y los desafíos de año 2018. Véase discurso de Cuenta Pública: <https://bit.ly/30dszOZ>

Tal y como se ha venido realizando desde la cuenta pública 2015, en esta oportunidad los asistentes pudieron dialogar con nuestra autoridad bajo una metodología de dialogo participativo, lo que nos ha permitido poder recibir de primera fuente las inquietudes y propuestas de las organizaciones sociales asistentes, quedando registro de esto en acta respuesta: <https://bit.ly/30iajDN>



- **Acceso a la Información Relevante**

El departamento de Atención y Participación Ciudadana, ha realizado mejoras sustanciales en el manejo de la información pública del servicio, siguiendo las directrices del Consejo para la Transparencia, se han introducido mejoras al portal de transparencia que permiten a toda persona visualizar la información pública de la Corporación de la manera más expedita y cabal posible. De igual manera el año 2018 se ha comenzado a desarrollar mejoras en la página web de la institución con miras a facilitar a nuestros usuarios y ciudadanía en general el acceso a la información relevante del servicio, página que se espera esté operativa para el segundo semestre de 2019.

- **Consultas Ciudadanas/Diálogos Participativos**

Mecanismo de participación ciudadana por medio del cual las instituciones públicas se relacionan con la ciudadanía civilmente organizada con el propósito de dar a conocer propuestas de políticas pública que se requiera implementar, o dar respuestas a inquietudes planteadas al servicio. Todo con el fin de dar mayor legitimidad, eficiencia y eficacias a los planes y programas que se pretendan desarrollar y que influirán de manera directa o indirectamente en la ciudadanía usuario del servicio.

El año 2018 no se recibieron solicitudes de diálogos participativos presenciales.

Por parte de la institución se requirió a la ciudadanía por medio de una consulta ciudadana presencial y virtual, que se denominó “nuestro usuario como pilar estratégico institucional”. Dirigida a toda la ciudadanía y particularmente a nuestros usuarios de las Regiones donde tenemos cobertura territorial: Metropolitana, de O’Higgins, del Maule y de Magallanes y la Antártica Chilena. Por medio de la cual quisimos conocer la opinión de nuestros usuarios y ciudadanía en general, que tanto nos conoce, como visualiza nuestro servicio, consultándole que es lo que espera de nosotros. Esta consulta fue respondida por 500 personas aproximadamente y sus principales resultados esta disponibles en nuestro portal web: <https://bit.ly/2iQDesv>

- **Consejo de la Sociedad Civil**

El COSOC sesionó en 5 oportunidades de manera ordinaria, y 2 de manera extraordinaria, con gran participación de parte de sus integrantes, durante el año 2018.

Dentro de las principales actividades a relevar, de manera extraordinaria el consejo sesionó para conocer, observar y dar su visto bueno al informe general de Cuenta Pública institucional: <https://bit.ly/2LNhHEf>

De igual manera con gran éxito se llevó a cabo el seminario “Bienvenidos a Chile” para 300 alumnos migrantes de 8° básico. <https://bit.ly/2YzHWzr>



En octubre del año 2018 se dio paso al proceso electoral del cupo vacante del consejo, lo que permitió incorporar a la Organización Comunitaria y Funcional “Centro Cultural y Artístico AUNARTE, Juan Francisco González” de la U.V. N°8, Estación Central. De esta forma el consejo de la sociedad Civil periodo 2018-2019 quedó conformado por:

1. Fundación Pro Bono.
2. Junta de Vecinos 4 A Villa Santa María del Sol, La Florida.
3. Litigación Estructural en Derechos Humanos o LEASUR
4. Colegio de Abogados de Chile A.G.
5. Fundación Multitudes.
6. Fundación Conciencia
7. Asociación Chilena de Voluntarios.
8. Organización Comunitaria y Funcional “Centro Cultural y Artístico AUNARTE, Juan Francisco González” de la U.V. N°8, Estación Central.

- **Hito**

En diciembre de 2018 la División de Organizaciones Sociales otorgó importante reconocimiento a la CAJ RM. por su “Espíritu Participativo”, al compartir con otros servicios públicos, su metodología de participación ciudadana. <https://bit.ly/2LXRKC3>

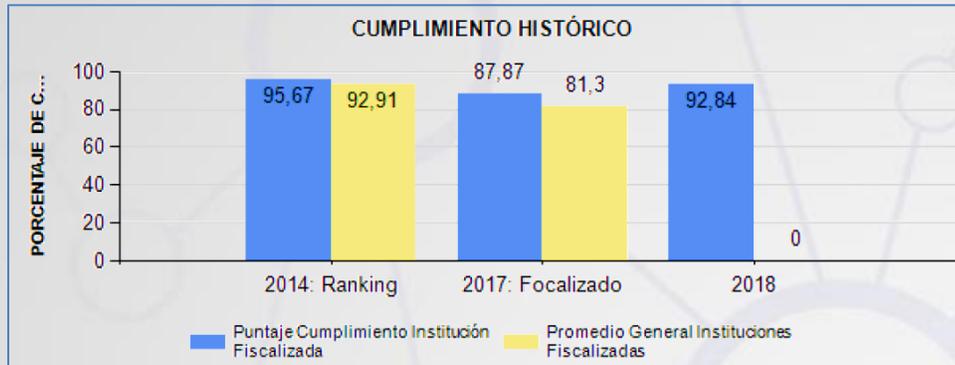
## **X. Transparencia y Acceso a la Información**

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 (también llamada Transparencia Pasiva) como la que debemos actualizar mensualmente y que se encuentra permanentemente disponible en la página de transparencia (también llamada Transparencia Activa).

