



Cuenta Pública
Participativa
Gestión **2019**

RESUMEN EJECUTIVO



Tabla de contenido

- I. INFORMACIÓN GENERAL DEL SERVICIO
- II. CARACTERIZACIÓN USUARIA CAJRM 2019
- III. LÍNEAS DE ATENCIÓN Y RESULTADOS 2019
- IV. PROGRAMA MI ABOGADO
- V. METAS MINISTERIALES
- VI. RECURSOS HUMANOS
- VII. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA
- VIII. CONVENIOS MUNICIPALES
- IX. CONVENIO INTERSECTORIAL SENADIS
- X. PARTICIPACIÓN CIUDADANA
- XI. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN
- XII. REQUERIMIENTOS GABINETE PRESIDENCIAL Y RECLAMOS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS (O.I.R.S)
- XIII. AVANCES EN TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN
- XIV. ENFOQUE DE GÉNERO
- XV. INFRAESTRUCTURA INSTITUCIONAL
- XVI. TRABAJO DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL
- XVII. HITOS Y DESAFÍOS CAJMETRO

I. INFORMACIÓN GENERAL DEL SERVICIO

La **Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana (CAJMETRO)** es un servicio público relacionado con el(la) Presidente/a de la República a través del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. La CAJMETRO atiende las regiones Metropolitana, del Libertador O'Higgins, la Región del Maule y la Región de Magallanes y Antártida Chilena, abarcando 125 comunas, lo que corresponde al 35% del total de las comunas del país.

1.1 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/as y licenciados/as de Derecho puedan realizar su práctica profesional, para obtener su título de abogado/as.

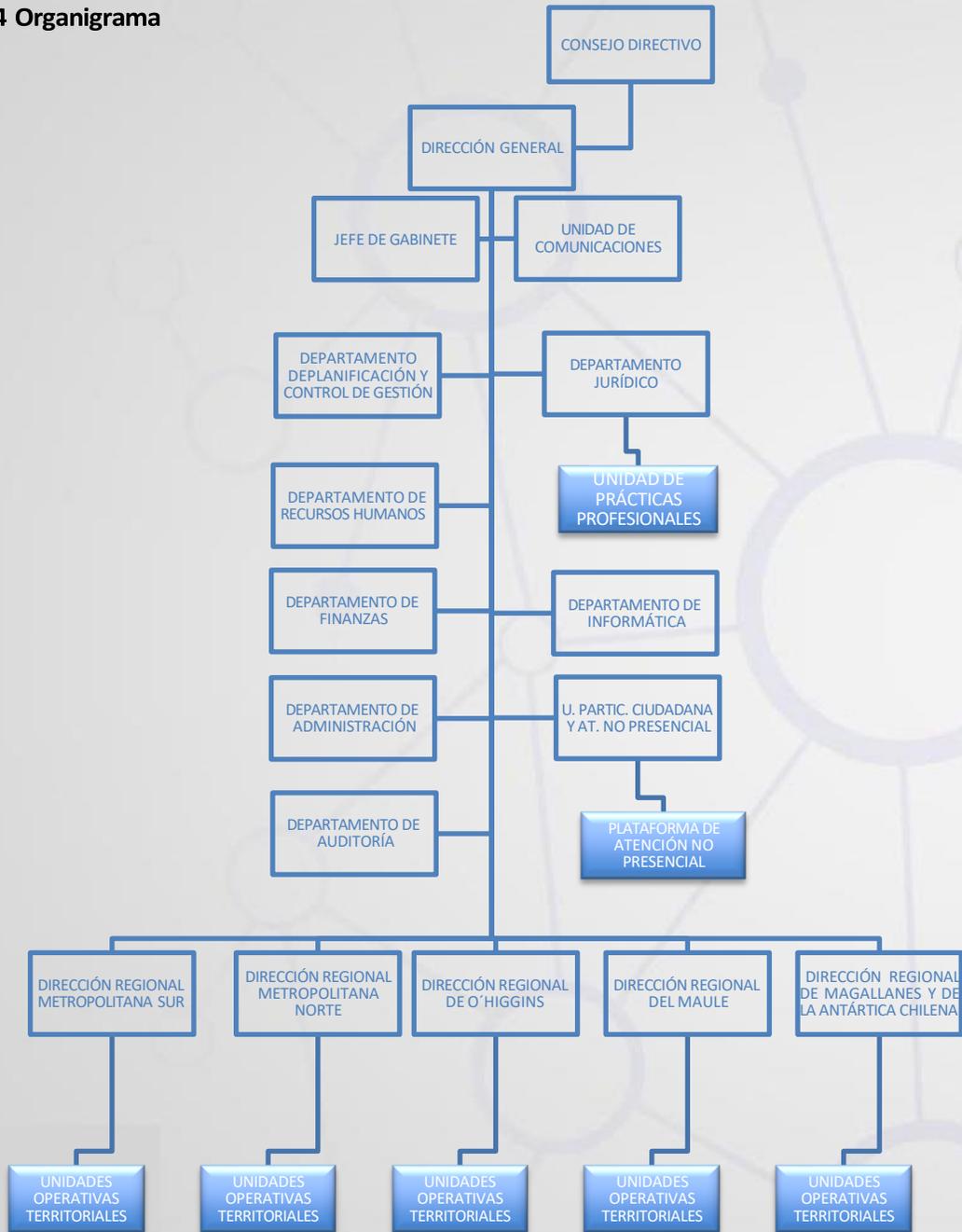
1.2 Visión Institucional

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 Educación de Derechos y Deberes Ciudadanos.

1.3 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.

1.4 Organigrama



1.5 Datos de Contactos Corporativos

Contactos	Funcionario a cargo	Fono	Email
Dirección General	Alejandro Díaz Letelier	229371073	adiazl@cajmetro.cl
Unidad de Comunicaciones	Juan Carlos Zambrano Downing	229371083	comunicaciones@cajmetro.cl
Departamento de Auditoría interna	Verónica Henríquez Olea	229371069	vhenriquez@cajmetro.cl
Departamento de Evaluación y Control de Gestión	Lucía Valladares Chávez	229371051	lvalladares@cajmetro.cl
Unidad de Participación Ciudadana y Atención no Presencial	Héctor Droguett Hernández	229371148	hdroguett@cajmetro.cl
Departamento Jurídico	Gerardo Pérez Galarce	229371104	gperez@cajmetro.cl
Departamento de Recursos Humanos	Evelyn Tapia Fernández	229371042	etapia@cajmetro.cl
Departamento de Finanzas	Alicia Espinoza San Martín	229371036	aale@cajmetro.cl
Departamento de Administración	Natalie Torres Osorio	229371030	ntorres@cajmetro.cl
Dirección Regional Metropolitana Norte	Paula Torres Bruna	229371957	ptorres@cajmetro.cl
Dirección Regional Metropolitana Sur	Carolina Galleguillos Espinoza	229371390	cvgalleguillos@cajmetro.cl
Dirección Regional del Libertador Bernardo O'Higgins	Juan Manuel Prado Fernández	72973260	jprado@cajmetro.cl
Dirección Regional del Maule	Jorge Reyes Veliz	71257360	jreyesv@cajmetro.cl
Dirección Regional de Magallanes y la Antártica Chilena	Alejandro Donatti Otárola	61746350	adonatti@cajmetro.cl

- Página Web Corporativa: <http://www.cajmetro.cl/>

1.6 Funciones y Líneas de Servicios

Nuestras Líneas de Servicio se materializan a través de dos instancias:

- **Asesoría Jurídica**, cuyo objeto es otorgar información jurídica y profesional para abordar un conflicto puntual o una problemática presente o futura a todas las personas, independientemente de su condición económica. Para esto, se cuenta con las líneas de **Orientación e Información en Derechos**, y la de **Prevención de Conflictos y Promoción de Derechos**.
- **Asistencia Judicial**, que comprende los servicios de carácter resolutorio, cuyo objetivo es reconocer y/o ejercer un derecho, satisfaciendo una pretensión jurídica o poniendo fin a un conflicto jurídico o a una situación de abuso a través de una sentencia ejecutoriada o un equivalente jurisdiccional y, en algunos casos, obtener la reparación del mal causado producto de esta vulneración. Así, la asistencia judicial comprende el **Patrocinio judicial**, servicio de **Solución Colaborativa de Conflictos**, cuya solución generalmente es homologada en sede judicial, o bien, vía acuerdo privado entre las partes o acuerdo en escritura pública, y la **Intervención Interdisciplinaria (Apoyo integral)**, comprendiendo en este último caso, a la *atención integral a víctimas de delitos de alta lesividad*, y la *representación jurídica de niños, niñas y adolescentes* insertos en modalidad de cuidado alternativo, incorporada como una nueva línea de atención especializada desde el año 2017.

A las líneas de Servicio descritas, se suma la función de realización de prácticas profesionales a postulantes al título de abogado, las cuales pueden ser realizadas en nuestras unidades operativas bajo la supervisión de abogados(as) que siempre son los responsables de los procesos judiciales a su cargo.

Para el análisis de este aspecto, cabe hacer presente que las Corporaciones de Asistencia Judicial, fueron creadas por ley N° 17.995, como sucesoras del 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 CAJMETRO cuenta con cobertura territorial en las Regiones Metropolitana, del Libertador General Bernardo O’Higgins, del Maule, de Magallanes y Antártica Chilena, con 97 Centros de Atención Jurídico Social (CAJS) y Oficinas Especializadas de Atención presencial, 6 Oficinas Móviles de atención en terreno. Asimismo, brinda el Servicio de Atención no presencial que resuelve consultas a través de Web Center Institucional.

1.7 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.
- Solución Colaborativa de Conflictos.

II. CARACTERIZACIÓN USUARIA CAJRM 2019

A continuación, se presenta la descripción del perfil de los usuarios de la CAJMETRO para el periodo informado 2019. Esto considera la revisión de los principales tópicos sociales, demográficos y socioeconómicos de las personas que ingresaron al servicio.

Considerar que el presente análisis se realiza sobre la información declarada por los usuarios cuando ingresan al servicio, específicamente en la instancia de Orientación e Información. La información es entregada al funcionario que realiza la atención y este la transcribe a SAJ.

2.1 Nacionalidad

Respecto de la nacionalidad de los usuarios atendidos, el 95% corresponde a población chilena, mientras un 5% a migrantes. Así también se aprecia en el desglose por tipo de centro que la mayor concentración de migrantes se ubica en ODL, evidentemente dicho comportamiento asociado a temas precariedad de los empleos.

Cuadro N.º 1: Distribución de usuarios según nacionalidad y tipo de Centro

TIPO DE CENTRO	CHILENA	EXTRANJERA	TOTAL
CAJS	97%	3%	100%
CAVI	95%	5%	100%
CMED	94%	6%	100%
ODL	80%	20%	100%
TOTAL GENERAL	95%	5%	100%

Gráfico N.º 1: Distribución de usuarios según nacionalidad año 2019

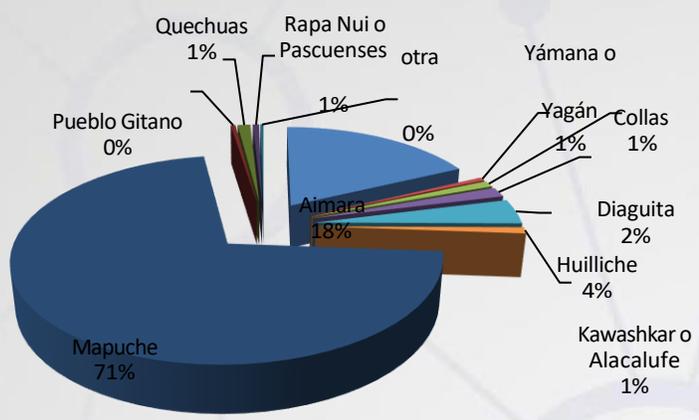


2.2 Etnia

Se estima que del total de chilenos que ingresan al servicio, un 1,4% informa pertenencia alguna etnia, mientras que 98,6% señala que no tiene ascendencia. A continuación, se informa su distribución.

Un 71% de las personas que adscriben a alguna etnia, se reconocen mapuches, en segundo lugar, se ubica la etnia aimara con un 18%, en tercer lugar con un 4% se encuentran los huilliches.

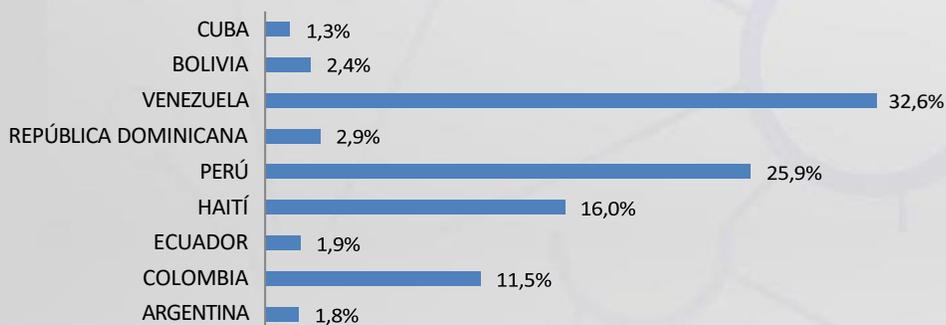
Gráfico Nº 2: Distribución porcentual según etnia



2.3 Población Migrante

Al realizar un zoom en la población migrante sujeto de atención, es interesante observar que un 33% proviene de Venezuela, en segundo orden se encuentra la nacionalidad peruana con un 30%, seguido de la haitiana con el 16%, en cuarto lugar, se localiza la atención de migrantes colombianos con un 12%. Sin embargo, la distribución de la misma variable tiende a cambiar según tipo de centro. Es así que la comunidad peruana, concentra la primera mayoría en CAJS con un 34%, desplazando a un segundo lugar la venezolana con un 26,3%. En tanto en ODL Venezuela y Haití acumulan la mayor demanda de población migrante con un 41% y 25%. Mientras Perú y Colombia registran las primeras mayorías en CAVI con un 31% y 25% respectivamente.

Gráfico Nº 3: Distribución de la población migrante según origen



Cuadro N° 2: Ranking de las principales nacionalidades atendidas según tipo de Centro

NACIONALIDAD	CAJS	CAVI	CMED	ODL	Total
ARGENTINA	2,60%	0,00%	0,00%	0,90%	1,80%
COLOMBIA	12,50%	25,00%	14,00%	9,90%	11,50%
ECUADOR	2,30%	6,30%	0,00%	1,40%	1,90%
HAITÍ	8,60%	12,50%	20,90%	25,10%	16,00%
PERÚ	34,90%	31,30%	25,60%	14,40%	25,90%
REPÚBLICA DOMINICANA	2,90%	6,30%	0,00%	3,00%	2,90%
VENEZUELA	26,30%	18,80%	37,20%	40,60%	32,60%
BOLIVIA	3,10%	0,00%	2,30%	1,60%	2,40%
CUBA	2,10%	0,00%	0,00%	0,50%	1,30%
TOTAL	95,20%	100%	100%	97,30%	96,20%

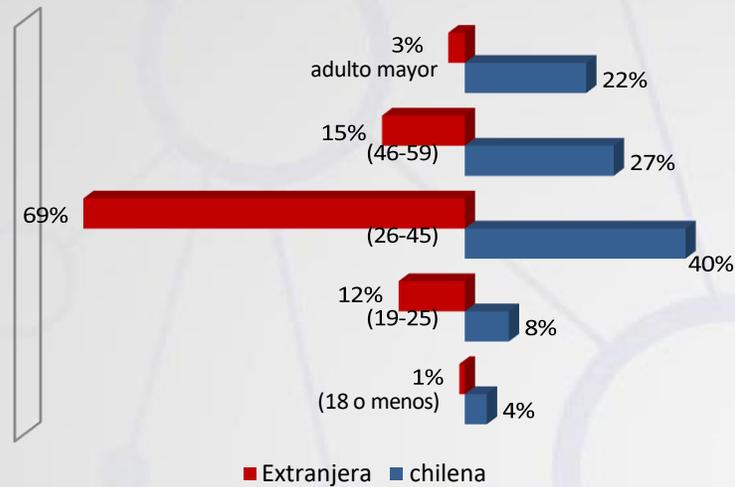
2.4 Edad y Rango Etario

En relación a los rangos etarios de la población usuaria atendida, es posible observar una mayor concentración en el rango 26-45 que acumula el 42% del total de atenciones en OI, le sigue el grupo de edad entre 46-59 años con un 25%, y en tercer lugar se encuentran el grupo adulto mayor que significa el 21% del total de la población atendida. Así también se aprecia que en la población migrante, el grueso de la demanda usuaria se concentra en torno los 26-45 años, lo cual es coherente con el fenómeno migratorio que moviliza a personas en el peak de la edad laboral.

Cuadro N° 3: Distribución de la población atendida según nacionalidad y rango etario

RANGO	CHILENA	EXTRANJERA	TOTAL GENERAL
18 O MENOS	4%	1%	4%
19-25	8%	12%	8%
26-45	40%	69%	42%
46-59	26%	15%	26%
ADULTO MAYOR	22%	3%	21%
TOTAL	100%	100%	100%

Gráfico N° 4: Distribución de la población migrante según origen y rango edad



2.5 Nivel Escolaridad

Al consultar a los usuarios respecto del nivel de escolaridad, se observa que el 61% de los usuarios mayores de 18 años registra un nivel de escolaridad bajo, no alcanzando a completar estudios formales (enseñanza media), mientras un casi 39% informa haber completado la educación formal o más. Acá también se presenta una diferencia relevante entre población nacional y extranjera, y es que se observa mayor instrucción en los migrantes atendidos que la población nacional, duplicando el porcentaje de usuarios con estudios completos versus los nacionales.

Cuadro N° 4: Nivel de escolaridad de la población atendida según nacionalidad

POBLACION	EDUCACIÓN FORMAL COMPLETA	EDUCACIÓN FORMAL INCOMPLETA	SIN EDUCACIÓN FORMAL	TOTAL GENERAL
CHILENA	59,7%	39,3%	1,0%	100%
EXTRANJERA	81,9%	17,9%	0,2%	100%
TOTAL	60,9%	38,1%	0,9%	100%

2.6 Situación Ocupacional

Respecto a la situación ocupacional consultada a los usuarios, se observa que el 51% de las personas mayores de 18 años registra ser población activa, es decir, cuenta con trabajo dependiente o independiente, un 17% señala encontrarse en situación de cesantía, un 16% informa encontrarse realizando actividades del hogar, mientras un casi 13% se encuentra jubilado o pensionado, restando un 2,8% de los usuarios que señalan encontrarse estudiando.