En cuanto a la Transparencia Activa, la CAJ R.M. mantiene en su página web institucional un link que entregue al usuario de manera clara y sencilla dicha información relevante. Todo ello, con el objetivo de mantener una ciudadanía informada de aquellos procedimientos que realiza la institución, velando por la transparencia total de sus actos y acciones. El Departamento encargado de realizar esta función es el Departamento de Atención y Participación Ciudadana (DAPC).

Cabe destacar en este punto que el Consejo para la Transparencia, a través de su Unidad de Transparencia Activa, emitió un informe de Transparencia Activa de la CAJ R.M., el cual arrojó que en esta materia la institución obtuvo un puntaje de cumplimiento ascendente a un 92,84%,

lo cual representa un aumento en dicho cumplimiento, frente al 87,87% de cumplimiento que tuvo la CAJ R.M. en el año 2017. Sin perjuicio de lo anterior, la aspiración de la institución es seguir subiendo ese porcentaje de cumplimiento para el año 2019, hasta lograr un cumplimiento de un 100% de los requerido en este punto.



En cuanto a la Transparencia Pasiva, durante el año 2018 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. Si esto se compara con el año anterior, en 2018 se recibieron 45 solicitudes más que en año 2017.

En cuanto a los amparos interpuestos por los solicitantes ante el Consejo para la Transparencia, estos alcanzaron a 14, de los cuales:

- 1 se encuentra actualmente en tramitación (vigente),
- 1 fue acogido totalmente,
- 1 acogido parcialmente,
- 1 rechazado,
- 6 declarados inadmisibles,
- 1 desistido y
- 3 que fueron derivados al Sistema Anticipado de Resolución de Controversias (SARC).

## XI. Requerimientos Gabinete Presidencial y Reclamos, Felicitaciones y Sugerencias (O.I.R.S.)

### 1. Requerimientos Gabinete Presidencial

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 abogado y técnico jurídico. 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, por medio de un portal web destinado al efecto, para ser gestionada por nuestra Institución y así proporcionar orientación, o de corresponder patrocinio judicial, en las diferentes solicitudes planteadas.

En cuanto a los Requerimientos de Gabinete de la Presidencia, durante el año 2018 se recibieron un total de **756 requerimientos**, los cuales se encuentran en un 100% gestionados, y terminados siendo enviada la respuesta tanto a Gabinete de la Presidencia como al ciudadano; en cuanto a los Requerimientos recibidos desde Dirección General, en el año 2018 se tuvo una baja de 37 recepcionados en 2017 a **19 requerimientos** en 2018.

## **2. Gestión Reclamos, Felicitaciones y Sugerencias**

Atendida la gran cantidad de atenciones y causas que se generan ante las Unidades Operativas de la CAJMETRO, en algunos casos los usuarios presentan reclamos, sugerencias o felicitaciones las cuales deben ser tramitadas por la Corporación.

Producto de ello, y atendida la importancia que presenta para nuestra Institución, una tramitación de aquellas presentaciones acorde a la legislación vigente, a las nuevas tecnologías y con el fin de resguardar los derechos tanto de los usuarios como de los funcionarios, es que se requería de un procedimiento de gestión de reclamos, sugerencias y felicitaciones por el cual se gestionara de manera oportuna, eficaz y eficiente las respuestas de los mismos. Es así que en febrero de 2018 por resolución exenta n° 699/2018 de fecha 16 de febrero de 2018 se aprueba el nuevo Procedimiento de Gestión de Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones de la CAJMETRO estableciendo una tramitación, responsables en la gestión, registro e informes de ellos aplicable a todas la Unidades Operativas y funcionarios de dicha Corporación, comprendiendo las Regiones de O'Higgins, Maule, Magallanes y la Antártica Chilena, y Metropolitana.

Durante el año 2018, se ingresó un total de **623 reclamos**, de los cuales 514 fueron ingresados a tramitación. De los 109 reclamos que no se ingresan, 34 de ellos corresponden a Unidades Operativas de otras Corporaciones de Asistencia Judicial por lo que se realiza la derivación a las correspondientes OIRS para su gestión, informando de esta situación al usuario; 19 son duplicados; y 56 de ellos no corresponden a reclamos propiamente tal (se solucionan con agendamiento de hora de atención al usuario o atención directamente en OIRS), faltan antecedentes y no son subsanados por usuario dentro del plazo de tres días establecido en Protocolo desde la interposición del reclamo, no son usuarios de la Corporación en alguna de sus líneas de atención, o por el lenguaje utilizado por el reclamante no se admite a tramitación al ser éste ofensivo.

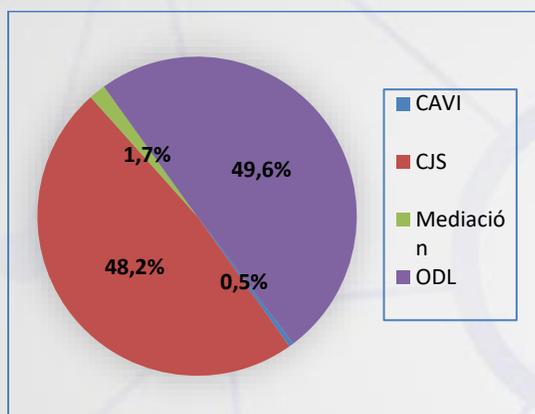
## **XII. Atención Migrantes**

La migración es un fenómeno global que desde la Antigüedad ha generado la necesidad de crear normas que regulen el actuar y los derechos y deberes que se reconocen a determinadas personas, las cuales han salido de su lugar de origen para establecerse en otro diferente de manera temporal o definitiva. A pesar de la existencia de esta igualdad prevalente entre nacionales y no nacionales, en consideración de su esencia humana, ello no es óbice para el reconocimiento de uno de los principios generales del derecho internacional clásico, cual es la soberanía estatal.