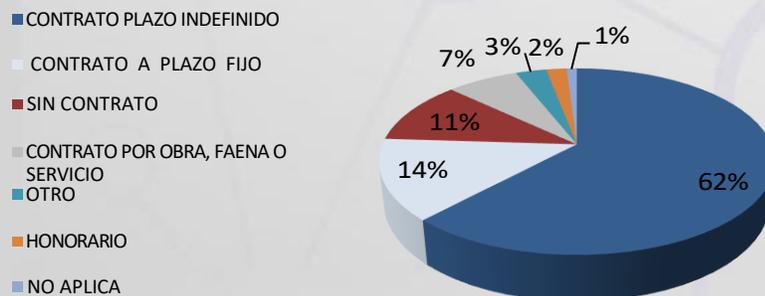
Cuadro N° 5: Distribución de la situación ocupacional de los usuarios mayores de 18 años

	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL GENERAL
ESTUDIANTE	3,2%	2,1%	2,8%
LABORES DEL HOGAR	25,4%	0,3%	16,2%
JUBILADO/PENSIONADO	12,0%	13,9%	12,7%
CESANTE	13,6%	23,5%	17,2%
DEPENDIENTE	33,8%	41,7%	36,8%
INDEPENDIENTE	12,0%	18,5%	14,4%
TOTAL	100%	100%	100%

2.7 Situación Contractual de las Personas Dependientes

En específico respecto a la situación contractual de las personas dependientes, es posible observar el estado contractual, encontrándose que el 62% de los usuarios atendidos cuentan con contrato indefinido, un 14% cuenta con contrato plazo fijo, un 11% no tiene contrato y un 7% cuenta con contrato por obra o faena.

Gráfico N° 5: Situación contractual de las personas dependientes



2.8 Materias más consultadas según tipo de Centro

Al revisar las materias más consultadas por tipo de centro, para facilitar el análisis se ha construido un ranking de las submaterias por tipo de centro, el siguiente cuadro da cuenta de ello, y cuando pesa cada materia en el total por tipo de centro.

Cuadro N° 6: Ranking de las materias mas consultadas según tipo de Centro

CJS		ODL		CMED		CAVI	
SUBMATERIA	%	SUBMATERIA	%	SUBMATERIA	%	SUBMATERIA	%
ALIMENTOS	20,5%	DESPIDO	55%	VIVIENDA	20,6%	ABUSO SEXUAL	37%
DIVORCIO	15,6%	OTRAS MATERIAS	25%	PARTICIÓN/ LIQUID. SOC/COMÚN.	30,2%	LESIONES	16%
RELACIÓN DIRECTA Y REGULAR	9,3%	COBRO PRESTACIONES	12%	COBRO/DEUDA	6,4%	VIOLACIÓN	9%
MEDIDAS DE PROTECCIÓN	7,3%	DESAFUERO MATERNAL	4%			HOMICIDIO	7%
VIVIENDA	6,3%					VIF	6%
CUIDADO PERSONAL	3,5%						
VIF	3,2%						
FILIACIÓN	1,8%						
SUMATORIA DE MÁTERIAS MAS CONSULTADAS	67,6%		96%		57,3%		75%

III. LÍNEAS DE ATENCIÓN Y RESULTADOS 2019

3.1 Orientación e Información (OI):

La línea Orientación e Información, constituye la puerta de entrada a la cadena de Servicios de la Institución. La modalidad fundamental de intervención del servicio está constituida por la primera atención profesional al usuario, donde se acoge y entrega información con orientación jurídica respecto del problema o conflicto consultado, los deberes y derechos que le asisten al usuario y la manera más adecuada para hacerlos efectivos.

Este servicio es de carácter universal porque se otorga sin calificación socioeconómica, gratuito y profesionalizado, ya que es entregado por abogados, trabajadores sociales y en casos especiales por técnicos jurídicos altamente capacitados.

Esta línea de Servicio se encuentra presente en los Centros de atención Jurídico Social (CAJS) Oficinas de Defensa Laboral (ODL), Centros de Mediación (CMED), Centros y Unidades de Atención a Víctimas de Delitos Violentos (CAVIS) y en todas las regiones donde tiene presencia.

Los resultados de la gestión institucional, muestran que durante el año 2019 la CAJMETRO otorgó un total de 322.207 atenciones en esta línea, lo que significó un incremento del 5% en relación a los ingresos consignados durante el año 2018, siendo los Centros de Atención Jurídico Social los que concentraron el mayor número de casos ingresados con un 90,4% de participación, seguido por las Oficina de Defensa Laboral con un 8%. A continuación, con un 1,2% se ubican los Centros de Mediación y con un 0,5% los Centros y Unidades de Atención a Víctimas.

Respecto a las materias consultadas, en 1° lugar se ubican las materias de familia con un 70,4%; en segundo lugar, las materias civiles con el 26%; le siguen las materias penales y otras materias con un 2,9%; y, finalmente las consultas en materia laboral con un 0,7%.

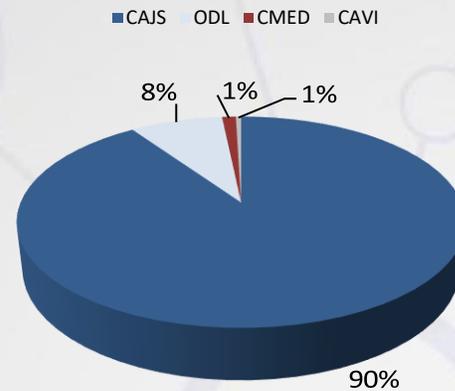
En cuanto a las materias consultadas por tipo de unidad, tenemos que en Centro Jurídico y Centro y Unidades de Víctimas el mayor número de consultas se enmarca dentro del área de Familia alcanzando un 70% y un 57%, respectivamente, en tanto los Centros de Mediación muestran que las materias más consultadas corresponden al área civil con un 73%. Las Oficina de Defensa Laboral por su parte, por la naturaleza de su prestación, concentran sus atenciones exclusivamente en esta área del Derecho, siendo las consultas relativas a “despidos injustificados” las que destacan dentro de las submaterias más requeridas.

Casos Ingresados por Tipo de Centro:

Cuadro N° 7: Total de casos ingresados a OI por tipo de Centro

TIPO DE CENTRO	CASOS 2019	%
CAJS	291.248	90,4%
ODL	25.678	8,0%
CMED	3.797	1,2%
CAVI	1.484	0,5%
TOTAL	322.207	100%

Gráfico N° 6: Casos ingresados a Orientación e Información

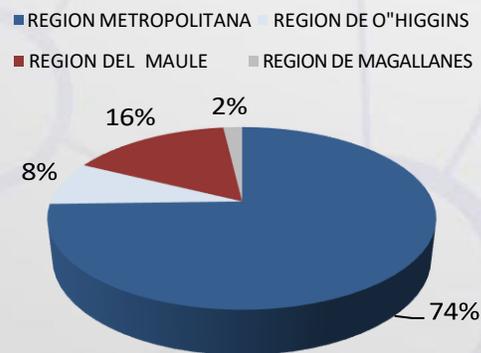


Respecto a la distribución territorial de los casos ingresados a Orientación e Información, a nivel regional, es la Metropolitana la que cuenta con el mayor porcentaje de atenciones alcanzando el 75%, seguido de la Región de Maule con un 16%. Por su parte la región de O'Higgins muestra un 8%, mientras que Magallanes muestra un 2% del total de casos ingresados en la CAJMETRO.

Cuadro N° 8: Total de casos ingresados a OI por Región

DR/DEPTO	CASOS 2019	%
REGION METROPOLITANA	240.227	75%
REGION DE O'HIGGINS	25.032	8%
REGION DEL MAULE	50.931	16%
REGION DE MAGALLANES	6.017	2%
TOTAL	322.207	100%

Gráfico N° 7: Casos ingresados a OI por Región año 2019



Casos Ingresados en OI por Tipo de Centro:

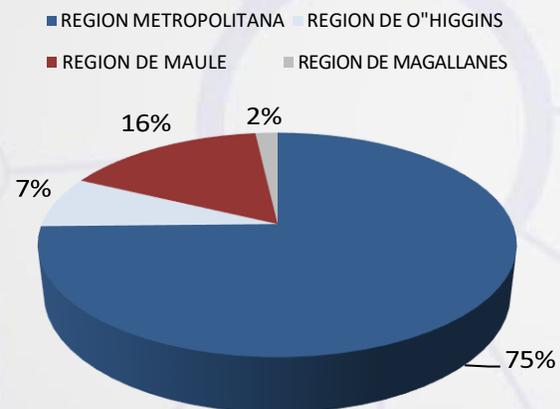
- Centro de Atención jurídico Social (CAJS): durante el año 2019, los CAJS registraron un total de 291.248 ingresos, lo que representa un incremento del 5,3% en relación al año 2018.
- A nivel regional, la distribución muestra que el mayor número de ingreso se concentra en la Región Metropolitana con un 75%, seguido de la Región de Maule, con un 16%.

Cuadro Nº 9: Total de casos ingresados a OI en

CAJS por Región

REGION	CASOS 2019	%
REGION METROPOLITANA	217.520	75%
REGION DE O'HIGGINS	21.703	7%
REGION DE MAULE	46.807	16%
REGION DE MAGALLANES	5.218	2%
TOTAL	291.248	100%

Gráfico Nº 8: Casos ingresados a OI en CAJS año 2019



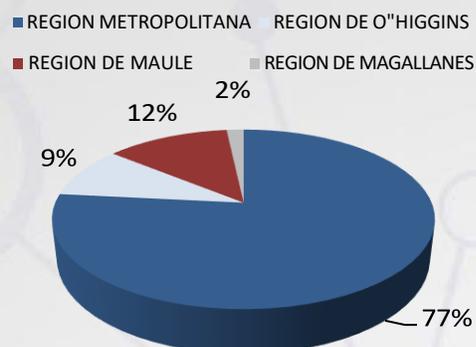
- Oficinas de Defensa Laboral (ODL): a lo largo del año 2019, estas unidades registraron un total de 25.678 ingresos, marcando un aumento del 7% en relación a los ingresos registrados a lo largo del año 2018.
- Respecto de la desagregación por región, esta muestra que es la Metropolitana la que concentra el mayor volumen de ingresos alcanzando un 77%. A continuación, se ubica la región del Maule con un 12%, seguido de la región de O'Higgins con un 9% y Magallanes con un 2%.

Cuadro Nº 10: Total de casos ingresados a OI en

ODL por Región

REGION	CASOS 2019	%
REGION METROPOLITANA	19.671	77%
REGION DE O'HIGGINS	2.382	9%
REGION DE MAULE	3.184	12%
REGION DE MAGALLANES	441	2%
TOTAL	25.678	100%

Gráfico Nº 9: Casos ingresados a OI en ODL año 2019



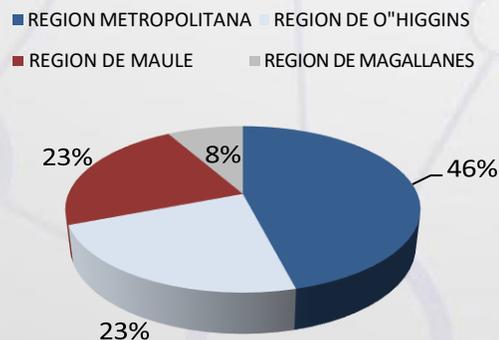
- Centros de Mediación: estas unidades en su conjunto mostraron un total de 3.797 ingresos en Orientación e Información durante el año 2019, resultado que presentó una variación positiva del 6% en comparación a lo logrado durante el año 2018.
- En relación a los resultados obtenidos a nivel regional, el detalle muestra que el Centro de Mediación de Santiago es el presenta más casos ingresados con un 46%, seguido por los Centros de Rancagua y Talca con un 23% cada uno. El centro de Punta Arenas por su parte alcanzó el 8% de los ingresos al componente durante el año 2019.

Cuadro Nº 11: Total de casos ingresados a OI en

CMED por Región

REGION	CASOS 2019	%
REGION METROPOLITANA	1.746	46%
REGION DE O'HIGGINS	878	23%
REGION DE MAULE	859	23%
REGION DE MAGALLANES	314	8%
TOTAL	3.797	100%

Gráfico Nº 10: Casos ingresados a OI en CMED año 2019



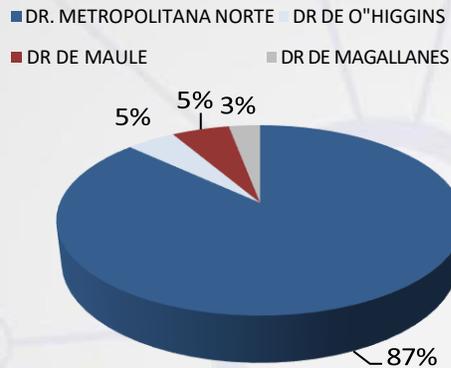
- Centros y Unidades de Atención a Víctimas: durante el año 2019 estas unidades registraron un total de 1.484 ingresos, exhibiendo una leve baja del 1% en relación con los ingresos del año 2018.

- La participación regional muestra que es en la Región Metropolitana donde se produjo el mayor número de casos orientados, alcanzando el 87% del universo institucional, lo que se explica porque que es ahí donde se encuentran instalados 4 de los 8 Centros y Unidades existentes en las distintas regiones donde tiene cobertura la CAJMETRO.

Cuadro Nº 12: Total de casos ingresados a OI en CAJS por Región

REGION	CASOS 2019	%
REGION METROPOLITANA	1.290	87%
REGION DE OHIGGINS	69	5%
REGION DEL MAULE	81	5%
REGION DE MAGALLANES	44	3%
TOTAL	1.484	100%

Gráfico Nº 11: Casos ingresados a OI en CAJS año 2019



3.2 Solución Colaborativa de Conflictos (SCC):

Esta línea busca resolver conflictos de relevancia jurídica mediante acuerdos que consideran los intereses de los involucrados, contribuyendo con ello a disminuir la judicialización a partir de un criterio de selectividad que considere la viabilidad jurídica de la pretensión y la eficiencia del método escogido según la naturaleza del conflicto y la relación entre las partes en conflicto. También busca abordar los conflictos mediante la oferta de mecanismos que se basan en la voluntariedad, la confidencialidad, el diálogo, y el respeto entre las partes interesadas.

Este servicio es ofrecido a través de los Centros de Atención Jurídico Social por medio de la Resolución Alternativa de Conflictos (RAC) y a través de la Mediación, mecanismo implementado en los Centros de Mediación presentes en las distintas regiones donde tiene cobertura la CAJMETRO.

A continuación, se presenta los resultados obtenidos en la línea, de acuerdo con el tipo de servicio:

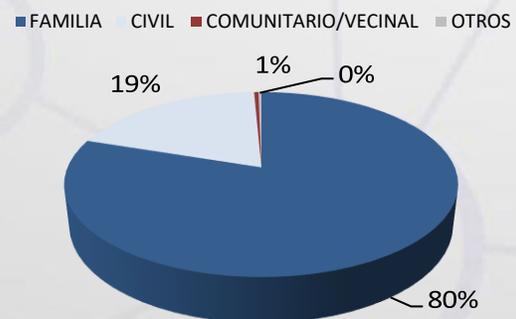
RESULTADOS EN CAJS:

- Durante el año 2019, los centros de atención jurídico social ingresaron un total de 5.763 casos, lo que representa un crecimiento del 12% respecto del mismo periodo año 2018.
- El detalle a nivel regional, muestra que es la Metropolitana la que cuenta con el 60% de los ingresos, teniendo ambas regionales (norte y sur) un comportamiento similar en términos porcentuales, alcanzando ambos un 30% de representatividad. A continuación, se ubica la regional de Maule con un 27% en tanto la región de O'Higgins alcanza el 13% del resultado global. La región de Magallanes por su parte no presenta cobertura en esta línea, debido a que todos los casos susceptibles de ingreso son atendidos por el Centro de Mediación.
- Otro aspecto relevante a destacar es que el análisis de los tiempos de duración de estos procesos, ha mostrado que durante el año 2019 estos tuvieron una duración promedio de 21 días, esto es que desde el inicio del proceso hasta el momento en que se produce su término, con o sin acuerdo, transcurren aproximadamente 3 semanas.
- Dentro de las materias más ingresadas en esta línea de servicio, encontramos las que se enmarcan en el área de familia las que alcanzan un 80%, seguidas de las materias del área civil las que alcanzan el 19%. Con una menor participación se ubican los casos en materia Comunal, Vecinal y otras, las que en suma alcanzan el 1%.

Cuadro N° 13: Materias ingresadas a RAC

MATERIAS INGRESADAS A RAC	CASOS	%
FAMILIA	4615	80%
CIVIL	1107	19%
COMUNITARIO/VECINAL	24	0,4%
OTROS	17	0,3%
TOTAL	5.763	100%

Gráfico N° 12: Materias ingresadas a RAC año 2019



- Los resultados de estos procesos muestran un alto índice de términos favorables, esto es, con acuerdo entre las partes, lo que implica una alta valoración de parte de los usuarios ya que logran alcanzar una solución colaborativa y no adversarial a su conflicto, a través de mecanismos que involucran menor tiempo y la participación activa de las partes en la búsqueda de un acuerdo. Es así que durante el periodo se consignaron 3.349 casos terminados de los cuales el 86% - es decir 2.896 casos - obtuvo un acuerdo favorable.

Cuadro N° 14: Casos terminados en SCC en CAJS

DR/DEPTO	TERMINOS FAVORABLES	TERMINOS DESFAVORABLES	TOTAL TERMINADOS
REGION METROPOLITANA	1733	229	1962
REGION DE OHIGGINS	404	62	466
REGION DE MAULE	759	162	921
REGION DE MAGALLANES	0	0	0
TOTAL	2.896	453	3349
%	86%	14%	100%

Gráfico N° 13: Casos terminados en SCC en CAJS año 2019

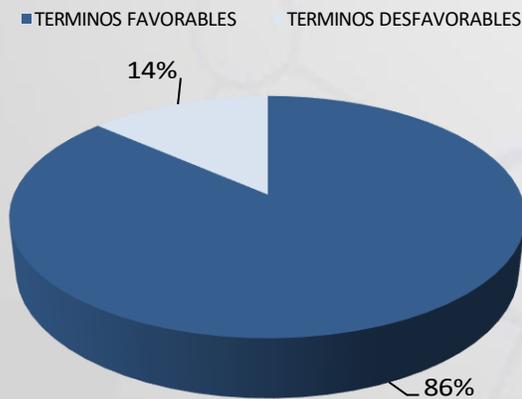
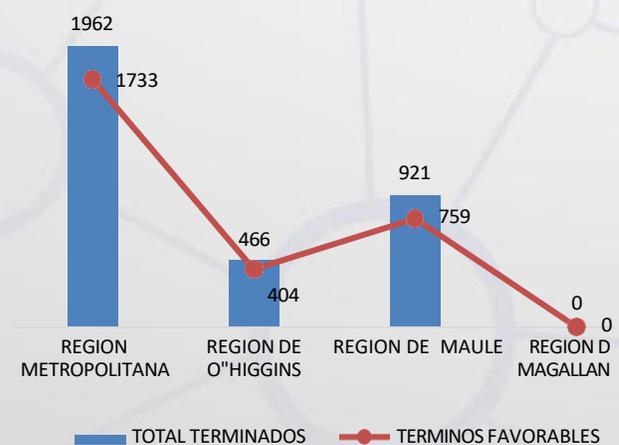


Gráfico N° 14: Casos terminados en SCC en CAJS con acdo. favorable



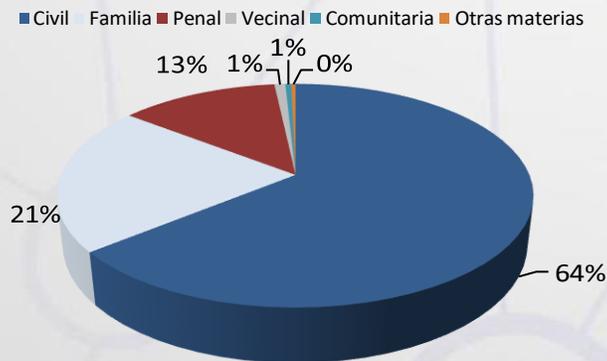
RESULTADOS EN CENTROS DE MEDIACION:

- Durante el año 2019, los Centros de Mediación ingresaron un total de 1.696 casos, lo que representa un crecimiento del 7% respecto del mismo período año 2018.
- La desagregación muestra que los Centro de Mediación de Santiago y Talca son los que consignaron el mayor número de ingresos, ambos con el 40% del total institucional. A continuación, se ubica el Centro de Mediación de Rancagua con el 15% de los ingresos y el Centro de Mediación de Punta Arenas con el 5%.
- Los resultados en la medición de los tiempos promedios de duración del total de casos mediados y terminados durante el año 2019 desde la realización de la primera sesión hasta la fecha de término (ya sea con o sin acuerdo), a nivel de todos los Centros de Mediación, muestra que en promedio éstos duran 27 días en el proceso de intervención.
- Dentro de las materias más ingresadas en esta línea de servicio, encontramos las que se enmarcan en el área civil las que alcanzan un 64%, seguidas de las materias del área de familia las que alcanzan el 21% y penal con casi un 13%. Con una menor participación se ubican los casos en materia Comunal, Vecinal y otras, las que en suma alcanzan el 1,7%.