Durante el año 2018 se registra un total de 10.398 personas extranjeras consultantes en la línea Orientación e información. A nivel general, respecto del total de atenciones realizadas en OI, la población migrante representa el 4,3% del total de personas atendidas. representando un

aumento de un 42% respecto al año 2017, destacándose en primer lugar que las atenciones a migrantes se intensifican en las Oficinas de Defensa Laboral, donde la atención a personas extranjeras representa casi un 22% del total de personas atendidas durante el 2018. Finalmente, respecto a los países de proveniencia de los migrantes atendidos, encabeza la lista los haitianos con un 26%, en 2° lugar los migrantes peruanos con un 25%, en tercer orden los venezolanos con el 17%, seguido de colombianos con un 11%, en 5° lugar se ubican los migrantes procedentes de República dominicana con un 5%.

**DISTRIBUCIÓN DE MIGRANTES ATENDIDOS SEGÚN CENTRO**



### **XIII. Avances en Tecnologías de la Información y la Comunicación**

- Desarrollo de Sistemas: Durante el período 2018 se avanzó en diversas mejoras a los sistemas, las que eran requeridas por las distintas unidades operativas.
- Modificación Formatos Estadísticos Ministeriales: Durante los primeros meses del año 2018, el trabajo principal de la unidad de desarrollo de sistemas del Dpto. de Informática, fue el de llevar a cabo las modificaciones requeridas por el Ministerio de Justicia en los formatos de reportería mensual mediante los cuales se le informa los resultados de los distintos indicadores que se miden en cada una de las líneas de servicio. Las fechas de entrega de los nuevos formatos fue la siguiente:
  - Formato estadístico centros CAJ 12-01-2018
  - Formato estadístico ODL 19-02-2019
  - Formato estadístico CAVI 20-03-2018
- Conexión Segura SAJ: Durante el mes de enero se trabajó en aumentar el nivel de seguridad de todo el tráfico de datos del sistema SAJ, modificando el protocolo de transferencia de información para todo el sistema a uno cifrado, vale decir, que la información del sistema, tanto de cuentas de usuario como de los patrocinados, no se envía a través de la red como texto que pueda ser interceptado y leído por terceras partes no autorizadas, sino que se envía codificado mediante algoritmos de seguridad de llave pública, incorporando un certificado de seguridad que verifica que la fuente de información es auténtica.

- Desarrollo Plataforma de Atención No Presencial: Durante los meses de junio y julio se inició el trabajo tendiente a generar una nueva plataforma para administrar y gestionar todas las consultas recibidas a través de los distintos canales de contacto no presencial. A futuro se prevé la integración tanto con los canales de redes sociales como con la aplicación móvil de la institución.
- Reglas de Auditoría y Consistencia Estadística SAJ: Durante los meses de agosto y septiembre de 2018 se llevó a cabo el levantamiento, desarrollo e incorporación en el sistema SAJ de las reglas de auditoría y restricciones de consistencia estadística requeridas para asegurar los resultados estadísticos informados al Ministerio, eliminando o limitando aquellas funcionalidades del sistema que pueden llevar al movimiento de casos de manera no validada, impactando sobre las métricas definidas y por tanto, poniendo en riesgo el proceso estadístico en su completitud.
- Reportería CAVI: En el último trimestre de 2018 se trabajó y terminó el desarrollo de los informes estadísticos y de gestión para los Centros de Atención de Víctimas, de manera que pudieran contar con información en línea sobre cada uno de los indicadores que permiten medir y seguir su gestión.
- Cabe señalar que durante el año 2018 no se pudo realizar la implementación del sitio de respaldo de sistemas requerido para la Institución, por falta de presupuesto requerido para tal efecto.
- En cuanto a la implementación del sistema SAJ a nivel nacional, se avanzó acorde al plan, avanzando principalmente en el cierre de la implementación del sistema en la Corporación de Tarapacá, concluyendo este proceso en los centros de atención jurídico social, de forma que dicha institución ya se encuentra con todas sus unidades registrando y utilizando el sistema.

#### **XIV. Enfoque de Género**

En materia de Orientación e Información, a nivel general, el 63% de los usuarios atendidos corresponde al género femenino, y el 37% al género masculino. Se observa que la participación del género femenino prevalece por sobre el género masculino. Dicha situación tiende a acentuarse según materias atendidas, donde las materias de familia concentran las primeras mayorías por líneas de atención, a la cual las mujeres piden asesoría.

Ahora bien, para avanzar decididamente en el término de las desigualdades en Chile, la Agenda de Género que impulsó el Servicio Nacional de la Mujer y su institución sucesora, el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género, propuso la creación de una nueva institucionalidad, reformas legales, políticas públicas y la acción transversal del Estado en el sentido de promover un cambio cultural para que las mujeres tengan más autonomía y puedan ejercer sus derechos.