Cuadro Nº 15: Materias ingresadas a mediación

MATERIAS INGRESADAS A MEDIACION	CASOS	%
Civil	1087	64,1%
Familia	363	21,4%
Penal	217	12,8%
Vecinal	15	0,9%
Comunitaria	8	0,5%
Otras materias	6	0,4%
TOTAL	1.696	100%

Gráfico Nº 15: Materias ingresadas a mediación año 2019



- Los resultados de estos procesos muestran un comportamiento similar al que ocurre con los casos ingresados a RAC, presentando un alto porcentaje de acuerdos los que en suma alcanzan el 68% (1.126 casos) en todos los centros de mediación.

Cuadro Nº 16: Total de casos terminado en SCC en CMED
por tipo de acuerdo y por Direccion Regional

CENTRO	TERMINOS FAVORABLES	TERMINOS DESFAVORABLES	TOTAL TERMINADOS
CMED Santiago	441	211	652
CMED Rancagua	172	91	263
CMED Talca	441	220	661
CMED Punta Arenas	72	15	87
TOTAL	1.126	537	1663
%	68%	32%	100%

Gráfico Nº 16: Casos terminados en mediación año 2019

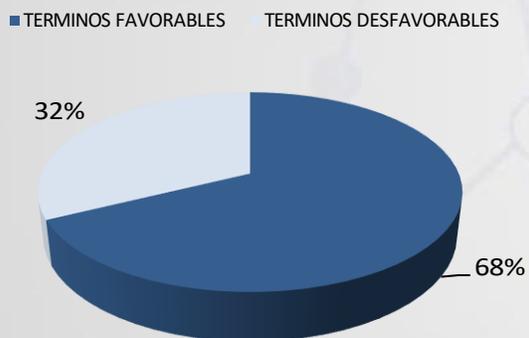
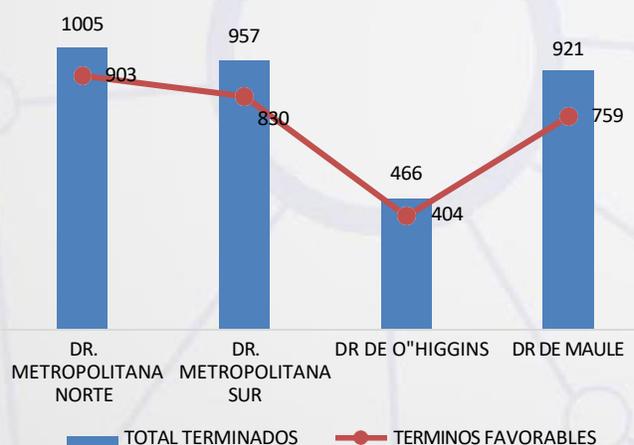


Gráfico Nº 17: Casos terminados con acdos. Favorables, año 2019



3.3 Patrocinio y Representación Judicial:

Quando un conflicto de carácter jurídico no encuentra una solución o acuerdo por alguna de las vías alternativas extrajudiciales, es posible activar otro de los servicios que forman parte de la oferta institucional denominado patrocinio judicial y que consiste principalmente en la presentación de demandas y otras acciones legales ante los Tribunales de Justicia.

Para acceder a este servicio, los usuarios deben cumplir con requisitos que dicen relación con la calificación socioeconómica de las personas y la viabilidad jurídica de la pretensión del usuario.

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 en la causa judicial iniciada.

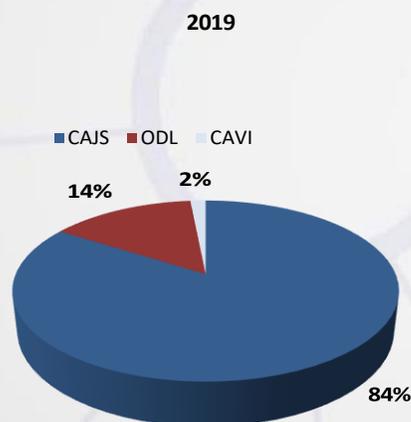
3.3.1. Causas ingresadas en CAJ RM

Durante el año 2019 la CAJMETRO a través de los CAJS, ODL, CAVIs y UVIs ingresó un total de 80.273 causas a tribunales. De la distribución por tipo de centro se detecta que el mayor peso lo concentran los CAJS con el 84% seguido de las ODL con un 14% y en tercer lugar los CAVIs y UVIs con el 1,5%

Cuadro Nº 17: Total de causas ingresadas a Tribunales por tipo de Centro

TIPO DE CENTRO	CASOS 2019	%
CAJS	67.471	84,1%
ODL	11.579	14,4%
CAVI	1.223	1,5%
TOTAL	80.273	100%

Gráfico Nº 18: Causas ingresadas a Tribunales por tipo de Centro año 2019



El resultado obtenido da cuenta de un incremento del 6% en el componente, en relación al año anterior. Respecto a la distribución de tales ingresos a nivel regional, se constata que es la Regional Metropolitana Norte la que registra el mayor número de ingresos con un 53% de participación, seguida de la Regional Metropolitana Sur con el 47%.

Cuadro Nº 18: Total de causas ingresadas a Tribunales por Región

DR/DEPTO	CAJS	ODL	CAVI	TOTAL	%
REGION METROPOLITANA	47.847	8.067	1.097	57.011	71%
REGION DE O'HIGGINS	6.298	1.436	44	7.778	10%
REGION DEL MAULE	11.415	1.836	57	13.308	16%
REGION DE MAGALLANES	1.911	240	25	2.176	3%
TOTAL	67.471	11.579	1,223	80.273	100%

Causas Ingresadas a Tribunales en CAJS:

En el año 2019 los CAJS ingresaron un total de 67.471 causas a Tribunales, lo que se traduce en un aumento del 5% en relación al año 2018.

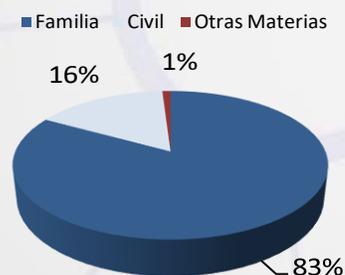
El desempeño a nivel regional muestra que, durante el año, la Región Metropolitana es la que agrupa más ingresos aportando el 71% institucional. El detalle por Dirección Regional muestra que la Regional Norte tiene el 45% de representatividad, seguida de la Regional Sur con un 26%. En tanto la región del Maule aporta el 17%, O'Higgins un 9% y Magallanes un 3%.

Respecto de las materias de las causas ingresadas, un 83% corresponde a juicios del área de Familia, un 16% corresponde al área Civil y 1% restante corresponde a otras materias como DDHH y Penal antiguo, principalmente.

Cuadro Nº 19: Materias ingresadas a Tribunales en CAJS año 2019

MATERIA	%
FAMILIA	83%
CIVIL	16%
OTRAS MATERIAS	1%
TOTAL	100%

Gráfico Nº 19: Materias ingresadas a Tribunales en CAJS año 2019



Causas Ingresadas a Tribunales en ODL:

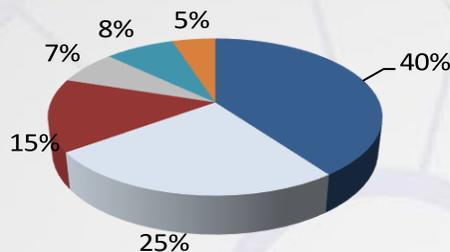
- Respecto de los resultados en ODL, tenemos que en el año 2019 estas unidades ingresaron un total de 11.579 causas a Tribunales, lo que se traduce en un aumento del 1% en relación al año anterior.
- El desempeño a nivel regional muestra que, durante el período, la Región Metropolitana es la que agrupa más ingresos en materia laboral aportando el 70% institucional. En segundo lugar, se ubica la región del Maule con el 16%, O'Higgins con un 12% y Magallanes con un 2%.
- Respecto de las materias de las causas ingresadas, por la naturaleza de estas unidades, se puede precisar que sus ingresos corresponden básicamente a conflictos jurídicos que se encuadran en materias del derecho laboral. En este sentido, se puede identificar que dentro de ellas destacan los despidos injustificados, los procedimientos de cumplimiento y el cobro de prestaciones, entre las principales materias.

**Cuadro N° 20: Materias ingresadas a
Tribunales en ODL año 2019**

TIPO DE CENTRO	SUBMATERIA	%
ODL	Despido Injustificado	40%
	Procedimiento cumplimiento	25%
	Cobro de prestaciones	15%
	Contestación del desafuero	7%
	Nulidad del Despido	5%

**Gráfico N° 20: Materias ingresadas a
Tribunales en ODL año 2019**

■ ODL Despido Injustificado ■ ODL Procedimiento cumplimiento
■ ODL Cobro de prestaciones ■ ODL Contestación del desafuero
■ ODL Otros ■ ODL Nulidad del Despido



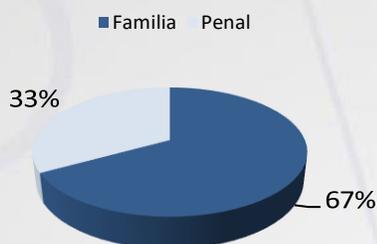
Causas Ingresadas a Tribunales en CAVI:

- Respecto de los resultados en CAVI y UVI, tenemos que en el año 2019 estas unidades ingresaron un total de 1.223 causas a Tribunales, lo que se traduce en una caída que alcanza el -6% en relación al año anterior.
- El desempeño a nivel regional muestra que, durante el período, la Región Metropolitana es la que agrupa más ingresos en este tipo de centros aportando el 90% institucional. A continuación, se ubica la región del Maule con el 5%, O´Higgins con un 4% y Magallanes con un 2%.
- Respecto de las materias ingresadas a patrocinio durante el año 2019, el 67% de ellas corresponde al área de Familia y un 33% al área Penal, siendo las protecciones por abuso las que predominan dentro del primer grupo con un 87%, en tanto las causas por abuso sexual son las que prevalecen en el segundo, alcanzando un 37%.

Cuadro Nº 21: Materias ingresadas a Tribunales en CAVI año 2019

MATERIA	%
Familia	67%
Penal	33%
TOTAL	100%

Gráfico Nº 21: Materias ingresadas a Tribunales en CAVI año 2019



3.3.2. Audiencias asistidas en CAJ RM

Cuadro Nº 22: Total de audiencias asistidas según tipo de Centro año 2019

TIPO DE CENTRO	Nº DE AUDIENCIAS	%
CAJS	57.319	77%
ODL	5.301	7%
CAVI	2.860	4%
TOTAL	65.480	88%

- CAJS: Considera Audiencias de Familia
- ODL: Considera audiencias en materia laboral
- CAVI: Considera audiencias en materia de Familia y Penal

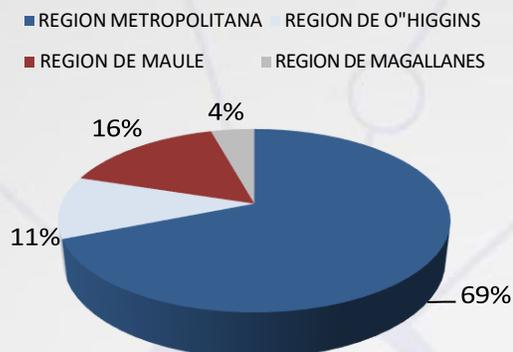
Audiencias en CAJS

- Durante el 2019 se contabilizaron un total de 57. 319 audiencias en materia de Familia realizadas por CAJS.
- De ellas, un 69% se concentra en la Región Metropolitana, un 16% en la región de Maule, un 11% en la región de O'Higgins y un 4% en Magallanes.
- Cabe precisar que, del universo informado, la región que muestra el mayor porcentaje de profesionalización en audiencias de Familia es la de Magallanes con un 91%, seguida de la región de O'Higgins con un 88%. En tercer lugar, se ubica la región de Maule con el 82% mientras que la región Metropolitana informa un 77%.
- A nivel institucional, se puede constatar que durante el período se logró un 80% de comparecencia letrada en audiencias de Familia.

Cuadro N° 23: Total de audiencias asistidas en Familia realizadas por CAJS y porcentaje de profesionalización 2019

TIPO DE CENTRO	TOTAL AUDIENCIAS EN FAMILIA	AUDIENCIAS PROFESIONALIZADAS EN FAMILIA	%
REGION METROPOLITANA	39.505	30.565	77%
REGION DE O'HIGGINS	6.303	5.575	88%
REGION DE MAULE	9.055	7.391	82%
REGION DE MAGALLANES	2.456	2.238	91%
TOTAL	57.319	45.769	80%

Gráfico N° 22: Porcentaje de profesionalización en audiencias asistidas en Familia realizadas por CAJS 2019



Respecto de las Audiencias de Familia en CAJS, se precisa lo siguiente:

Cuadro N° 24: Número de audiencias asistidas en Familia realizadas por CAJS, asistidas solo por abogados, por abogado y postulante o solo por postulante año 2019

TIPO DE AUDIENCIAS (CAJS)	N° DE AUDIENCIAS	%
N° AUDIENCIAS ASISTIDAS SOLO POR ABOGADOS	20.586	36%
N° AUDIENCIAS ASISTIDAS POR ABOGADO Y POSTULANTE	25.183	44%
N° AUDIENCIAS ASISTIDAS SOLO POR POSTULANTE	11.550	20%
TOTAL	57.319	100%

Gráfico N° 23: Porcentaje de audiencias asistidas en CAJS, solo por abogados, por abogado y postulante o solo por postulante año 2019

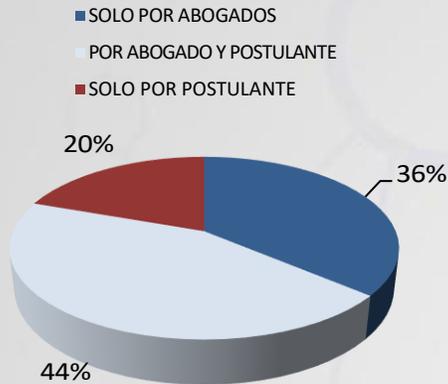
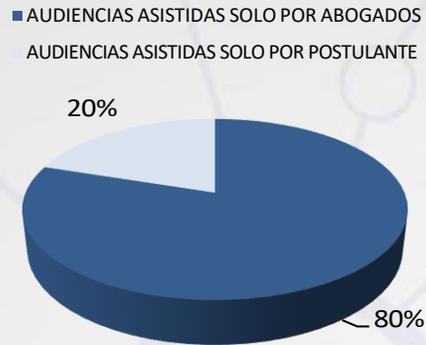


Gráfico N° 24: Porcentaje de audiencias profesionalizadas en CAJS año 2019



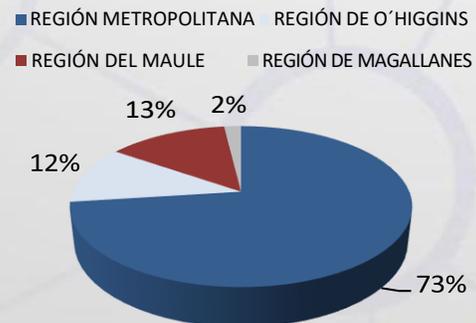
Audiencias en ODL

A lo largo del año 2019 se verificaron un total de 5.301 audiencias asistidas e informadas por los profesionales de las ODL a lo largo de las cuatro regiones en las que tiene cobertura las CAJMETRO. La distribución porcentual muestra que la región metropolitana cuenta con el 73% de comparecencia, seguida de la región de Maule con un 13% y levemente por debajo se encuentra O'Higgins con un 12%. Magallanes en tanto obtiene el 2% de representación respecto del resultado institucional.

Cuadro N° 25: Audiencias asistidas en ODL por región

REGION	N° AUDIENCIAS ASISTIDAS EN ODL	% POR REGION
REGIÓN METROPOLITANA	3.868	73%
REGIÓN DE O'HIGGINS	618	12%
REGIÓN DEL MAULE	714	13%
REGIÓN DE MAGALLANES	101	2%
TOTAL	5.301	100%

Gráfico N° 25: Porcentaje de audiencias asistidas en ODL por región



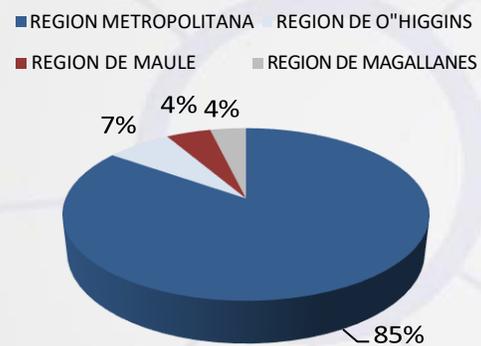
Audiencias en CAVI

Durante el 2019 los centros y unidades de victimas de la CAJMETRO reportaron un total de 2.860 audiencias realizadas tanto en materia penal como en familia Su distribución muestra que el 85% de ellas se llevaron a cabo en la región metropolitana, un 7% en la región de O'Higgins, un 5% en Maule y un 4% en Magallanes. Respecto a su participación por materia, es posible distinguir que un 58,1% se enmarcan dentro del área penal, un 40,5% en familia. Un 1,4% por su parte corresponden a la participación de alegatos en Corte.

Cuadro Nº26: Audiencias asistidas en CAVI por región

REGION	N° AUDIENCIAS ASISTIDAS EN CAVI	% POR REGION
REGION METROPOLITANA	2423	85%
REGION DE O'HIGGINS	195	7%
REGION DE MAULE	134	4%
REGION DE MAGALLANES	108	4%
TOTAL GENERAL	2860	100%

Gráfico Nº 26: Porcentaje de audiencias asistidas en CAVI por región



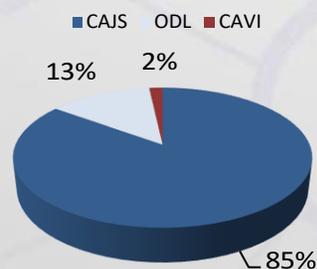
3.3.3. Causas terminadas en CAJ RM

De la totalidad de causas terminadas entre enero y diciembre 2019, se constata que el 85% corresponde a Centro Jurídico, mientras que ODL y CAVI muestra un 13,2% y un 1,7% respectivamente.