Como Servicio, y acorde con la Agenda de Género, nuestra institución ha continuado las acciones tendientes al cumplimiento del Programa de Gobierno del presidente Sebastián Piñera, de los cuales se señalan los hitos más relevantes del año 2018, a saber:

- Se realizaron 80 Actividades territoriales dirigidas a mujeres en las distintos Centros de Atención y Oficinas Especializadas de la CAJMETRO, con un total de 4.900 beneficiarias directas;
- En la Región Metropolitana se ejecutaron 48 Actividades de este tipo, con 961 mujeres beneficiarias directas;
- Se participó en Mesas regionales de equidad de género;

- En el mes de septiembre se realizó capacitación dirigida a los funcionarios/as de Oficina de Informaciones Reclamos y Sugerencias (OIRS), además de profesionales, tanto de las Dirección Regional Metropolitana Norte y Sur, 30 funcionarios/as en total, lo anterior a fin de dar cumplimiento a los Compromisos de la Agenda de Equidad de Género, comunes a todos los Ministerios y Servicios Públicos, que es que el 100% de los funcionarios de las OIRS, estén capacitados en acogida y derivación de mujeres que hayan sido víctimas de algún tipo de Violencia. Esta capacitación estuvo a cargo de Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género.

Como desafíos para el año 2019:

- Promover acciones tendientes a ir avanzando en el número de funcionarios/as capacitados en género al interior de la institución.
- Promover el contacto con las encargadas de género regionales apoyando la concreción de acciones tendientes a propiciar un cambio cultural con iniciativas ligadas a la difusión y capacitación con enfoque de género.
- Reforzar la intersectorialidad y generar alianzas con otros Servicios, así como la participación en Mesas de trabajo ministeriales y regionales convocadas por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y sus respectivas SEREMÍAS.

#### **XV. Infraestructura Institucional**

Tareas a desarrollar:

- Reordenar el uso de la infraestructura existente con relación a su funcionalidad y como respuesta urbana de un servicio de estas características y sus interrelaciones propias y como con la de organizaciones asociadas.
- Priorizar la explotación de los recursos de infraestructura propia, de traspaso y/o en comodato por sobre las dependencias que están en arriendo por la Corporación
- Buscar la forma de prescindir de las dependencias de mayor costo en sus arriendos.
- Implementar una imagen institucional de la infraestructura en uso por la Corporación.
- Corregir los problemas sanitarios, accesibilidad y de habitabilidad de las dependencias.
- Mejorar las condiciones espaciales de cada uno de los recintos y oficinas de cada uno de nuestros funcionarios y a los que pueden optar los usuarios.

Inversión 2018:

Los proyectos de inversión efectuados por la Corporación durante el año 2018 corresponden a los siguientes:

- Traslado de OIRS desde Santa Lucía N°350 a Edificio Agustinas 1419. Costo de Inversión: \$25.423.421.-
- Reubicación de la Oficina de Corte y Oficina de Derechos Humanos a 2do piso de Agustinas 1419. Costo de Inversión: \$8.070.580.-
- Habilitación de nuevas oficinas para Programa Mi Abogado Región Metropolitana en piso 3ro de Agustinas 1419. Costo de Inversión: \$87.706.049.-
- Habilitación de pisos 8 y 8 ½ para los Departamentos de RRHH, Finanzas, Jurídico, Atención y Participación Ciudadana y Administración. Costo de Inversión: \$107.734.999.-

- Habilitación de piso 9 para la Dirección General, Auditoría, Unidad de Comunicaciones, salas de reuniones multiuso y el Departamento de Planificación y Control de Gestión. Costo de Inversión: \$87.841.757.-
- Debido a inundación en Oficina de Defensa Laboral de Santiago, ubicada en Calle San Pablo 1224, cambio de piso en 1ro, 2do y 3er nivel, así como también la certificación del sistema eléctrico. Costo de Inversión: \$29.597.383.-
- Traslado de CAVI La Granja a nuevas dependencias dentro de la comuna. Costo de Inversión: \$8.980.517.-
- Habilitación de oficinas en CAJS San Ramón. Costo de Inversión: \$9.455.294.-
- Traslado de CAJS Melipilla desde un arriendo pagado por la Corporación a un inmueble arrendado por la Municipalidad lo que significa un ahorro institucional. Costo de Inversión: \$20.000.000.-
- Costo total de Inversión efectivo durante el año 2018 en temas de infraestructura: **\$384.810.000.-**

#### Desafíos 2019:

- Implementación del Programa Mi Abogado en la Región del Maule. Costo de inversión: \$34.531.601.-
- Implementación del Programa Mi Abogado en la Región de Magallanes y la Antártica Chilena. Costo de inversión: \$30.976.369.-
- Revitalizar proyecto presentado al BIP 30083358-0 el cual busca la Reposición con ampliación del CAJS La Florida, ubicado en Calle Sotero del Río N°132, comuna de La Florida.
- Revitalizar proyecto presentado al BIP 30457578-0 el cual busca la Ampliación y mejoramiento de infraestructura en CREDEN, ubicado en Calle Ramón Subercaseaux N°1510, comuna de San Miguel.
- Avanzar en proyecto código BIP 30441477-0 el cual busca Construir un Centro Integral en la Comuna de San Bernardo.
- Construcción de Centro Integral en Puerto Natales código BIP 30443029-0.
- Habilitación de oficinas en 6to piso de Agustinas 1419 para Direcciones Regionales Metropolitana Norte y Sur.
- Readequación de espacios en 4to piso de Agustinas 1419 para curadoras de la Oficina de Familia Santiago, quienes dispondrán de mayor espacio y mejores instalaciones.
- Mejoramiento de servicios sanitarios, habilitación de kitchenette y regularización del sistema eléctrico en CAJS Buin.
- Apoyo logístico y técnico en Proyecto de Construcción Edificio Sector Justicia en la ciudad de Talca.
- Arriendo de inmueble en la ciudad de Talca que comprenda la consolidación de centros en la comuna en un solo edificio.

#### **XVI. Trabajo de Cooperación Internacional**

##### **Oficina Internacional:**

Esta Oficina surge como organismo representante de Chile, a raíz de dos Convenciones Internacionales:

- Convención de Nueva York de 1956 sobre la Obtención de Alimentos en el Extranjero.
- Convención de La Haya de 1980 sobre los Aspectos Civiles de la Sustracción Internacional de Niños.

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.

Durante el año 2018 ingresaron **37 casos** nuevos a sección judicial, los que se desglosan de la siguiente forma:

Alimentos Internacionales	19
Alimentos Mayores	1
Alimentos Menores	2
Autorización Salida del País	2
Cuidado Personal	1
Divorcio Mutuo Acuerdo	1
Divorcio Unilateral	2
Protección Por Maltrato	1
Relación Directa y Regular Internacional	1
Secuestro Internacional	7
<b>Total</b>	<b>37</b>

A sección extrajudicial ingresaron **245 casos**

Alimentos Internacional	160
Alimentos menores	2
Relación directa y regular	1
Relación directa y regular internacional	30
Secuestro internacional	52
<b>Total</b>	<b>245</b>

## **XVII. Hitos y Desafíos**

### **Hitos:**

- Obtener por vez primera en la jurisprudencia nacional el reconocimiento que la violación sexual, conforme al Estatuto de Roma, es un crimen de Lesa Humanidad (Rol CS 31.711-17).
- Arbitraje: En el mes de agosto de 2018 se cumplieron 5 años desde que el Centro de Mediación de Santiago cuenta con la línea de Arbitraje, siendo el primer y hasta hace poco la única Unidad del Servicio público que otorga procesos arbitrales gratuitos.
- SENADIS: Fallos Corte Suprema en materia de discriminación arbitraria: Durante el año 2018, se obtuvieron dos sentencias favorables, dictadas por la Excma. Corte Suprema, en juicios de discriminación arbitraria promovidos por el Programa de Acceso a la Justicia para Personas con Discapacidad.
- Durante el 2018 se implementó piloto en materia penal en Oficina de Defensa Penal, que consiste en asumir Curadurías de personas en situación de calle, que necesiten de un Curador para su representación y defensa de sus derechos.
- Después de varias conversaciones con Municipalidad de Melipilla, a fines del año 2018 se firmó nuevo convenio., el cual consiste en el arriendo por 5 años, un inmueble de 320 Mt<sup>2</sup> construidos, lo cual traerá consigo un ahorro en el presupuesto institucional, que podrá destinarse a otros fines.
- En el mes de junio de 2018, la Municipalidad de Alhué canceló deuda histórica que tenía desde año 2012, (\$2.490.438.-), logrando con autoridades Municipales posesionar nuevamente a institución en la zona, como un servicio clave para los vecinos de la comuna.
- Tras el trabajo realizado por Centro de Atención Jurídico Social de San Ramón junto con Dirección Regional Metropolitana Sur, por posesionar a CAJ dentro de la comuna, las autoridades municipales concesionaron por 5 años un inmueble de alrededor de 50 Mt<sup>2</sup>, los cuales se anexaron a los del Centro de Atención, incrementando al doble el espacio físico disponible beneficiando a nuestros usuarios y así también de sus funcionarios, dignificando el servicio que se otorga.
- Nuevas instalaciones para Centro de Atención a Víctimas de La Granja, que mejora condiciones de infraestructura para usuarios y funcionarios.
- También se realizó un importante mejoramiento de infraestructura en la Oficina de Defensa Laboral de Santiago, permitiendo mejores condiciones para el usuario interno y externo.
- También cabe resaltar la sentencia de Centro de Atención Jurídico y Social de Talagante, consigue sentencia favorable por cambio de nombre de persona trans género, antes del cambio legislativo.
- En el mes de enero se firma nuevo Convenio con la I. Municipalidad de Rancagua, por lo tanto, hoy tenemos un 72% de comunas de la Región de O'Higgins con convenio.
- Edificio Sector Justicia: Durante el año 2018, el Ministerio de Desarrollo social entregó recomendación favorable para la iniciativa de inversión proyecto "Construcción Edificio Justicia"

código BIP N°30477836-0, donde participa La Corporación de Asistencia Judicial RM Región O'Higgins.

- Traslado nuevas dependencias del Centro Atención Jurídico y Social de Rancagua y del Centro de Mediación y Arbitraje, además de la Dirección Regional de O'Higgins.
- En el contexto del convenio existente con el Diario El Tipógrafo de la Región de O'Higgins, se realizan diversas publicaciones de extractos y otras diligencias, respecto de tramitaciones judiciales (interdicciones, remates y posesiones efectivas) en beneficio de nuestros usuarios.
- El Centro de Mediación de Talca efectúa taller en Resolución de Conflictos y prevención del Bullying, en colegios emblemáticos de la ciudad de Talca.
- El Centro de Atención a Víctimas de Delitos Violentos de la Región del Maule ingresó 58 casos de personas víctimas de delitos de incendio en el sector costero de Curepto y Vichuquén, lográndose acuerdos reparatorios que subsanan en parte las pérdidas obtenidas con la catástrofe.
- Aprobación del Fondo Nacional de Desarrollo Regional, del Gobierno Regional de Magallanes y la Antártica Chilena, que financia el diseño para la construcción de un Centro de Atención Jurídico y Social en la ciudad de Puerto Natales.