Cuadro Nº 27: Causas terminadas en Tribunales por tipo de Centro

TIPO DE CENTRO	CAUSAS TERMINADAS 2019	%
CAJS	64.967	85,0%
ODL	10.109	13,2%
CAVI	1.321	1,7%
TOTAL	76.397	100%

Gráfico Nº 27: Causas terminadas por tipo de Centro



Causas terminadas en CAJS

A lo largo del año 2019, los CAJS reportaron un universo de 64.967 causas terminadas lo que equivale al 85% del total de juicios terminados a nivel institucional.

El desglose por tipo de materias en las causas terminadas, exhibe que el 82% del total terminado corresponde a familia, seguido de un 17% de causas civiles y solo un 1% correspondiente a otras materias. Cabe señalar que este mayor porcentaje de causas terminadas en el área de familia se explica por la celeridad o menor tiempo de tramitación que se produce en Tribunales, las que, de acuerdo a mediciones realizadas durante el año, mostraron que en promedio tardaron 196 días, a diferencia de las civiles que tuvieron una duración promedio de 486 días.

El estudio de causas terminadas a nivel institucional en CAJS, arroja que el 71% de ellas se concentra en la Región Metropolitana, en tanto un 16% corresponde a Maule. La región de O'Higgins cuenta con un 9% y el 3% restante pertenece a la región de Magallanes.

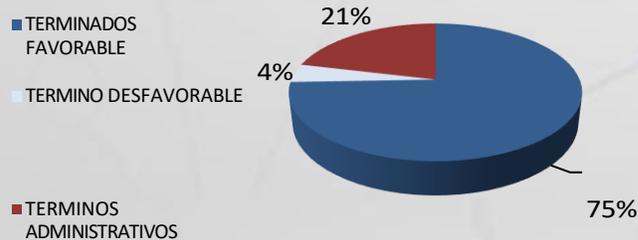
En relación a los resultados obtenidos, las estadísticas muestran que el 75% de los juicios tuvo un término favorable para las pretensiones del usuario (sentencia favorable o avenimiento); en contraposición, solo un 4% de las sentencias obtuvieron un término desfavorable.

Por otra parte, el detalle muestra además que tanto la región de O'Higgins como la de Maule alcanzan un 80% de favorabilidad en sus juicios, mientras que Magallanes y la Metropolitana logran un 75% y un 72% respectivamente.

Cuadro Nº 28: Causas terminadas según tipo de término

MATERIA	TERMINADOS FAVORABLE	TERMINO DESFAVORABLE	TERMINOS ADMINISTRATIVOS	TOTAL TERMINOS
CAJS	48.347	2.822	13.798	64.967
%	75%	4%	21%	100%

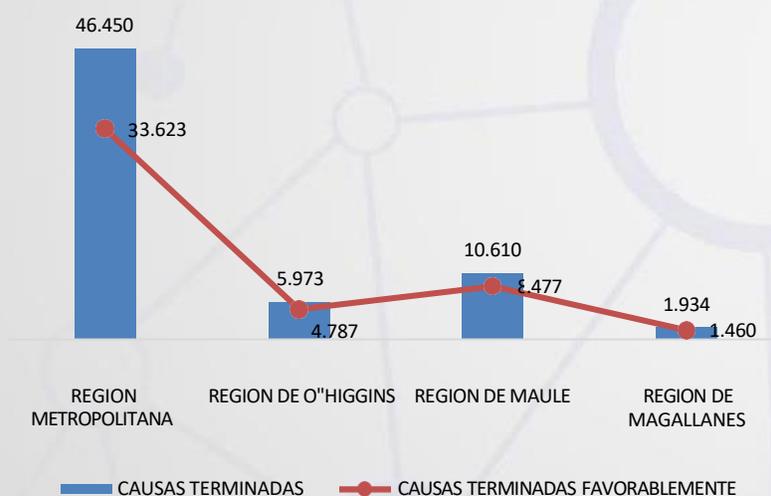
Gráfico Nº 28: Causas terminadas según resultado en CAJS año 2019



Cuadro N° 29: Causas terminadas con sentencia favorable en CAJS (considera sentencias favorables y avenimientos)

TIPO DE CENTRO	CAUSAS TERMINADAS	CAUSAS CON TERMINO FAVORABLE	% DE FAVORABILIDAD
REGION METROPOLITANA	46.450	33.623	72%
REGION DE O'HIGGINS	5.973	4.787	80%
REGION DE MAULE	10.610	8.477	80%
REGION DE MAGALLANES	1.934	1.460	75%
TOTAL	64.967	48.347	74%

Gráfico N° 29: Causas terminadas con resultado favorable en relacion al total de causas terminadas en CAJS



Causas terminadas en ODL

A lo largo del año 2019, las ODL reportaron un universo de 10.109 causas terminadas lo que equivale al 13% del total de juicios terminados a nivel institucional.

Los resultados generales obtenidos a nivel de ODL muestran que un 77% de las causas corresponde a juicios que se encuentran en etapa declarativa, mientras que el 23% restante corresponde a procesos en fase de cobranza.

En relación a los tiempos promedios de duración de las causas en ODL, los análisis realizados durante el 2019 mostraron que las causas declarativas (juicios que versan sobre una controversia que debe ser resuelta por un juez mediante la dictación de una sentencia), tuvieron una duración promedio de 130 días, en tanto las

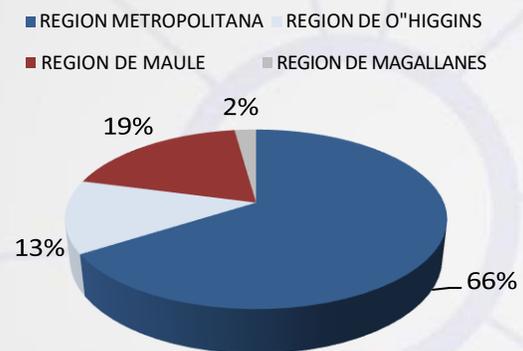
que se encontraban en fase ejecutiva/cumplimiento (es decir, aquellos juicios que pretenden el cumplimiento forzado de una obligación, para que se apremie al deudor con el cumplimiento de dicha obligación) tardaron en promedio 1.272 días

En relación al desempeño regional, esta muestra que es la Metropolitana la que concentra el mayor número de causas terminadas en esta área, con un 66%, seguida de Maule con un 19%. A continuación, se ubican O'Higgins con un 13% y Magallanes con un 2%.

Cuadro Nº 30: Causas terminadas en Tribunales por ODL por región

REGION	CAUSAS TERMINADAS DECLARATIVAS	CAUSAS TERMINADAS EJECUTIVAS	TOTAL CAUSAS TERMINADAS
REGION METROPOLITANA	5.267	1.403	6.670
REGION DE O'HIGGINS	1.032	297	1.329
REGION DE MAULE	1.284	606	1.890
REGION DE MAGALLANES	171	49	220
TOTAL	7.754	2.355	10.109

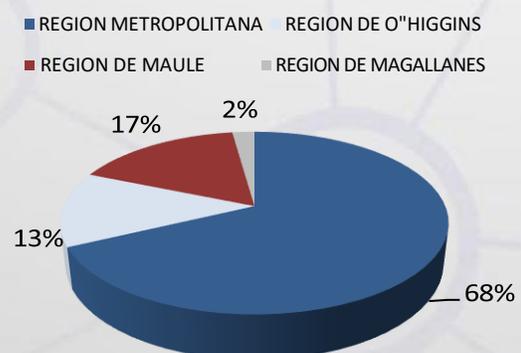
Gráfico Nº 30: Causas terminadas en ODL a nivel regional



Cuadro Nº 31: Causas terminadas en fase declarativa y distribución porcentual por región

REGION	CAUSAS TERMINADAS DECLARATIVAS	% REGIONAL
REGION METROPOLITANA	5.267	68%
REGION DE O'HIGGINS	1.032	13%
REGION DE MAULE	1.284	17%
REGION DE MAGALLANES	171	2%
TOTAL	7.754	100%

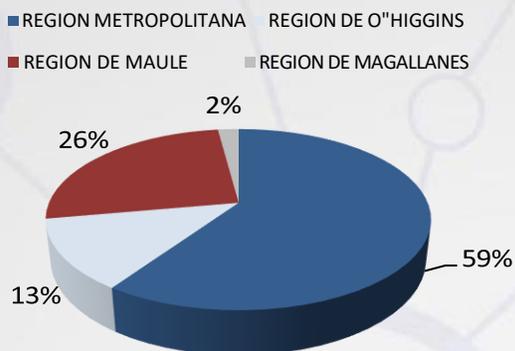
Gráfico Nº 31: Causas terminadas declarativas en ODL



Cuadro N° 32: Causas terminadas en fase ejecutiva y distribución porcentual por región

REGION	CAUSAS TERMINADAS EJECUTIVAS	% REGIONAL
REGION METROPOLITANA	1.403	59%
REGION DE O'HIGGINS	297	13%
REGION DE MAULE	606	26%
REGION DE MAGALLANES	49	2%
TOTAL	2.355	100%

Gráfico N° 32: Causas terminadas ejecutivas en ODL



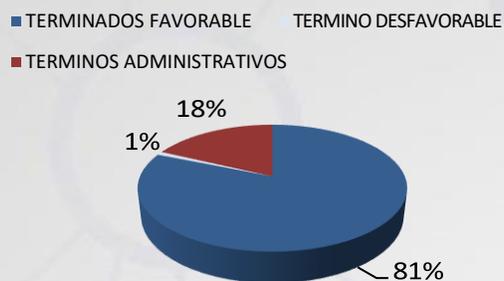
En relación a los resultados obtenidos, las estadísticas muestran que, de manera similar a lo observado en CAJS, existe un alto nivel de favorabilidad en los resultados obtenidos en los procesos, ya que el 81% de los juicios tuvo un término favorable para las pretensiones del usuario (se Incluye las causas terminadas por "Conciliación o Avenimiento", "Pago directo", "Transacción" y las con "Sentencia Favorable"); en contraposición, solo un 1% de las sentencias obtuvieron un término desfavorable.

El desempeño regional muestra que Magallanes es la que obtiene el mayor índice de favorabilidad entre las regiones de la CAJ RM, con el 88% de términos favorables.

Cuadro N° 33: Causas terminadas según resultado en ODL año 2019

MATERIA	TERMINADOS FAVORABLE	TERMINO DESFAVORABLE	TERMINOS ADMINISTRATIVOS	TOTAL TERMINOS
ODL	8.206	90	1.813	10.109
%	81%	1%	18%	100%

Gráfico N° 33: Causas terminadas según resultado en ODL año 2019

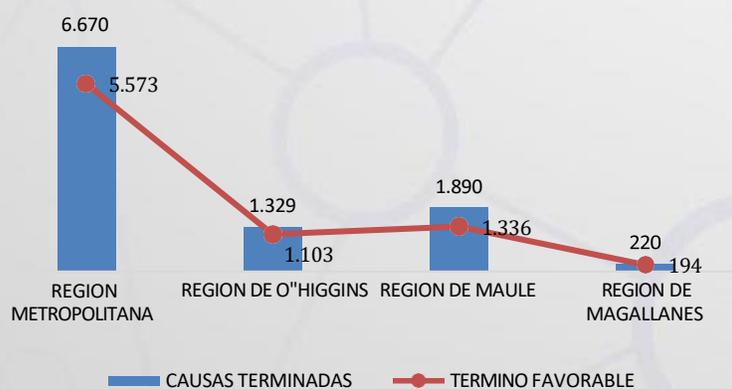


Cuadro N° 34: Causas terminadas en tribunales en ODL por región y % de favorabilidad

TIPO DE CENTRO	CAUSAS TERMINADAS	TERMINO FAVORABLE (*)	% DE FAVORABILIDAD
REGION METROPOLITANA	6.670	5.573	84%
REGION DE O'HIGGINS	1.329	1.103	83%
REGION DE MAULE	1.890	1.336	71%
REGION DE MAGALLANES	220	194	88%
TOTAL	10.109	8.206	81%

* Incluye las causas terminadas por "Conciliación o Avenimiento", "Pago directo", "Transacción" y las con "Sentencia Favorable"

Gráfico N° 34: Causas terminadas con resultado favorable en relación al total de causas terminadas en ODL



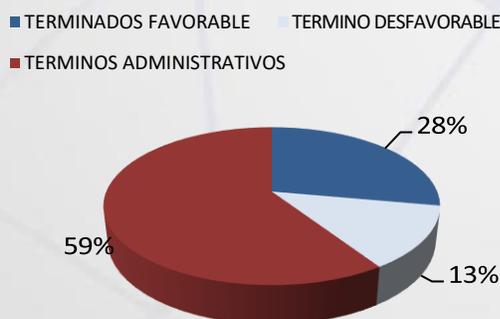
Causas terminadas en CAVI

- A lo largo del año 2019, los CAVI reportaron un universo de 1.321 causas terminadas lo que equivale al 1,7% del total de juicios terminados a nivel institucional.
- En relación a los resultados obtenidos, las estadísticas muestran que el 28% de los juicios tuvo un término favorable para las pretensiones del usuario; mientras que un 13% de las sentencias obtuvieron un término desfavorable.

Cuadro Nº 35: Causas terminadas según resultado en CAVI año 2019

MATERIA	TERMINADOS FAVORABLE	TERMINO DESFAVORABLE	TERMINOS ADMINISTRATIVOS	TOTAL TERMINOS
CAVI	368	170	783	1.321
%	28%	13%	59%	100%

Gráfico Nº 35: Causas terminadas según resultado en CAVI año 2019



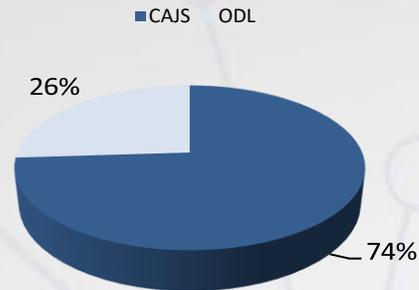
3.3.4. Causas Vigentes en CAJ RM a diciembre 2019:

- Al mes de diciembre de 2019, la CAJMETRO a través de sus distintos centros de atención y oficinas de defensa laboral, sumaba un total de 61.960 causas.
- De este universo de causas, 46.104 corresponde a CAJS mientras que 15.856 corresponde a oficinas de defensa laboral. Lo anterior implica que porcentualmente un 74% de las causas vigentes al mes de diciembre se encuentran radicadas en los Centros de Atención Jurídico Social, mientras que el 26% restante corresponde a juicios que se encuentran bajo la gestión de los profesionales de las Oficinas de Defensa Laboral.

Cuadro Nº 36: Causas vigentes a Dic 201

TIPO DE CENTRO	CAUSAS VIGENTES A DICIEMBRE 2019	%
CAJS	46.104	74%
ODL	15.856	26%
TOTAL	61.960	100%

Cuadro Nº 36: Causas vigentes a diciembre 2019 por tipo de Centro

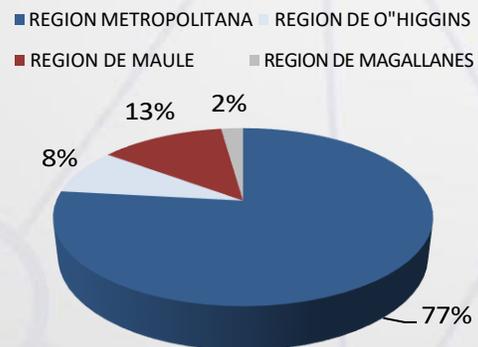


- Respecto de la distribución regional de las causas vigentes en CAJS, tenemos que éstas se concentran en la Región Metropolitana alcanzando un 77% del total institucional. En segundo lugar, se posiciona la región de Maule con un 13%. La región de O'Higgins en tanto y la de Magallanes cuentan con el 8% y el 2% respectivamente.

Cuadro Nº 37: Causas vigentes a diciembre 2019 en CAJS por región

REGION	CAUSAS VIGENTES A DICIEMBRE 2019	%
REGION METROPOLITANA	35.390	77%
REGION DE O'HIGGINS	3.853	8%
REGION DE MAULE	5.832	13%
REGION DE MAGALLANES	1.029	2%
TOTAL	46.104	100%

Gráfico Nº 37: Causas vigentes en CAJS a Dic año 2019 por región

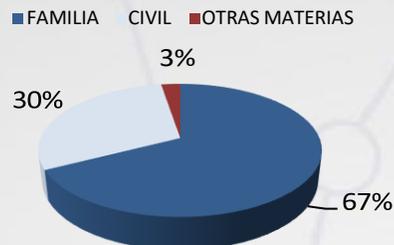


- De la segregación por materia, se desprende que las causas de mayor presencia son las que se agrupan en el área de familia, con un 67% de representación. En segundo lugar, se posicionan las causas en materia civil, con un 30%. El 2% restante corresponde a causas en otras materias tales como Derechos Humanos y otras Penales del sistema antiguo.

Cuadro Nº 38: Causas vigentes a diciembre 2019 en CAJS por materia

MATERIA	CAUSAS VIGENTES	%
FAMILIA	31.099	67%
CIVIL	13.806	30%
OTRAS MATERIAS	1.199	3%
TOTAL	46.104	100%

Gráfico Nº 38: Causas vigentes en CAJS a Dic año 2019 por materia

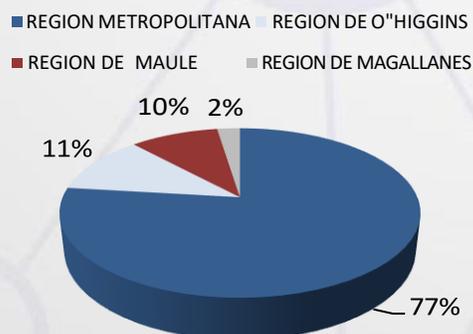


- A su vez, la distribución regional de causas vigentes en ODL al mes de diciembre 2019, muestra que éstas se concentran en la Región Metropolitana alcanzando un 77% del total institucional. En segundo lugar, se posiciona la región de O'Higgins con un 11%. La región de Maule en tanto y la de Magallanes cuentan con el 9% y el 2% respectivamente.

Cuadro Nº 39: Causas vigentes a diciembre 2019 en ODL

REGION	CAUSAS VIGENTES A DICIEMBRE 2019	%
REGION METROPOLITANA	12.188	77%
REGION DE O'HIGGINS	1.778	11%
REGION DE MAULE	1.504	9%
REGION DE MAGALLANES	386	2%
TOTAL	15.856	100%

Gráfico Nº 39: Causas vigentes en CAJS a Dic año 2019 en ODL



- El detalle por tipo de procedimiento vigente muestra que las causas asociadas a procedimiento ejecutivo/cumplimiento alcanzan el 56%, mientras que el 44% restante corresponde a causas declarativas.