#### **Desafíos:**

##### 1.- De las Direcciones Regionales:

- Aumentar el número de las actividades de difusión y promoción incorporando el enfoque de género, dirigido a grupos de interés de la sociedad civil e institucionales, en especial a nivel comunal, municipios y redes de apoyo social a nivel local en materia de discapacidad.
- Fortalecer los vínculos con los Municipios, fidelizando los existentes y renovando los convenios que requieren modificación, permitiendo con ello dar mejor cobertura de atención a los habitantes de esas comunas.
- Proponer acuerdo de colaboración con Registro Civil para la instalación de módems expendedores de clave única en Centros de Atención para los usuarios que, por distancia, dificultad de acceso o por recursos, no puedan acceder a ella de otra forma.
- Desarrollar una estrategia en la Dirección Metropolitana Sur, que eleve los estándares de atención, en lo que a curadurías ad litem, para niños, niñas y adolescentes, con el objeto de dar cumplimiento a las recomendaciones nacionales e internacionales existentes y en definitiva la protección a la niñez y juventud sea real, concreta y efectiva.
- Reestructuración de cobranza laboral a nivel metropolitano: Considerando que este año se cumplirán 10 años desde el inicio de la reforma y existen diagnósticos y realidades que dan cuenta de un problema sistémico, permitiendo un sistema de gestión de causas a nivel regional tanto del área de cumplimiento como de unidades de soporte como receptores, poder hacer cumplir de modo más eficaz y efectivo las sentencias laborales favorables para los trabajadores).
- Avanzar en la universalidad de materias en todas nuestras líneas dirigidas a grupos vulnerables: adulto mayor, infancia, mujer víctima de violencia, migrantes incorporando en cada una de ellas una dimensión enfocada en los derechos humanos.
- Durante el año 2019 la Dirección Regional de O'Higgins se encuentra desarrollando diversas reuniones con Servicios públicos y actores regionales, para firmar convenios de colaboración interinstitucionales.
- Realizar una ceremonia de premiación y reconocimiento de funcionarios, actividad que tiene como objetivo reconocer a los funcionarios que cumplen más de 20 años en la Institución, destacando su compromiso, entrega y dedicación durante todos los años de servicio. Además

- de generar instancia de comunicación y de camaradería entre los funcionarios de los diferentes centros, que conforman la Región de O'Higgins.
- En el contexto de la Mesa de Género, la Dirección Regional de O'Higgins se compromete a estudiar, desarrollar, evaluar y gestionar acciones conducentes a una mejor y más efectiva aplicación del artículo 150 C.C. (Patrimonio Reservado de la mujer casada en Sociedad Conyugal) y su estrecha relación con los subsidios habitacionales, lo anterior, en beneficio de nuestras usuarias.
  - En la Región del Maule, se pretende firmar diversos Convenios de colaboración con instituciones y universidades, con el objeto de mejorar la calidad de atención a las personas, así como también mejorar las competencias de nuestros funcionarios y funcionarias, además de colaboración académica y becas para éstos.
  - Implementar en la Región del Maule el proyecto "Suspensión Condicional del Procedimiento", que permitirá recaudar nuevos ingresos a la CAJ mediante recepción de dineros provenientes de multas aplicadas en el Juzgado de Garantía.
  - Presentar Proyecto al Fondo Nacional de Desarrollo Región en la Región del Maule, para cambio de equipos computacionales y mobiliario.
  - Gestionar con otros servicios públicos del sector Justicia, la posibilidad de contar con un edificio que centralice la oferta del sector en la Ciudad de Constitución.
  - Finalmente, defender ante el Consejo Regional de la Región de Magallanes y la Antártica Chilena, el proyecto de construcción del Centro de Atención Jurídico y Social en la ciudad de Puerto Natales, el que se encuentra con resolución favorable por parte del Ministerio de Desarrollo Social.

## 2.- De la Dirección General:

- Avanzar en la instalación y/o externalización de SAJ (nuestro sistema informático para registro de atención usuaria) en las otras Corporaciones y en nuestra propia Corporación.
  - i. En CAJ Biobío: Aumentar la cobertura de centros para llegar al 100% de centros jurídicos, así como Oficinas Especializadas.
  - ii. En CAJTA: completar el proceso de implementación del sistema SAJ, transitando a la automatización general de los centros para que abandonen el registro manual en su totalidad.
  - iii. CAJRM: Automatizar las líneas pendientes de Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos y de Centros de Mediación, para que se abandone el doble registro.
  - iv. Creación del módulo para registro del Programa Mi Abogado y sistema de reportería.
- Ampliar la cobertura de la línea de atención a infancia Vulnerable con niños institucionalizados, a través del Programa Mi Abogado, entregando representación jurídica a niños, niñas y adolescentes, en modalidad residencial. Para este 2019 se espera:
  - i. La apertura del programa Mi Abogado en la Región de Magallanes y la Antártica Chilena y en la Región del Maule, que se sumarán al ya existente en la Región Metropolitana.
- Estandarización y/o homologación del servicio. La Estandarización tiene por objeto unificar los procedimientos o procesos para el desarrollo de un servicio a fin de que éste sea provisto de la misma forma y bajo las mismas características. Para este desafío se han contemplado las siguientes propuestas:
  - i. Actualización del Manual de Atención Usuario para Centros de Atención Jurídico Sociales y Oficinas Especializadas., con sus respectivas fichas técnicas de orientación e Información actualizadas.