Cuadro Nº 40: Procedimientos vigentes en materia laboral a diciembre 2019

REGION	CUMPLIMIENTO	DECLARATIVO
REGION METROPOLITANA	12.188	9.467
REGION DE O'HIGGINS	1.778	1.373
REGION DEL MAULE	1.504	1.142
REGION DE MAGALLANES	386	264
TOTAL	15.856	12.246

Gráfico Nº 40: Procedimientos vigentes en materia laboral a diciembre 2019



3.4 Línea de Atención a Víctimas De Delitos Violentos

Casos ingresados por área en Centros de Atención a Víctimas durante el 2019:

Los Centros y Unidades de Atención a Víctimas de Delitos Violentos (CAVI) están conformados por equipos interdisciplinarios compuesto por abogados, psicólogos y trabajadores sociales, y cuyo objetivo es acompañar, asesorar y representar a la víctima y su familia, para reparar el efecto causado por la vivencia de un delito violento. En el mismo ámbito, su intervención se centra en prevenir y atenuar las consecuencias secundarias de las víctimas y, paralelamente, proteger los derechos de las personas afectadas haciendo efectiva la responsabilidad legal del agresor y la reparación del daño y perjuicio causado, accionando judicialmente en área penal, cuando existe vulneración grave constitutiva de delitos.

De acuerdo a su modelo de intervención, la acción reparatoria especializada y gratuita, considera la representación judicial, terapia psicológica e intervención social.

Respecto de la cobertura, la CAJMETRO cuenta con 8 Centros y Unidades de Atención a Víctimas en las 4 regiones a las que da cobertura.

Resultados de cobertura:

- Durante el año 2019, los casos ingresados a Orientación e Información en CAVIs y UVIs llegaron a los 1.484 ingresos.
- Respecto de los ingresos, es posible informar que durante el 2019 se consignaron 1.290 ingresos al área jurídica, dentro de los cuales 256 fueron ingresados al área social y 356 al área psicológica. Señalar que atendida la naturaleza "integral de atención" a víctimas por parte de los CAVIS, estos casos no son sumables ya que un caso podría encontrarse en distintas áreas de atención.

Cuadro Nº 41: Casos ingresados en área jurídica de CAVIs y UVIs año 2019

CENTRO	ÁREA JURÍDICA	ÁREA PSICOLÓGICA	ÁREA SOCIAL
CAVI SANTIAGO	157	68	160
CAVI LA GRANJA	67	65	28
CREDEN	821	28	52
UVI LA PINTANA	49	8	19
UVI EL BOSQUE	36	21	0
TOTAL REGION METROPOLITANA	1130	190	259
CAVI RANCAGUA	56	26	57
CAVI TALCA	73	10	7
CAVI PUNTA ARENAS	31	30	33
TOTAL GENERAL	1290	256	356

- Durante el año 2019 los CAVIs y UVIs ingresaron 1.223 causas a tribunales.
- El desglose por tipo de materias patrocinadas, muestra que las causas en materia de familia concentran el 67%, siendo las de materia penal el restante, con el 33%.
- La asignación a nivel de región, señala que la Metropolitana (RM) concentra el 90% de los ingresos, seguida de la región Del Maule con el 5%, luego con O´Higgins con el 4% y finalmente la Región Magallanes con el 2%.

Cuadro Nº 42: Causas Ingresadas a Tribunales en CAVI por materia y región

REGION	FAMILIA	PENAL	TOTAL	%
REGION METROPOLITANA	816	281	1.097	90%
REGION DE O'HIGGINS	0	44	44	4%
REGION DEL MAULE	0	57	57	5%
REGION DE MAGALLANES	5	20	25	2%
TOTAL	821	402	1.223	100%

Gráfico N° 41: Materias ingresadas en CAVI por materia año 2019

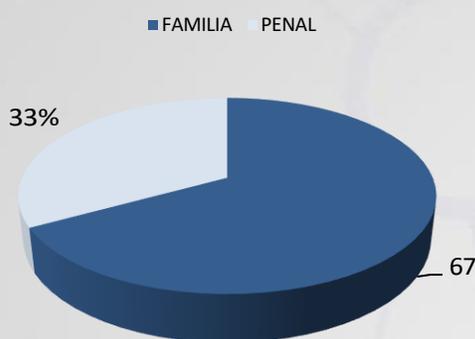
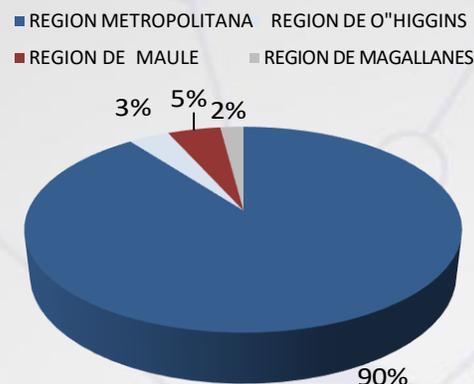


Gráfico N° 42: Causas ingresadas en CAVI por región año 2019

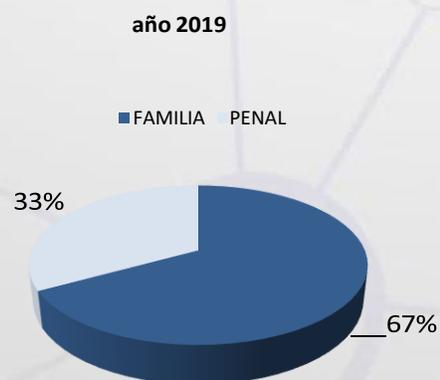


- La estadística muestra que a lo largo del año 2019 los CAVIs registraron un total de 1.321 causas terminadas, de los cuales un 28% (368 causas) tuvieron un término favorable, en tanto un 13% (170 causas) tuvo un resultado desfavorable. El resto de las causas consignaron otro tipo de termino de carácter administrativo.
- Se observa que, respecto de los términos, un 67% de ellos corresponde a resultados de juicios en familia y que encuentran su mayor concentración en la Región Metropolitana y más específicamente en CREDEN fundamentalmente por la designación de curadurías por vulneración de derechos.

Cuadro N° 43: Causas terminadas en CAVIs 2019

CENTRO	FAMILIA	PENAL	TOTAL
CAVI SANTIAGO	2	128	130
CAVI LA GRANJA	0	52	52
CREDEN	875	53	928
UVI LA PINTANA	0	21	21
UVI EL BOSQUE	7	28	35
CAVI RANCAGUA	0	44	44
CAVI TALCA	0	81	81
CAVI PUNTA ARENAS	2	28	30
TOTAL	886	435	1321

Gráfico N° 43: Causas terminadas en CAVIs según materia



- También respecto de la gestión de los CAVIs es posible informar que durante el año 2019 se dio egreso integral a 1.171 casos, lo que significa que durante el período en todos esos se dio por finalizada la intervención especializada judicial, social y psicológica.
- El detalle regional da cuenta que es la Metropolitana la que logra el 87% de los egresos a través de sus distintas unidades de atención en la línea. En segundo lugar, se encuentra CAVI Talca con un 7%, mientras que CAVI Rancagua y CAVI Punta Arenas obtienen un 3% cada uno.
- Al cierre del año 2019, los centros de víctimas en su conjunto muestran un total de 1.989 causas vigentes. Un 89% de ellas se encuentran radicadas en la región metropolitana, por su parte O'Higgins y Maule tienen una distribución similar de participación con un 5% cada una, mientras que Magallanes cuenta con el 2% de las causas que se informan en proceso.

3.5 Prevención de Conflictos y Promoción de Derechos:

En cumplimiento con los lineamientos ministeriales, las actividades de Prevención, Promoción y Difusión de Deberes y Derechos se constituyen como un accionar relevante e histórico que la Institución viene realizando de manera permanente con la comunidad, como una forma de informar y potenciar el ejercicio de deberes y derechos de la ciudadanía como personas capaces de contar con herramientas que les permitan estar informados y ser promotores en la prevención de sus conflictos.

La Corporación de Asistencia Judicial a través de sus centros de atención, programa y ejecuta actividades dirigidas a la ciudadanía y comunidad en general, de acuerdo con las necesidades que se diagnostiquen o bien a requerimiento de otras organizaciones gubernamentales como también ONGs, con las que se trabaja en forma permanente y coordinada.

A las actividades que de manera constante e histórica se han venido desarrollando en esta línea, durante el 2019 la CAJMETRO llevó a cabo actividades específicas cuyo objetivo fue posicionar a las Corporaciones como servicios responsables de materializar el acceso a la justicia de las personas con necesidades jurídicas, que permitió dar a conocer nuestro servicio y reforzar nuestros vínculos con actores que resultan fundamentales para el cumplimiento de nuestra misión.

A continuación, se muestran las actividades de promoción, difusión y de visibilidad ejecutadas a lo largo del año 2019:

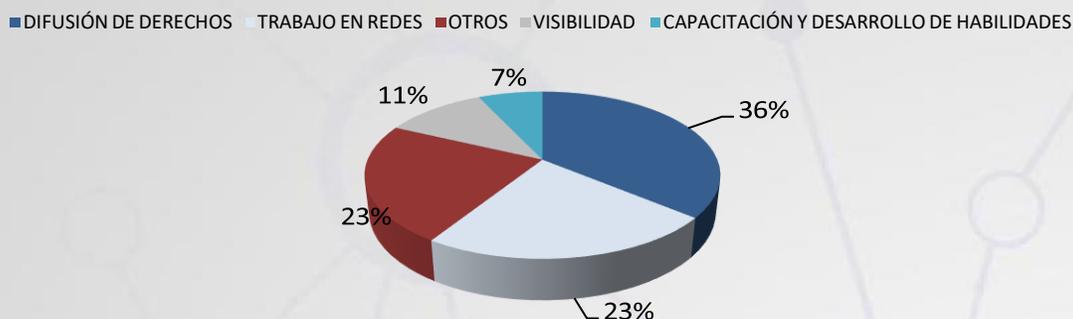
- Durante el año 2019 la CAJMETRO a través de las distintas unidades realizó un total de 1.287 actividades de prevención y promoción, de trabajo en red y de visibilidad principalmente.
- De la totalidad de actividades, un 75% corresponde a actividades ejecutadas en CAJS, un 14% por CAVI, un 7% por ODL, un 4% por CMED.

- La distribución regional revela que la región Metropolitana lidera a nivel institucional la ejecución de estas actividades con un 61% del total de actividades. En tanto la región de Maule aporta con un 20%, O'Higgins con un 11% y Magallanes con un 8%.
- Las iniciativas que se realizan en esta línea tienen distintos objetivos y en función de ellos se determinará el tipo de actividad que se llevará a cabo. En este contexto, las actividades de Difusión de Derechos encabezan el ranking con un 36% y en ellas encontramos las atenciones que se prestan en Plazas Ciudadanas, las charlas que se dictan a distintos actores de la sociedad entre las más recurrentes. En segundo lugar, con un 24% se encuentran el "Trabajo en Redes" que comprende principalmente instancias de reunión y coordinación de los equipos de trabajo con otras entidades cuyo principal propósito consiste en activar las redes de apoyo y la derivación responsable de usuarios. Posteriormente con un 11% se ubican las actividades de Visibilidad, que durante el 2019 tuvieron una especial connotación destacando la realización de actividades como "Diálogos ciudadanos" y actividades de carácter masivo denominadas "Justicia Más Cerca" que se desarrollaron en lugares de gran circulación de público con el objetivo de dar a conocer el rol de la Corporación de Asistencia Judicial. Finalmente, con un 7% se hayan las actividades denominadas de "Capacitación y Desarrollo de Habilidades" que consideran formación de monitores, dictación de talleres o exposiciones en Seminarios en donde profesionales especialistas en determinadas materias son invitados a exponer sobre estas.

Cuadro Nº 44: Actividades de promoción, difusión y de visibilidad ejecutadas año 2019

ACTIVIDAD	CAJS	ODL	CMED	CAVI	Total general
CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DE HABILIDADES	52	9	15	14	90
DIFUSIÓN DE DERECHOS	382	35	7	39	463
OTROS	229	28	11	23	291
TRABAJO EN REDES	201	2	4	96	303
VISIBILIDAD	103	17	17	3	140
TOTAL GENERAL	967	91	54	175	1287

Gráfico N° 44 Actividades de prevención y promoción realizadas año 2019



3.6 Prácticas Profesionales a Postulantes al título de Abogado:

3.6.1 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.

3.6.2 Convenios vigentes

Adicional a los Centros de Atención, la CAJMETRO mantiene vigentes 12 convenios con otras Instituciones del Estado, para la realización de la práctica profesional, el detalle corresponde a la siguiente tabla:

Cuadro N° 45: Convenios vigentes

INSTITUCION	FECHA SUSCRIPCION CONVENIO	REGIONES DE APLICACIÓN CONVENIO
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
Dirección de Obras Hidráulicas y Dirección General de Aguas (MOP)	16 de mayo de 2019 (resolucion2082/2019)	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 de Bienes Nacionales	29 de mayo de 2019 (resolución en trámite)	RM
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

3.6.3 Prácticas asignadas¹

La Unidad de Prácticas Profesionales asigna en promedio 220 prácticas mensuales. Durante el año 2019² se asignaron 2.874 prácticas profesionales por parte de la CAJMETRO, distribuidas tanto en las Regiones de

¹ La asignación de práctica profesional, se realiza teniendo en consideración lo expuesto en el artículo 3° del Reglamento de Práctica Profesional, esto es "gozarán de preferencia los postulantes que invistan la calidad de Licenciados en Ciencias Jurídicas y Sociales, aquellos que por resolución del Director de la Corporación deben repetirla o complementarla y los que residen en la localidad donde funciona el Consultorio". Realizada la propuesta de asignación de práctica profesional, ésta es remitida para ser validada y aprobada por el Director General.

² Desde el año 2017, la cantidad de postulaciones ha ido en aumento, superando a las 400 postulaciones mensuales, motivo por el cual se tiene una demora promedio de asignación de prácticas de 1,5 mes.

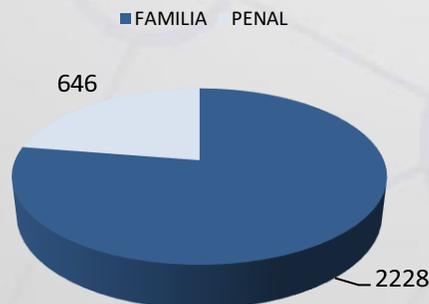
nuestra competencia como en las Instituciones con las cuales se mantiene convenio vigente para la realización de la práctica profesional.

Gráfico N° 45: Prácticas asignadas por mes



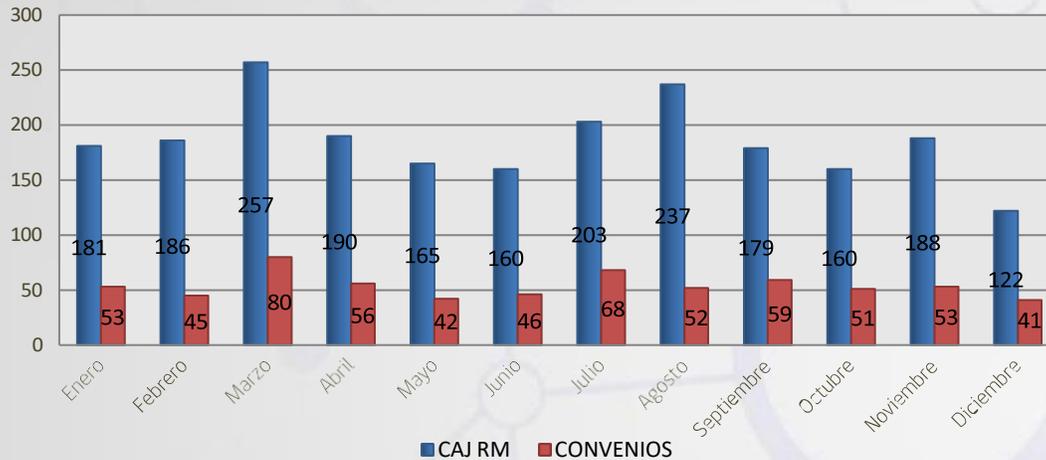
Respecto de la asignación de convenios, del total de prácticas asignadas, un 28,8% de los postulantes fueron derivados a realizar su práctica profesional en las dependencias de las instituciones en convenio, lo cual implicó un aumento de un 10% respecto a la anualidad anterior.

Gráfico N° 46: Prácticas Profesionales Asignadas CAJ v/s Instituciones en Convenio.



Para efectos de visualizar el número mensual de prácticas asignadas en las unidades operativas versus las instituciones en convenio, a continuación, se grafican dichas asignaciones:

Gráfico N° 47: Prácticas Profesionales Asignadas CAJ v/s Instituciones en Convenio

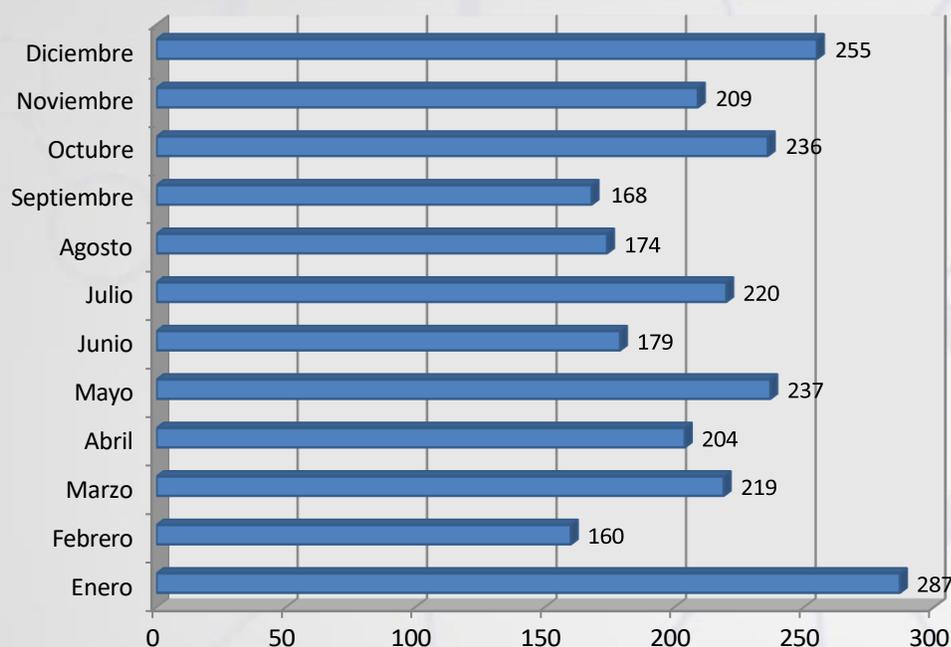


3.6.4 Prácticas aprobadas año 2019

Durante el año 2019 fueron aprobadas 2.548 prácticas profesionales y fueron aplicadas 31 medidas disciplinarias.

Se debe precisar que, en ningún caso, la práctica profesional va a ver reprobada, negándose la posibilidad de realizarla en algún Centro de Atención; sólo se aplicarán sanciones, por cuanto quien valida o no la entrega del título de abogado es la Corte Suprema.

Gráfico N° 48: Prácticas aprobadas año 2019



3.6.5 Desafíos año 2020

La Unidad de Prácticas Profesionales, espera que para el año 2020 pueda contar, al igual que el resto de las unidades operativas, con un sistema integrado de gestión, de modo tal de estar a la par con lo que respecta a la modernización del estado y del uso de herramientas digitales que permitan no sólo realizar la gestión de manera oportuna sino que también, dichas gestiones sean de público conocimiento de los intervinientes en el proceso de práctica profesional, facilitándose así las comunicaciones y disminuyéndose los tiempos de respuestas a cada requerimiento recibido.