- ii. Elaboración protocolo de práctica profesional de postulantes al título de abogado(a) e instituciones en convenio.
- iii. Elaboración de Código de Ética Funcionaria.
- iv. Elaboración de un protocolo de cobro de costas procesales, a fin de normar e instruir su pago.

**Anexo**

**Ejecución Presupuestaria de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana. Año 2018**

					<b>Expresado en Pesos (\$)</b>
	<b>DETALLE</b>	<b>Presupuesto Vigente Año 2018</b>	<b>Total Ejecución a Diciembre del 2018</b>	<b>% Avance % Avance</b>	<b>Ej. Final</b>
<b>Sub.</b>	<b>INGRESOS</b>	22.482.252.257	22.474.729.160	99,97%	7.523.097
<b>11105</b>	<i>Transferencias Corrientes</i>	19.563.904.778	19.563.905.107	100,00%	-329
	- Subsecretaría de Justicia	19.563.904.778	19.563.905.107	100,00%	-329
<b>11106</b>	<i>Rentas de la Propiedad</i>		393.424		-393.424
<b>11107</b>	<i>Ingresos de Operación</i>	1.608.995.694	1.502.644.795	93,39%	106.350.899
	- Convenios Municipales	500.000.000	435.673.622	87,13%	64.326.378
	- Costas Proc. y Pers.	120.000.000	77.975.479	64,98%	42.024.521
	- Otros Ingresos Propios	0	0		0
	- Otros Convenios	988.995.694	988.995.694	100,00%	0
<b>11108</b>	<i>Otros Ingresos Corrientes</i>	884.000.000	909.813.244	102,92%	-25.813.244
	- Recuperación Licencias Médicas	685.000.000	702.035.288	102,49%	-17.035.288
	- Duplicados de Certificados de Práctica	0	7.025.000	0,00%	-7.025.000
	- Otros Ingresos	199.000.000	200.752.956	100,88%	-1.752.956
<b>11110</b>	<i>Venta de Activos</i>	3.000.000	0	0,00%	3.000.000
	- Activos No Financieros	3.000.000	0	0,00%	3.000.000
<b>11112</b>	<i>Recuperación de Prestamos</i>	300.000.000	357.857.071	119,29%	-57.857.071
	- Convenios Municipales Años Anteriores	300.000.000	357.857.071	119,29%	-57.857.071
<b>11115</b>	<i>Saldo Inicial de Caja</i>	122.351.785	140.115.519		-17.763.734
<b>Sub.</b>	<b>GASTOS</b>	22.482.252.257	22.256.833.974	99,00%	225.418.283
<b>12121</b>	<i>Gastos en Personal</i>	19.001.219.322	19.014.459.237	100,07%	-13.239.915

	- Sueldos	14.714.527.866	14.743.948.882	100,20%	-29.421.016
	- Honorarios	30.500.000	30.329.599	99,44%	170.401
	- Horas Extras	18.250.000	10.997.729	60,26%	7.252.271
	- Viáticos	32.293.136	23.555.486	72,94%	8.737.650
	- Asignación de Modernización	2.432.446.402	2.431.762.009	99,97%	684.393
	- Asignación de Desempeño	1.625.000.387	1.624.770.932	99,99%	229.455
	- Asignación Compensatoria	111.531.531	113.518.654	101,78%	-1.987.123
	- Asignación de Zonas Extremas	36.670.000	35.575.946	97,02%	1.094.054
<b>12122</b>	<i>Bienes y Servicios de Consumo</i>	2.535.712.658	2.409.987.783	95,04%	125.724.875
	- Resto Operación	1.542.319.606	1.466.528.878	95,09%	75.790.728
	- Arriendos	870.393.052	835.316.214	95,97%	35.076.838
	- Capacitación	123.000.000	108.142.691	87,92%	14.857.309
<b>12123</b>	<i>Prestaciones Seguridad Social</i>	492.542.347	494.076.506	100,31%	-1.534.159
	- Bonificación	230.235.864	230.234.552	0,00%	1.312
	- Finiquitos	262.306.483	263.841.954	100,59%	-1.535.471
<b>12124</b>	<i>Transferencias Corrientes</i>	108.513.054	108.513.054		0
<b>12126</b>	<i>Otros Gastos Corrientes</i>	63.578.000	117.374.267	0,00%	-53.796.267
<b>12129</b>	<i>Adq. Activos No Financieros</i>	266.848.145	101.662.440	38,10%	165.185.705
	- de Terrenos	0	0	0,00%	0
	- de Edificios	0	0	0,00%	0
	- de Vehículos	40.000.000	0	0,00%	40.000.000
	- de Mobiliario y Otros	37.900.000	32.875.412	86,74%	5.024.588
	- de Máquinas y Equipos	27.750.000	27.748.197	99,99%	1.803
	- de Equipos Informáticos	129.000.000	8.885.385	6,89%	120.114.615
	- de Programas Informáticos	32.198.145	32.153.446	99,86%	44.699
	- Otros	0	0	0,00%	0
<b>12131</b>	<i>Iniciativas de Inversion</i>	0	0	0,00%	0
	- Proyectos en Obras Civiles	0	0	0,00%	0
<b>12134</b>	<i>Servicio de la Deuda</i>	13.838.731	10.760.687	77,76%	3.078.044
	- Deuda Flotante	13.838.731	10.760.687	77,76%	3.078.044
<b>12135</b>	<i>Saldo Final de Caja</i>	0	0	0,00%	0
		0		Saldo Final	217.895.186
					Expresado en Pesos (\$)
	DETALLE	Presupuesto Vigente	Total Ejecución a	% Avance %	Ej. Final