En lo que va del año, dada la necesidad de generar herramientas facilitadoras de gestión, se está trabajando en la habilitación de un nuevo sistema de postulación en línea a la práctica profesional, para asegurar oportunidad y transparencia en el proceso de postulación y asignación de práctica profesional.

Por otra parte, se espera, que para el año 2020 pueda ser publicado el protocolo que regula las prácticas profesionales de nuestra institución, de modo tal de contar con procesos y procedimientos estandarizados.

IV. PROGRAMA MI ABOGADO

4.1 Descripción

El año 2017 el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, a través de la Subsecretaría de Justicia, suscribe un Convenio con la Corporación de Asistencia Judicial, poniendo en ejecución un Programa de Representación Jurídica Especializada e Integral para Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) que se encuentren en residencia u otra modalidad de cuidado alternativo, así como niños y niñas viviendo con sus madres privadas de libertad. Así fue cómo surgió el Programa Mi Abogado, el cual cuenta entre sus objetivos: i) restituir los derechos vulnerados de los NNA, en especial el derecho a vivir en familia, sea ésta biológica, externa o adoptiva, resguardando su salud integral y propiciando el mejor bienestar, ii) ejercer la representación Jurídica de NNA, de manera integral y especializada realizando acciones y gestiones interdisciplinarias, a fin de restituir los derechos que han sido vulnerados; iii) apoyar los procesos de desinstitucionalización, contribuyendo a la eficiencia en la ejecución de gestiones que minimicen los tiempos de permanencia de los NNA en las residencias; iv) Articular redes intersectoriales, a fin de visibilizar las problemáticas de los NNA en sistema de protección residencial y otras modalidades de cuidado alternativos y generar instancias de resolución y respuesta a esas problemáticas.

En el año 2019, se logró la incorporación de dos nuevos programas Mi Abogado que se sitúan bajo la dependencia de la CAJ Metropolitana. Nos referimos al programa Mi Abogado Maule y programa Mi Abogado Magallanes, que iniciaron operaciones en abril del 2019, cubriendo de esta manera la cobertura territorial de estas regiones.

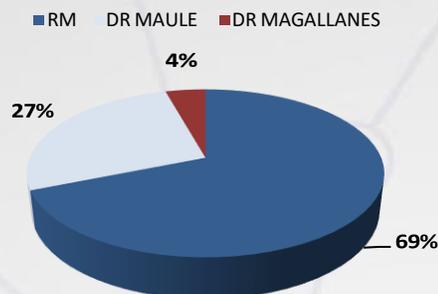
4.2 Resultados Programa Mi Abogado 2019

- Durante el año 2019, los programas Mi Abogado de la CAJ Metropolitana, ingresaron un total de 1.854 NNA, lo que representa un crecimiento del 38% respecto del mismo periodo año 2018. Esto puede explicarse como el producto del trabajo en la difusión y promoción del programa, que realizaron las distintas regiones, lo que generó una mayor derivación de casos desde los Tribunales de Familia a los programas de las distintas regiones.
- El detalle a nivel regional, muestra que es la Región Metropolitana la que concentra el mayor porcentaje de ingresos, con un 69% equivalentes a 1.277 NNA. La Región del Maule, por su parte, le sigue con un 27% equivalente a 497 NNA.

Cuadro N° 46: NNA ingresados en el período

PMA	NNA INGRESADOS	%
PMA REGION METROPOLITANA	1.277	69%
PMA REGION DE MAULE	497	27%
PMA REGION DE MAGALLANES	80	4%
TOTAL	1.854	100%

Gráfico N° 49: NNA ingresados en el período

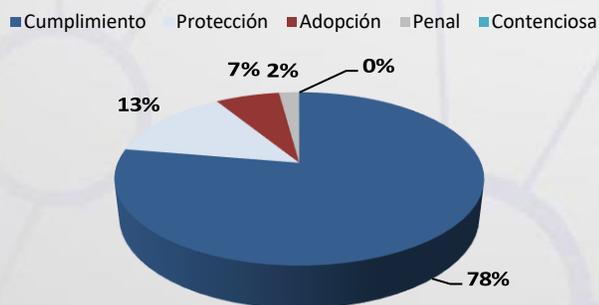


- Dentro de las materias más ingresadas en Programa Mi Abogado, encontramos las que se enmarcan en el área de familia, las que alcanzan un 98% (2.266 causas ingresadas). En tanto, el área penal, solo registró 48 ingresos durante el período, lo que representa un 2% del total. En resumen, se incorporaron 2.314 nuevas causas, en el Programa Mi Abogado, durante el año 2019, cuyo detalle de sub materia de ingreso, se muestra en la siguiente tabla:
- Respecto del tipo de procedimiento, las estadísticas muestran que las casusas en Cumplimiento son las que cuentan con el mayor porcentaje de participación, alcanzando el 78%, seguida de las Proteccionales con un 14%. Las causas en materia de Adopción alcanzan un 7%, mientras que las Penales y Contenciosa obtienen en conjunto un 2%

Cuadro N° 47: NNA ingresados por programa a nivel regional

MATERIA	N° DE INGRESOS	%
CUMPLIMIENTO	1.797	78%
PROTECCIÓN	313	13%
ADOPCIÓN	155	7%
PENAL	48	2%
CONTENCIOSA	1	0%
TOTAL	2.314	100%

Gráfico N° 50: NNA ingresados por programa a nivel regional

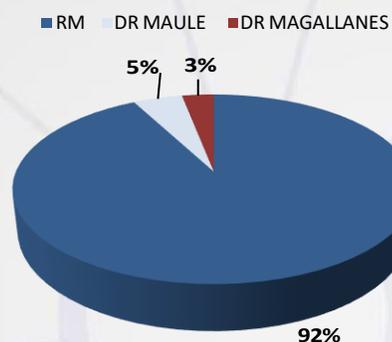


- Los resultados de estos procesos muestran que, en el mismo periodo, se terminaron 656 causas, cuya mayoría se concentró en la región metropolitana con un 92% del total.

Cuadro N° 48: Causas terminadas 2019

PMA	CAUSAS TERMINADAS	%
PMA REGION METROPOLITANA	605	92%
PMA REGION DE MAULE	31	5%
PMA REGION DE MAGALLANES	20	3%
TOTAL	656	100%

Gráfico N° 51: Causas terminadas



- En relación a la participación en audiencias, es posible dar cuenta que durante el año 2019 los curadores ad litem del Programa Mi Abogado, asistieron a 1.994 audiencias realizadas, cuyo desglose regional es el siguiente:

Cuadro N° 49: N° audiencias (Audiencias citadas realizadas)

TIPO DE CENTRO	AUDIENCIAS ASISTIDAS/REALIZADAS	%
PMA REGION METROPOLITANA	1.851	93%
PMA REGION DE MAULE	45	2%
PMA REGION DE MAGALLANES	98	5%
TOTAL	1.994	100%

- 
- Ejercer la representación jurídica de los NNA de manera integral y especializada, realizando acciones y gestiones interdisciplinarias a fin de restituir los derechos que han sido vulnerados de los NNA, el conocer cada uno los representados y el contacto permanente con ellos, se transforma en una de las actividades clave del Programa. Es así que durante el año 2019 el Programa Mi Abogado realizó un total de 6.798 entrevistas y/u observaciones a los NNA, concentrándose un 74% de estas en la región Metropolitana. Le siguen la región del Maule con un 19% y por último, la región de Magallanes con un 7%.
 - Dentro del cumplimiento de los objetivos del programa, toma mayor relevancia el restituir los derechos vulnerados de los NNA, en especial el derecho a vivir en familia sea ésta biológica, externa o adoptiva. En este contexto, el programa durante el año 2019 egresó a 204 NNA del programa, restableciendo en un 82% de los casos, es decir en 168 NNA, el derecho de vivir en familia.

V. 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 99,9% las metas institucionales asociadas a la asignación especial por desempeño, correspondientes al año 2019, de acuerdo al siguiente detalle:

Cuadro N° 50: Metas ministeriales y porcentaje de cumplimiento año 2019

ASIGNACIÓN	METAS	PONDERACIÓN	CUMPLIMIENTO PONDERADO	TOTAL	
MODERNIZACIÓN	1. DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MECANISMO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN USUARIA.	40%	40%	100%	
	2. EJECUCIÓN DE UN PLAN NACIONAL DE VISIBILIZACIÓN PARA LAS CORPORACIONES DE ASISTENCIA JUDICIAL.	30%	30%		
	3. ELABORACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN PROTOCOLO SOBRE ACOSO SEXUAL Y LABORAL.	30%	30%		
ESPECIAL POR DESEMPEÑO	4. CUMPLIMIENTO REGIONAL DE METAS ASOCIADAS A INDICADORES DEL SIG 2019	Dirección General	100%	100%	100%
		R. Metropolitana	100%	100%	100%
		R. O'Higgins	100%	100%	100%
		R. Maule	100%	100%	100%
		R. Magallanes y la A.	100%	99,50%	99,50%

VI. RECURSOS HUMANOS

6.1 Antecedentes de Dotación

Durante el año 2019 se registra una dotación promedio de 817 funcionarios los que se distribuyen como se muestra en las siguientes gráficas:

Gráfico N° 52: Rango etareo promedio dotación 2019

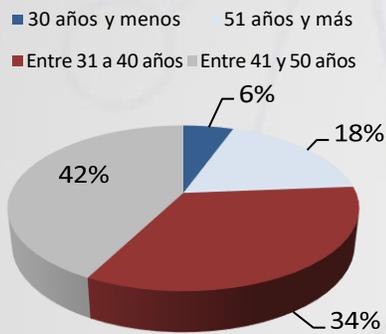


Gráfico N° 53: Distribución por género de la dotación promedio 2019





Gráfico N° 54: funcionarios promedio 2019 según región

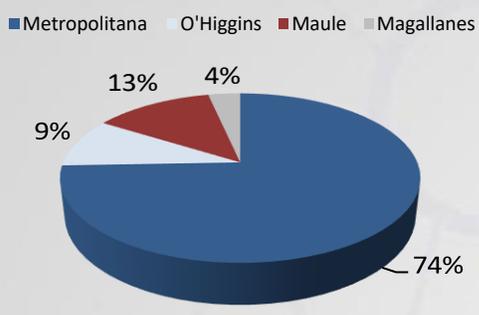


Gráfico N° 55: Distribución funcionarios/as promedio 2019 según unidad operativa

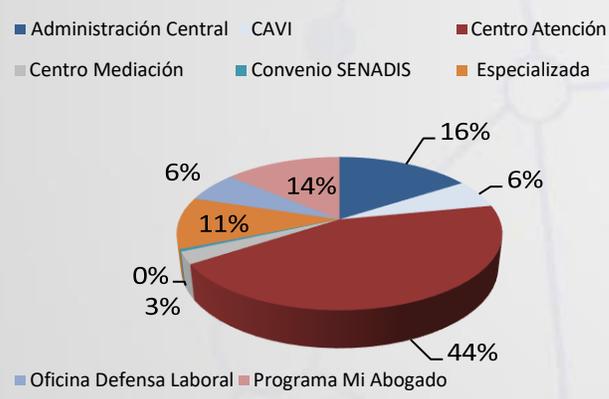


Gráfico N° 56: Distribución funcionarios promedio 2019 según estamento



6.2 Aspectos destacables 2019:

• Capacitación

Durante el año 2019 se invirtió un total de \$44 millones en actividad de capacitación, ejecutándose curso en materia de protección de infancia para funcionarios y funcionarias de estamentos profesionales y técnicos capacitando a un total de 292 funcionarios, lo cual implica que un 70% de los funcionarios del estamento técnico fue capacitado; mientras que un 52% de los funcionarios del estamento profesional tuvo participación en estas instancias.

Gráfico N° 57: Capacitación 2019 – Estamentos técnicos

■ Región Metropolitana (37 participantes) ■ Región de O'Higgins (7 participantes)
■ Región del Maule (11 participantes) ■ Región de Magallanes (2 participantes)

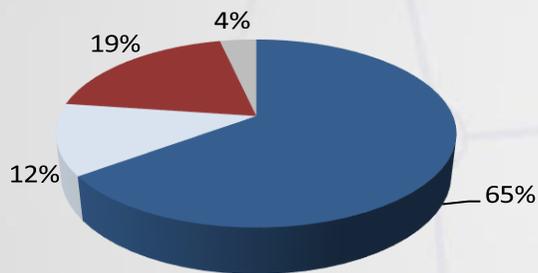
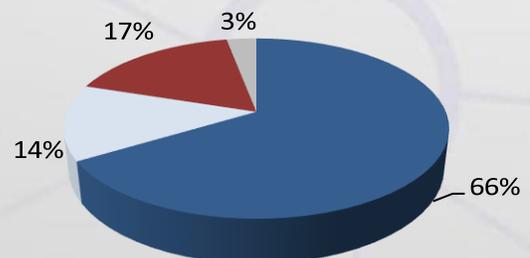


Gráfico N° 58: Capacitación 2019 – Estamento profesionales

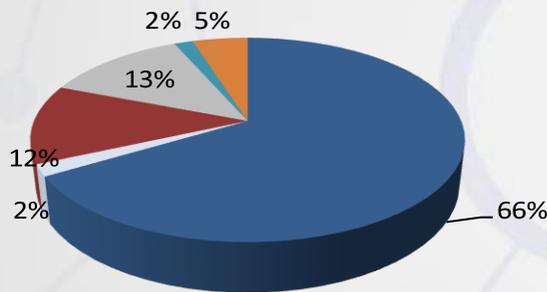
■ Región Metropolitana (156 participantes)
■ Región de O'Higgins (32 participantes)
■ Región del Maule (40 participantes)
■ Región de Magallanes (7 participantes)



- **Selección**

Durante el año 2019 se hicieron las gestiones para realizar los procesos de selección a través de la plataforma de empleos públicos. Fue así como a través de dicha plataforma se logró llegar a un mayor número de personas con el fin de poder captar a personas idóneas para integrar nuestra Corporación. De un total de 29 procesos difundidos durante el año 2019, se recibieron un total de 5.362 postulaciones.

Gráfico N° 59: Registro postulaciones empleos públicos 2019 por empleo



- **Rebaja Tasa Cotización ACHS**

Durante el año 2019 se realizó una presentación para acceder a la baja de cotización seguro de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales que refiere la Ley 16.744 la que fue aceptada por la Asociación Chilena de Seguridad.

Ello implica que la Corporación de Asistencia Judicial, a contar de enero del año 2020, bajó su tasa de cotización quedando en 1.63% de la renta bruta de cada funcionario por concepto de ser seguro de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales. Hasta el año 2019 se pagó una tasa de 1.95% significando un ahorro anual del orden de los 50 millones de pesos.

VII. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

7.1 Presupuesto CAJ R.M. año 2019

Presupuesto Inicial

El Presupuesto Inicial asignado a la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana para el presente ejercicio, fue autorizado mediante Oficio ORD. N°961 del 08 de febrero de 2019, por un monto \$21.097.361.000- (veintiún mil noventa y siete millones trescientos sesenta y un mil pesos), de los cuales \$19.472.361.000 corresponden a Transferencias que se recibirán desde la Subsecretaría de Justicia y \$1.625.000.000 implican ingresos que deben generarse desde la propia Corporación.

Adicionalmente, con fecha 17 de enero de 2019, a través del MINJU N°57/2019 de fecha 17 de enero de 2019, se modifica presupuesto, aumentándolo con el aporte correspondiente al Programa Mi Abogado (RJNNA), que a partir de abril de 2019 se implementó en las regiones del Maule y de Magallanes. Dicha modificación correspondió a un aumento presupuestario de \$1.784.198.000, la modificación más importante en términos presupuestarios del ejercicio.

Posteriormente, se modificó el presupuesto de la siguiente manera:

- Decreto MINJU N°393/2019 de fecha 06 de septiembre de 2019, aumenta presupuesto en \$404.174.730.-, para financiar finiquitos de ex funcionarios acogidos al Bono de Incentivo al retiro, otorga diferencial de reajuste de remuneraciones y para compra de vehículos institucionales.
- Decreto MINJU N°2063/2019 de fecha 30 de octubre de 2019, aumenta presupuesto en M\$303.290.504.-, para financiar aumento de dotación de Programa Mi Abogado.
- Oficio Ord. 8225/2019 de fecha 26 de diciembre del 2019, que autoriza la incorporación al Presupuesto institucional de Convenio SENADIS por el monto de \$82.080.000; incorpora el Saldo Inicial de Caja año 2019 por el total de \$217.895.186; aumenta presupuesto para reajuste de remuneraciones del Sector Público y entrega Bono Especial por un monto de \$65.287.506.

Al 31 de Diciembre el presupuesto institucional fue de \$23.954.286.824.- (veintitrés mil novecientos cincuenta y cuatro millones doscientos ochenta y seis mil ochocientos veinticuatro pesos).

La evolución se muestra en la siguiente gráfica.

Gráfico N° 60: Aumentos presupuestarios



Lo anterior, da cuenta de un aumento de 13,54% respecto del presupuesto inicial, dado principalmente por la incorporación del presupuesto asociado al programa RJNNA.

En consecuencia con lo anterior, se señala que la Corporación de Asistencia Judicial se financia a través de 2 vías, cuyos porcentajes se detallan a continuación:



7.2 Ingresos

7.2.1 Aportes Fiscales (Transferencias Corrientes)

Corresponden a las transferencias realizadas por la Subsecretaría de Justicia y son la principal fuente de financiamiento de la CAJ RM. Este ítem, durante el 2019, correspondió a un 82,2% del total de los ingresos. Al finalizar el año presupuestario 2019, las transferencias corrientes llegaron a la suma de \$19.941.823.236.-, con un avance del 100% respecto de los ingresos comprometidos por este concepto por parte del Ministerio de Justicia y DD.HH.

7.2.2 Ingresos Propios (Recursos generados por la Institución):

- Ingresos de Operación: Correspondientes a los ingresos por Venta de Servicios, relacionados principalmente con la recaudación de convenios municipales, de costas y de ingresos generados por convenios celebrados con otras instituciones, expresados en la siguiente tabla:

Cuadro N° 51: Ingresos de operación

INGRESOS	PRESUPUESTO 2019	EJECUTADO 2019	% AVANCE
INGRESOS DE OPERACIÓN	2.789.568.402	2.746.461.612	98,45%
- CONVENIOS MUNICIPALES	500.000.000	462.948.499	92,59%
- COSTAS PROC. Y PERS.	120.000.000	113.944.711	94,95%
- OTROS INGRESOS PROPIOS	0	0	
- OTROS CONVENIOS	2.169.568.402	2.169.568.402	100,00%

Como se puede observar en la tabla anterior, el ingreso más relevante en términos presupuestarios corresponde a "Otros Convenios", en donde se alcanzó a un avance del 100%, especialmente proveniente del programa RJNNA. Sin perjuicio de lo anterior, es importante visualizar que el porcentaje de avance de la totalidad de ingresos estimados para el 2019, alcanzó un 99,45%, es decir, se recaudó menos de lo esperado, con una diferencia de \$43.106.790. Lo anterior implica la necesidad de hacer un esfuerzo adicional principalmente con gestiones relacionadas al cobro de Convenios Municipales y Costas Procesales/personales.