		Año 2018	Diciembre del 2018	Avance	
<b>Sub.</b>	<b>INGRESOS</b>	22.482.252.257	22.474.729.160	99,97%	7.523.097
<b>11105</b>	<i>Transferencias Corrientes</i>	19.563.904.778	19.563.905.107	100,00%	-329
	- Subsecretaría de Justicia	19.563.904.778	19.563.905.107	100,00%	-329
<b>11106</b>	<i>Rentas de la Propiedad</i>		393.424		-393.424
<b>11107</b>	<i>Ingresos de Operación</i>	1.608.995.694	1.502.644.795	93,39%	106.350.899
	- Convenios Municipales	500.000.000	435.673.622	87,13%	64.326.378
	- Costas Proc. y Pers.	120.000.000	77.975.479	64,98%	42.024.521
	- Otros Ingresos Propios	0	0		0
	- Otros Convenios	988.995.694	988.995.694	100,00%	0
<b>11108</b>	<i>Otros Ingresos Corrientes</i>	884.000.000	909.813.244	102,92%	-25.813.244
	- Recuperación Licencias Médicas	685.000.000	702.035.288	102,49%	-17.035.288
	- Duplicados de Certificados de Práctica	0	7.025.000	0,00%	-7.025.000
	- Otros Ingresos	199.000.000	200.752.956	100,88%	-1.752.956
<b>11110</b>	<i>Venta de Activos</i>	3.000.000	0	0,00%	3.000.000
	- Activos No Financieros	3.000.000	0	0,00%	3.000.000
<b>11112</b>	Recuperación de Prestamos	300.000.000	357.857.071	119,29%	-57.857.071
	- Convenios Municipales Años Anteriores	300.000.000	357.857.071	119,29%	-57.857.071
<b>11115</b>	<i>Saldo Inicial de Caja</i>	122.351.785	140.115.519		-17.763.734
<b>Sub.</b>	<b>GASTOS</b>	22.482.252.257	22.256.833.974	99,00%	225.418.283
<b>12121</b>	<i>Gastos en Personal</i>	19.001.219.322	19.014.459.237	100,07%	-13.239.915
	- Sueldos	14.714.527.866	14.743.948.882	100,20%	-29.421.016
	- Honorarios	30.500.000	30.329.599	99,44%	170.401
	- Horas Extras	18.250.000	10.997.729	60,26%	7.252.271
	- Viáticos	32.293.136	23.555.486	72,94%	8.737.650
	- Asignación de Modernización	2.432.446.402	2.431.762.009	99,97%	684.393
	- Asignación de Desempeño	1.625.000.387	1.624.770.932	99,99%	229.455
	- Asignación Compensatoria	111.531.531	113.518.654	101,78%	-1.987.123
	- Asignación de Zonas Extremas	36.670.000	35.575.946	97,02%	1.094.054
<b>12122</b>	<i>Bienes y Servicios de Consumo</i>	2.535.712.658	2.409.987.783	95,04%	125.724.875
	- Resto Operación	1.542.319.606	1.466.528.878	95,09%	75.790.728
	- Arriendos	870.393.052	835.316.214	95,97%	35.076.838
	- Capacitación	123.000.000	108.142.691	87,92%	14.857.309

<b>12123</b>	<i>Prestaciones Seguridad Social</i>	492.542.347	494.076.506	100,31%	-1.534.159
	- Bonificación	230.235.864	230.234.552	0,00%	1.312
	- Finiquitos	262.306.483	263.841.954	100,59%	-1.535.471
<b>12124</b>	<i>Transferencias Corrientes</i>	108.513.054	108.513.054		0
<b>12126</b>	<i>Otros Gastos Corrientes</i>	63.578.000	117.374.267	0,00%	-53.796.267
<b>12129</b>	<i>Adq. Activos No Financieros</i>	266.848.145	101.662.440	38,10%	165.185.705
	- de Terrenos	0	0	0,00%	0
	- de Edificios	0	0	0,00%	0
	- de Vehículos	40.000.000	0	0,00%	40.000.000
	- de Mobiliario y Otros	37.900.000	32.875.412	86,74%	5.024.588
	- de Máquinas y Equipos	27.750.000	27.748.197	99,99%	1.803
	- de Equipos Informáticos	129.000.000	8.885.385	6,89%	120.114.615
	- de Programas Informáticos	32.198.145	32.153.446	99,86%	44.699
	- Otros	0	0	0,00%	0
<b>12131</b>	<i>Iniciativas de Inversion</i>	0	0	0,00%	0
	- Proyectos en Obras Civiles	0	0	0,00%	0
<b>12134</b>	<i>Servicio de la Deuda</i>	13.838.731	10.760.687	77,76%	3.078.044
	- Deuda Flotante	13.838.731	10.760.687	77,76%	3.078.044
<b>12135</b>	<i>Saldo Final de Caja</i>	0	0	0,00%	0
		0		Saldo Final	217.895.186

# Cuentas Públicas Participativas 2018