- Otros Ingresos Corrientes: Estos ingresos corresponden principalmente a la recuperación de Subsidios por licencias médicas y otros ingresos de menor cuantía y diverso detalle.

Cuadro N° 52: Otros ingresos corrientes

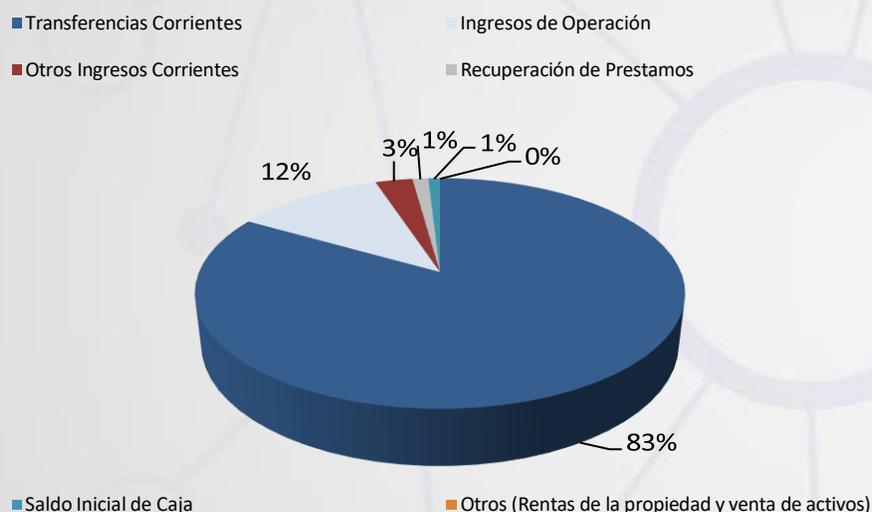
INGRESOS	PRESUPUESTO 2019	EJECUTADO 2019	% AVANCE
OTROS INGRESOS CORRIENTES	\$704.000.000	\$727.431.952	103%
- RECUPERACIÓN LICENCIAS MÉDICAS	\$700.000.000	\$708.236.486	101%
- DUPLICADOS DE CERTIFICADOS DE PRÁCTICA	\$4.000.000	\$7.525.700	188%
- OTROS INGRESOS	\$0	\$11.669.766	-

- Recuperación de préstamos: Corresponden a los aportes municipales devengados de años anteriores, pero percibidos en el año presente. Éste alcanzó a un monto de \$296.772.941, monto un poco inferior a lo estimado de M\$300.000, con un avance equivalente al 98,9%.

- **Saldo Inicial de Caja:** El saldo inicial de caja del año 2019 fue de \$217.895.186, monto equivalente al saldo final de caja del año 2018, autorizado mediante Oficio Ord. 8225/2019 de fecha 26 de Diciembre del 2019, el cual se destinó principalmente a la devolución de saldos no utilizados del Programa Mi Abogado del ejercicio anterior.

7.2.3 Resumen ingresos 2019

Gráfico N° 61: Distribución ingresos presupuestarios CAJMETRO 2019



Cuadro N° 53: Resumen ingresos 2019

INGRESOS	PRESUPUESTO 2019	EJECUTADO 2019	% AVANCE
INGRESOS TOTALES	\$23.954.286.824	\$23.934.199.682	99,92%
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	\$19.941.823.236	\$19.941.823.236	100,00%
INGRESOS DE OPERACIÓN	\$2.789.568.402	\$2.746.461.612	98,45%
OTROS INGRESOS CORRIENTES	\$704.000.000	\$727.431.952	103,33%
RECUPERACIÓN DE PRESTAMOS	\$300.000.000	\$298.857.622	99,62%
SALDO INICIAL DE CAJA	\$217.895.186	\$217.895.186	100,00%
OTROS (RENTAS DE LA PROPIEDAD Y VENTA DE ACTIVOS)	\$1.000.000	\$1.730.074	173,01%

7.3 Gastos

7.3.1 Gastos en personal

El presupuesto de gastos en personal se utiliza para cursar los pagos de las remuneraciones del personal de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana, como también honorarios, viáticos y trabajos extraordinarios.

El porcentaje de avance acumulado del gasto al mes de diciembre de 2019 ascendió a un 99.54%. El saldo corresponde casi completamente a saldos del programa Mi Abogado, debido a que, por la naturaleza de los contratos de los nuevos funcionarios, no cuentan aún con el componente variable de las asignaciones de modernización y desempeño.

Este subtítulo comprende los siguientes conceptos, cuyos gastos acumulados al 31 de diciembre de 2019, son los que se indica:

Sueldos: \$15.959.396.174, equivalente al 99.75% del presupuesto disponible en el rubro para el año 2019.

Honorarios: \$8.862.003, correspondiente a pagos de honorarios de abogado litigante en causas de la Corte de Apelaciones y Suprema, además de desarrollador para el depto. de Informática, equivalente a un 88.62% del presupuesto vigente.

Trabajos Extraordinarios por \$11.058.017, alcanzando un 73.72% de ejecución del presupuesto disponible para 2019.

Viáticos con ejecución de \$19.837.197, equivalente al 41.7% del presupuesto disponible en la materia. La baja ejecución se debe principalmente a que se estimó un gasto mayor en el Programa Mi Abogado, lo que no sucedió debido a que hubo un año completo de ejecución en la mayoría de las regiones en donde se implementó.

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 2019 por \$4.476.528.125, equivalente a una ejecución del 99.52% del presupuesto disponible.

Cuadro N° 54: Gastos en personal 2019

GASTOS	PRESUPUESTO 2019	EJECUTADO 2019	% AVANCE
GASTOS EN PERSONAL	\$20.562.791.044	\$20.475.681.516	99,58%
- SUELDOS	\$15.991.925.613	\$15.959.396.174	99,80%
- HONORARIOS	\$10.000.000	\$8.862.003	88,62%
- HORAS EXTRAS	\$15.000.000	\$11.058.017	73,72%
- VIÁTICOS	\$47.571.657	\$19.837.197	41,70%
- ASIGNACIÓN DE MODERNIZACIÓN	\$2.600.522.221	\$2.598.004.035	99,90%
- ASIGNACIÓN DE DESEMPEÑO	\$1.733.966.408	\$1.719.593.563	99,17%
- ASIGNACIÓN COMPENSATORIA	\$121.166.304	\$119.525.611	98,65%
- ASIGNACIÓN DE ZONAS EXTREMAS	\$42.638.841	\$39.404.916	92,42%

7.3.2 Bienes y servicios de consumo

El presupuesto anual autorizado para Gasto en Bienes y Servicios de Consumo para el año 2019 ascendió a la suma de \$2.330.113.395. Al 31 de Diciembre de 2019 se ejecutó la suma de \$2.197.088.800, es decir, el equivalente al 94.29% del presupuesto disponible.

Por este rubro se financian los gastos de operación, como los consumos básicos, arriendos, material de oficina y aseo, combustibles, gastos en capacitación, gastos de mantenimiento de instalaciones y equipos, contratos de aseo, de telecomunicaciones, de vigilancia, salas cuna, gastos de movilización y gastos menores, entre otros.

Por otro lado, respecto de este mismo Subtítulo, hay una ejecución menor al porcentaje de avance por motivo del Programa Mi Abogado principalmente, ya que no se alcanzó a ejecutar el cambio de inmueble y habilitaciones de éste.

Cuadro N° 55: Gastos en bienes y servicios de consumo 2019

GASTOS	PRESUPUESTO 2019	EJECUTADO 2019	% AVANCE
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	\$2.330.133.985	\$2.197.088.800	94,29%
- RESTO OPERACIÓN	\$1.315.345.090	\$1.308.660.998	99,49%
- ARRIENDOS	\$914.788.895	\$888.092.742	97,08%
- CAPACITACIÓN	\$100.000.000	\$335.060	0,34%

7.3.3 Prestaciones de Seguridad Social

Por este Ítem se cursa el pago de las indemnizaciones y feriado legales y proporcionales a los funcionarios que dejaron de prestar servicios en la Corporación. El gasto ejecutado a Diciembre del año 2019 ascendió a la suma de \$350.942.177, representando un 92.29% del presupuesto disponible.

El mayor gasto en este rubro corresponde a las indemnizaciones por incentivo al retiro, Ley N°20.948, del personal que dejó de prestar servicios a la Corporación a contar del 01 de enero de este año, cuyo mayor aporte se entrega a través del Ministerio de Justicia, lo cual se formalizó a través de Decreto MINJU N°393/2019 de fecha 06 de Septiembre de 2019.

Cuadro N° 56: Gastos en prestaciones de seguridad social 2019

GASTOS	PRESUPUESTO 2019	EJECUTADO 2019	% AVANCE
PRESTACIONES SEGURIDAD SOCIAL	\$380.274.436	\$350.942.177	92,29%
- BONIFICACIÓN	\$150.828.916	\$128.190.628	84,99%
- FINIQUITOS	\$229.445.520	\$222.751.549	97,08%

7.3.4 Transferencias corrientes

Durante el año 2019 el monto de Transferencias a Otras Entidades Públicas fue por la suma de \$306.281.914.-, correspondiente a los saldos no utilizados de los proyectos durante el año 2018, casi completamente del Programa Mi Abogado, es decir fueron realizadas al el Ministerio de Justicia y DD.HH.

Cuadro N° 57: Gastos en transferencias corrientes 2019

GASTOS	PRESUPUESTO 2019	EJECUTADO 2019	% AVANCE
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	\$306.166.107	\$306.281.914	100,04%

7.3.5 Otros gastos corrientes

Por este ítem se cursa el pago de las Sentencias Ejecutoriadas de Juicios pendientes por demandas deducidas por funcionarios o ex funcionarios en contra de esta Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana. La ejecución de este Subtitulo no es lineal y dado que la Corporación no cuenta con recursos para suplementarlo, se solicitaron los importes correspondientes al Ministerio de Justicia, lo que durante año 2019 no fue autorizado.

Por lo anterior, el gasto del año 2019, correspondiente a \$119.325.199., fue financiado con presupuesto propio, a través de la rebaja en el gasto de otros Subtítulos.

Cuadro N° 58: Otros gastos corrientes 2019

GASTOS	PRESUPUESTO 2019	EJECUTADO 2019
OTROS GASTOS CORRIENTES	\$0	\$119.325.199

7.3.6 Adquisición de activos no financieros

Un rubro de gasto que estuvo relativamente contenido fue el de Adquisición de Activos No Financieros, cuyo nivel de avance al término del cuarto trimestre de 2019 fue del 62.84%; es decir, se efectuaron desembolsos por la suma de \$210.053.489, siendo el presupuesto anual autorizado para este Subtítulo la suma de \$334.267.502.-, dado que se debió disminuir el gasto con el objeto de financiar el pago de Sentencias.

Los gastos más significativos en este ítem, correspondieron a la compra de vehículos institucionales para el Programa Mi Abogado y para la Unidad de Receptores.

Cuadro N° 59: Gastos en adquisición de activos no financieros 2019

GASTOS	PRESUPUESTO 2019	EJECUTADO 2019	% AVANCE
ADQ. ACTIVOS NO FINANCIEROS	\$334.267.502	\$210.053.489	62,84%
- DE TERRENOS	\$0	\$0	
- DE EDIFICIOS	\$0	\$0	
- DE VEHÍCULOS	\$58.543.800	\$48.383.800	82,65%
- DE MOBILIARIO Y OTROS	\$56.419.427	\$32.516.753	57,63%
- DE MÁQUINAS Y EQUIPOS	\$5.500.000	\$7.185.659	130,65%
- DE EQUIPOS INFORMÁTICOS	\$180.804.275	\$74.610.439	41,27%
- DE PROGRAMAS INFORMÁTICOS	\$33.000.000	\$47.356.838	143,51%

7.3.7 Servicio de la deuda

Para este año, el arrastre compromisos devengados y no pagados al 31 de diciembre del año 2018 ascendió a la suma de M\$40.654.-, el cual se financió con presupuesto del 2019.

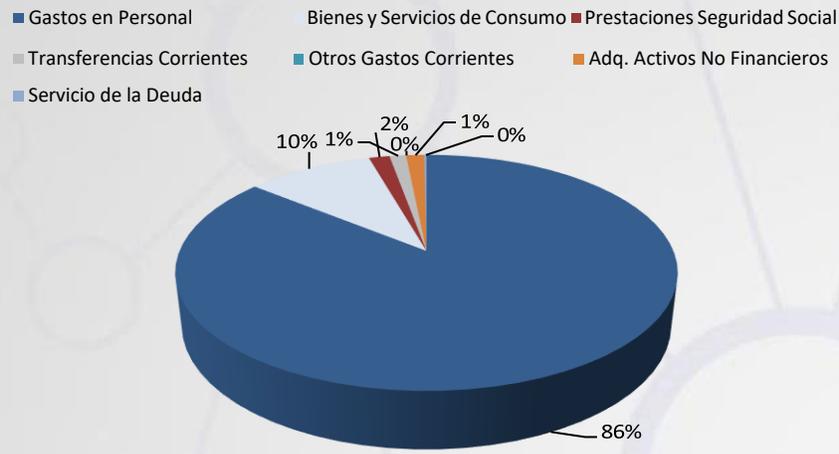
Al 31 de Diciembre de 2019 se logró ejecutar un 99.8%, equivalente a un monto de M\$40.572.-, financiando la totalidad de los compromisos de este rubro.

Cuadro N° 60: Gastos en servicio de la deuda 2019

GASTOS	PRESUPUESTO 2019	EJECUTADO 2019	% AVANCE
SERVICIO DE LA DEUDA	\$40.653.749	\$40.571.634	99,80%
- DEUDA FLOTANTE	\$40.653.749	\$40.571.634	99,80%

7.3.8 Resumen de gastos presupuestarios

Gráfico N° 62: Distribución gastos presupuestarios CAJMETRO 2019



Cuadro N° 61: Distribución gastos presupuestarios CAJMETRO 2019

GASTOS	PRESUPUESTO 2019	EJECUTADO 2019	% AVANCE
GASTOS TOTALES	\$23.954.286.824	\$23.699.944.729	98,94%
GASTOS EN PERSONAL	\$20.562.791.044	\$20.475.681.516	99,58%
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	\$2.330.133.985	\$2.197.088.800	94,29%
PRESTACIONES SEGURIDAD SOCIAL	\$380.274.436	\$350.942.177	92,29%
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	\$306.166.107	\$306.281.914	100,04%
OTROS GASTOS CORRIENTES	\$0	\$119.325.199	-
ADQ. ACTIVOS NO FINANCIEROS	\$334.267.502	\$210.053.489	62,84%
SERVICIO DE LA DEUDA	\$40.653.749	\$40.571.634	99,80%

VIII. 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 85% del total los ingresos; el 15% restante, corresponde a ingresos propios, entre los que se encuentran los aportes obtenidos vía Convenios Municipales.

La CAJ RM, a lo largo de su historia, ha suscrito convenios con distintos Municipios tanto de la región Metropolitana, como las de O'Higgins, Del Maule y Magallanes, en donde nuestra Institución se obliga a instalar Unidades de atención para el otorgamiento de asistencia jurídica y social gratuita a los habitantes de dichas comunas, y/o asegurando la entrega de sus servicios a través de oficinas móviles -de uno o más profesionales que concurren a un recinto municipal-. Como contraprestación, los Municipios pagan a la CAJ RM, un monto de dinero, que varía según el Convenio suscrito. Dichos pagos por regla general se realizan mensualmente

Estos pagos, forman parte de nuestro Presupuesto Institucional, los cuales corresponden a Ingresos de Operación por concepto de Convenios Municipales, por lo cual tienen una gran relevancia en el cumplimiento de distintas metas institucionales.

A diciembre del año 2019, la Corporación de Asistencia Judicial de la R.M. registra un total de 79 Convenios Municipales en las 4 regiones mencionadas anteriormente.

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 operación e inversión de cada uno de los centros de atención de la Corporación de Asistencia Judicial de la R.M.

Presupuestariamente se debe hacer la distinción entre los pagos de convenios vigentes dentro del año y las deudas de años anteriores; los primeros son aquellos pagos que se realizan con cargo a una o más cuotas del año en curso, en cambio los segundos son los aportes que se realizan en un año específico, pero que corresponde a pagos de deudas de años anteriores.

8.1 Convenios Vigentes del año presupuestario 2019:

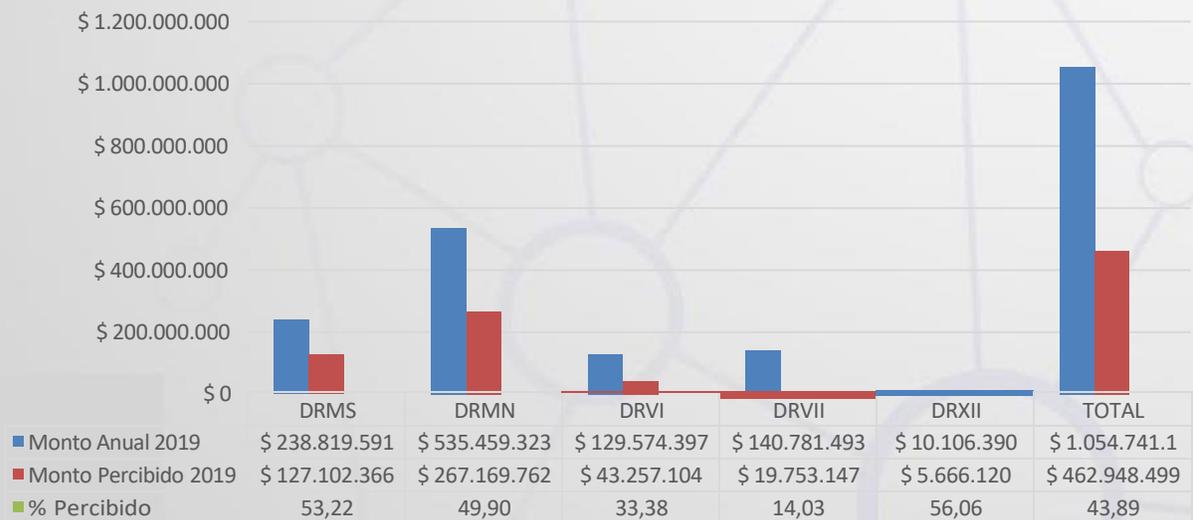
Cuadro N° 63: Montos anuales por Dirección Regional

DIRECCIÓN REGIONAL	N° CONVENIOS VIGENTES	MONTOS ANUALES
METROPOLITANA SUR	11	\$238.819.591
METROPOLITANA NORTE	19	\$535.459.323
DE LA REGIÓN DE O'HIGGINS	25	\$129.574.397
DE LA REGIÓN DEL MAULE	21	\$140.781.493
DE LA REGIÓN DE MAGALLANES Y LA ANTÁRTICA CHILENA	3	\$ 10.106.390
TOTALES	79	\$1.054.741.194

Los Convenios, si bien constituyen para nosotros una importante oportunidad para establecer mejoras destinadas a un determinado centro de costo o Dirección Regional, tienen la complejidad que el comportamiento de cumplimiento que registran no es regular.

A continuación se muestra una gráfica con los montos anuales por Convenio, comparados con los efectivamente percibidos dentro del año 2019:

GRÁFICO N° 63: Comparativo montos anuales v/s montos percibidos por convenios municipales 2019



El total recaudado en el año 2019 corresponde a \$462.948.499.-, equivalente al 43,89% del total de los convenios. La diferencia quedará reflejada en el presupuesto del año 2020 como deuda de años anteriores, específicamente en Recuperación de Préstamos.

8.2 Deudas años anteriores por Convenios Municipales:

Dado el no pago de la totalidad de los convenios anuales, se genera una deuda histórica con los municipios que repercute negativamente en nuestro servicio, la cual se acumula año tras año. Ésta se muestra a continuación:

Cuadro N° 64: DEUDAS AÑOS ANTERIORES

DIRECCIÓN REGIONAL	DEUDAS AÑOS ANTERIORES	TOTAL PAGADO 2019
METROPOLITANA SUR	\$370.463.192	\$100.392.302
METROPOLITANA NORTE	\$1.403.383.935	\$105.401.760
DE LA REGIÓN DE O'HIGGINS	\$391.709.100	\$66.616.116
DE LA REGIÓN DEL MAULE	\$1.118.815.617	\$20.077.419
DE LA REGIÓN DE MAGALLANES Y LA ANTÁRTICA CHILENA	\$6.424.055	\$3.487.899
OTROS	\$202.421.883	\$0
TOTALES	\$3.493.217.782	\$295.975.496

Durante el año 2019, por concepto de pago de deudas de años anteriores, se recuperó un monto de \$295.975.496, correspondiente al 8,47% de la totalidad de la deuda.

En total, al 31 de diciembre de 2019, sumando la diferencia de los convenios del año, más la deuda de períodos anteriores, existe un monto no percibido de \$3.789.034.981.-

Debido al alto monto de deuda, para el 2020, 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.

IX. CONVENIO INTERSECTORIAL SENADIS

9.1 Generalidades

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 convenio de colaboración interinstitucional con el Servicio Nacional de la Discapacidad, respecto del cual el año 2019 podemos informar los siguientes resultados:

9.2 Objetivos 2019

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; 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.
- 2º) 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.

9.3 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 de O'Higgins, Del Maule y Magallanes y la Antártica Chilena. Es un convenio de ejecución centralizada, desde el punto de vista técnico y financiero. Administrativamente los abogados regionales dependen de cada Dirección Regional, quienes colaboran y apoyan la gestión del convenio del abogado ejecutor en cada región. Es un convenio con transferencia de M82, año 2019, 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.

9.4 Métricas del convenio

Durante el año 2019 se llevó a cabo el patrocinio judicial de casos, orientación e información de carácter jurídica y diversas actividades de promoción y difusión de derechos. En relación al año 2018, y a pesar de la contingencia social de fines de 2019, se experimentó un aumento de personas con discapacidad atendidas por CAJMETRO, que ascendió a un 19%. Además, siguiendo la línea del año 2018, durante el año 2019 una parte importante de los ingresos de usuarios al Programa de Acceso a la Justicia se realizó a través de derivaciones realizadas desde otras instituciones de la sociedad civil, de los tribunales de familia, y de las Oficinas de Discapacidad de diversas Municipalidades de la RM.

Cuadro N° 65: Personas con discapacidad atendidas

REGIÓN	PERSONAS ATENDIDAS
METROPOLITANA	5618
O´HIGGINS	960
MAULE	885
MAGALLANES Y LA ANTÁRTICA CHILENA	158
TOTAL GENERAL	7621

Cuadro N° 66: Tipo de discapacidad por región

TIPO DE DISCAPACIDAD	REGIÓN METROPOLITANA	REGIÓN DE O´HIGGINS	REGIÓN DEL MAULE	REGIÓN DE MAGALLANES	TOTAL
AUDITIVA	520	72	37	5	634
PSÍQUICA	267	46	47	16	376
FÍSICA	3041	579	483	80	4183
INTELLECTUAL	522	43	96	20	681
MÚLTIPLE	288	53	60	7	408
VISCERAL	11	5	3	0	19
VISUAL	452	78	68	11	609
OTRAS	517	84	91	19	711
TOTAL GENERAL	5618	960	885	158	7621

X. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

10.1 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, la Unidad de Participación Ciudadana y Atención no Presencial, dependiente de Dirección General, es la encargada 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.

La Unidad de Participación Ciudadana y Atención no Presencial está a cargo de materializar los mecanismos de participación ciudadana, propiciando el fortalecimiento de canales de comunicación virtual, de manera tal de lograr un mayor conocimiento institucional de la sociedad civil, y con su participación mejorar las líneas de servicio, teniendo en cuenta su opinión y necesidades. .

Siguiendo la misma idea, 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.

10.2 Mecanismos de participación ciudadana gestión 2019.

10.2.1 Cuenta Pública Participativa

El día 30 de mayo de 2019, en el Edificio del Ex Congreso Nacional, en la ciudad de Santiago, la Corporación de Asistencia Judicial Metropolitana realizó su Cuenta Pública Participativa 2019, gestión 2018, con presencia de autoridades del Estado, Consejeros de la Sociedad Civil y representantes de organizaciones de la sociedad civil de la Región Metropolitana, funcionarios y funcionarias del servicio. Esta fue transmitida en

vivo a través de la página institucional de la red social Facebook³, logrando así una mayor difusión y alcance. Así mismo replicando la experiencia de años anteriores se contó con intérprete en lenguaje de señas.

La actividad se inició con la entrega de la Cuenta Pública institucional del Director General de la Corporación de Asistencia Judicial Metropolitana, Alejandro Díaz Letelier.

10.2.2 Consejo de la Sociedad Civil (COSOC)

El COSOC sesionó en 3 oportunidades de manera ordinaria, y 1 de manera extraordinaria, durante el año 2019. Con motivo del estallido social ocurrido en nuestro país a partir del mes de octubre, no se pudo concretar las demás sesiones programadas para el año calendario.

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://cutt.ly/lly7Svo>

10.2.3 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.

10.2.4 Acceso a la información relevante

La Unidad de Participación Ciudadana y Atención No Presencial, ha realizado mejoras sustanciales en el manejo de la información pública del servicio, siguiendo las directrices del Consejo para la Transparencia, con estas acciones se permitió acceder a toda persona a visualizar la información pública de la Corporación de la manera más expedita y cabal posible. Continuando con el trabajo realizado en el año 2018 se siguen realizando 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 a partir del segundo semestre del año 2019 se encuentra operativa en nuestro portal web y donde se puede principalmente conocer a, b, c, d y e; <https://cutt.ly/DyuuOBt>

10.2.5 Hito.

La Unidad de Participación Ciudadana y Atención no Presencial propicia un convenio entre la CAJMETRO y la División de Organizaciones Sociales (DOS), el cual se firma con fecha 23 de agosto de 2019. Dicho convenio tiene por objetivo acercar la Corporación de Asistencia Judicial a la mayor cantidad de personas posible, que necesiten orientación y asesoría en las diversas materias que entrega nuestra institución y que no cuenten con los recursos para contratar los servicios de un abogado particular, lo cual además nos permite cumplir uno de nuestros objetivos centrales, que es el de garantizar el igual acceso a la justicia.

XI. 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, esta consiste en la obligación que tiene la CAJ R.M. de mantener actualizada cada mes cierta información relevante, sobre cómo se encuentra organizada, sus contratos y contrataciones, así como distintos modos de relación con la ciudadanía (transferencias, beneficios, mecanismos de participación) entre otros. Esta obligación se fundamenta en la entrega de información pública relevante a la ciudadanía y al público en general; entrega que debe ser permanente, actualizada y de forma accesible y comprensible. Para ello, la CAJ R.M. mantiene en su página web institucional un link que entrega al usuario de manera clara y sencilla dicha información relevante (<https://www.portaltransparencia.cl/PortalPdT/pdtta/-/ta/AK008>). 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. La Unidad de Participación Ciudadana y Atención no Presencial es quien se encuentra a cargo de realizar esta función mes a mes.

Cabe destacar en este punto que el Consejo para la Transparencia, a través de su Unidad de Transparencia Activa, durante el año 2018 emitió un informe de Transparencia Activa de la CAJ R.M., el cual arrojó que en esta materia la institución había obtenido un puntaje de cumplimiento ascendiente a un 92,84%, lo cual representaba un aumento en dicho cumplimiento, frente al 87,87% de cumplimiento que tuvo la CAJ R.M. en el año 2017.

Posteriormente, durante el año 2019, a través de los mecanismos de autoevaluación otorgados por el Consejo para la Transparencia para los servicios públicos, nos ha permitido tomar conocimiento que este porcentaje de cumplimiento subió a un 100%, lo cual sin lugar a dudas es motivo de satisfacción para nuestra Corporación. Y evidentemente, la aspiración de la institución es mantener este porcentaje de cumplimiento para el año 2020.

En cuanto a la Transparencia Pasiva, durante el año 2019 nuestra Corporación respondió la totalidad de las consultas recibidas en el sistema electrónico de solicitudes.

Cuadro N° 68: Número de solicitudes por tipo

TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES 2019
INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA	69
INFORMACIÓN SOBRE CAUSAS	4
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	32
INFORMACIÓN SOBRE CONCURSO	4
INFORMACIÓN SOBRE INVESTIGACIÓN SUMARIA	6
INFORMACIÓN SOBRE POSTULANTES	8
OTROS	29
TOTAL DE SOLICITUDES	152

Si esto se compara con el año anterior, en 2019 se recibieron 23 solicitudes más que en el año 2018.

En cuanto a los amparos interpuestos por los solicitantes ante el Consejo para la Transparencia, estos alcanzaron a 10, de los cuales:

- 1 fue rechazado;
- 4 fueron declarados inadmisibles; y
- 5 fueron derivados al Sistema Anticipado de Resolución de Controversias (SARC), entregándose la información posteriormente.

XII. REQUERIMIENTOS GABINETE PRESIDENCIAL Y RECLAMOS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS (O.I.R.S)

12.1 REQUERIMIENTOS GABINETE PRESIDENCIAL

12.1.1 Generalidades

Dentro de las funciones que realizaba hasta el 2019 la Oficina de Orientación, Reclamos y Sugerencias (OIRS) de la Corporación de Asistencia Judicial R.M. (a partir del año 2020 la realiza el Centro de Atención Web 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.

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.

12.1.2 Vías de Ingreso

Desde el año 2017, los requerimientos de Gabinete Presidencial y la Primera Dama son remitidos en forma directa desde Gabinete 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.

Desde el año 2017 también se incorporaron a la Gestión de Requerimientos, realizada por los profesionales de esta área en OIRS, las presentaciones de los ciudadanos que se realizan en forma directa por carta dirigida al Director General de la Corporación de Asistencia Judicial R.M., solicitando orientación por determinadas materias, con el fin de llevar un registro único de atenciones de este sentido.

Cuadro N° 69: Vías de ingreso

VÍAS DE INGRESO	TOTAL	PORCENTAJE
SIGOB	571	95,96%
VÍA DIRECCIÓN GENERAL CAJ	24	4,03%
TOTAL GENERAL	595	100%

12.1.3 Gestión 2019

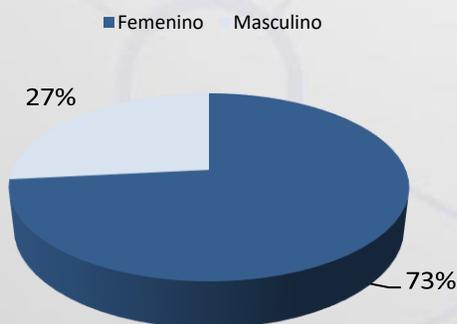
12.1.3.1 Requerimiento de Gabinete de la Presidencia

En el año 2019 se recibieron un total de 571 requerimientos (185 menos que el año 2018 que se recibieron 756), los cuales se encuentran en un 100% gestionados, y terminados siendo enviada la respuesta tanto a Gabinete de la Presidencia como al Ciudadano.

Cuadro N° 70: Distribución por género

POR GENERO	TOTAL	PORCENTAJE
FEMENINO	419	73%
MASCULINO	152	27%
TOTAL	571	100%

Gráfico N° 64: Distribución por género



- De los 571 casos gestionados, en 402 de ellos se ha efectuado orientación jurídica y en sólo 15 de ellos se ha ingresado para proporcionar patrocinio judicial de nuestra Institución, ingresando para el efecto a

alguna de las Unidades Operativas de la CAJMETRO, con la derivación del caso a un profesional vía SAJ con hora y día en específico.

- En 29 de los casos el usuario no sigue adelante con atención (abandono), y en 115 casos usuario señala no requerir los servicios de la Corporación. Esto último se genera ya sea porque ya tiene abogado particular o de otra Institución, o su principal inquietud no iba por el aspecto jurídico Ej. Solicita una vivienda o un empleo; o solicita la intervención del Presidente de la República o de la Primera Dama para solucionar un determinado tema.
- Por último, 10 casos fueron remitidos a Procedimiento de Reclamos Institucional, ya que en la presentación del ciudadano se manifestaba un reclamo en contra de alguna de las Unidades Operativas de la CAJMETRO.

12.1.3.2 Requerimiento Dirección General

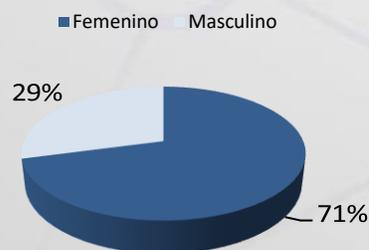
Presentaciones de los ciudadanos que se realizan en forma directa por carta dirigida al Director General de la Corporación de Asistencia Judicial R.M. o por alguna Institución Ej. Universidades, con el fin de proporcionar orientación, o de corresponder, patrocinio judicial, en las diferentes solicitudes planteadas.

En el año 2019 se generaron 24 requerimientos recibidos desde Dirección General, un pequeño aumento de los 19 requerimientos recepcionados en 2018.

Cuadro N° 71: Distribución por género

POR GENERO	TOTAL	PORCENTAJE
FEMENINO	419	73%
MASCULINO	152	27%
TOTAL	571	100%

Gráfico N° 65: Distribución por género



Cuadro N° 72: Materias consultadas

MATERIAS CONSULTADAS	TOTAL	PORCENTAJE
CIVIL	298	52,2%
FAMILIA	155	27,1%
LABORAL	51	8,9%
PENAL	30	5,3%
OTROS	24	4,2%
JPL	11	1,9%
DDHH	2	0,4%
TOTAL	571	100,0%

Durante el año 2019 se llevaron a cabo reuniones de coordinación con Unidad de Análisis y Seguimiento Institucional de la Dirección de Gestión Ciudadana de la Presidencia de la República, tanto por Director General de la Corporación como equipo de gestión de OIRS, con el fin de establecer criterios claros y uniformes de gestión de los requerimientos para así generar una respuesta idónea a las inquietudes planteadas por la ciudadanía.

Se realiza a principios de octubre de 2019, por parte de abogada jefe de OIRS capacitación a los analistas de la Unidad de Gestión Ciudadana, con el fin de que conozcan las líneas de atención, y materias vistas por nuestra Institución para así facilitar y mejorar las derivaciones que disminuyan los tiempos de gestión de los requerimientos de los ciudadanos.

12.2 GESTIÓN RECLAMOS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS

12.2.1 Ingreso de reclamos

Los Reclamos, Felicitaciones y Sugerencias se reciben por medio de canales establecidos para ello, con el fin de centrar su gestión en OIRS y así tener un seguimiento de las presentaciones y una uniformidad en las respuestas otorgadas tanto a los usuarios como a otras instituciones.

Estas vías de ingreso son:

- a) Unidades Operativas: Aquí se registran tanto las unidades de atención en cada comuna con las presentaciones generadas en los libros de reclamos, como los reclamos presentados ante las Direcciones Regionales.
- b) Página Web Institucional
- c) Formulario de reclamo a disposición de los usuarios en dependencias de OIRS

- d) Otras Instituciones (Gabinete de la Presidencia de la República o de la Primera Dama, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Municipalidades, otros Servicios Públicos).

Cuadro N° 73: Vía de ingreso del reclamo

MEDIO INGRESO RECLAMO	TOTAL	%
PÁGINA WEB	418	43,14
FORMULARIO OIRS	288	29,72
UNIDADES OPERATIVAS	142	14,65
DIRECCIONES REGIONALES	41	4,23
MINISTERIO DE JUSTICIA	38	3,92
DIRECCIÓN GENERAL	21	2,17
GABINETE DE LA PRESIDENCIA	11	1,14
MUNICIPALIDADES *	5	0,52
OTRAS CAJ	3	0,31
TRIBUNALES	1	0,10
CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	1	0,10
TOTAL	969	
* MUNICIPALIDAD EL BOSQUE		

Los principales medios de ingreso de los reclamos de nuestra institución son:

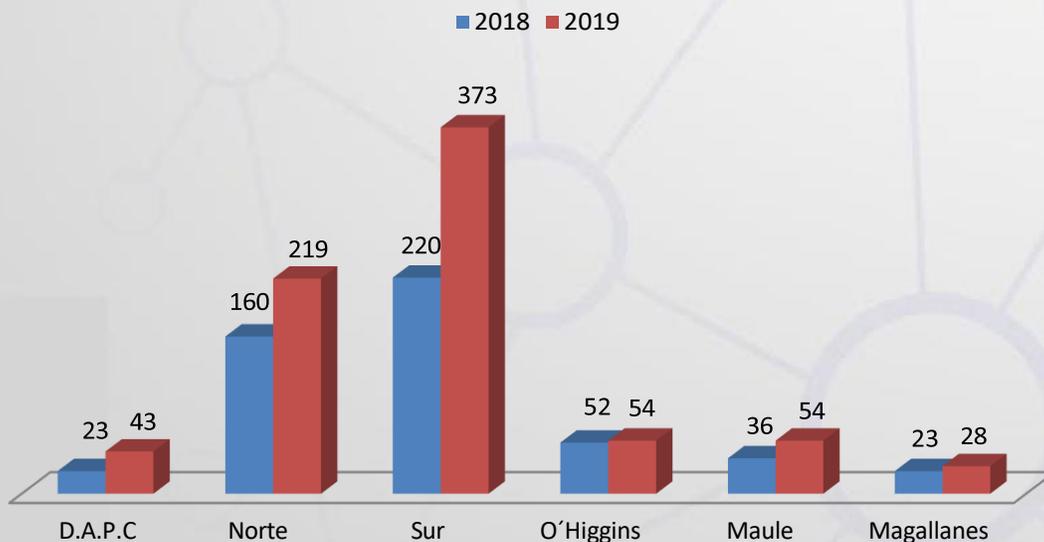
- El formulario para el efecto que se encuentra en dependencias de OIRS, por el cual el usuario estampa el reclamo siendo recepcionado y revisado inmediatamente por los profesionales a cargo de la gestión de reclamos de esta oficina, para evitar que existan datos o antecedentes incompletos que dilaten la efectiva gestión del reclamo, y que se trate de un reclamo en contra de una Unidad o funcionario de nuestra institución. Este formulario fue establecido por la Resolución exenta 699-2018 que fija el procedimiento de gestión de reclamos, con el fin de unificar la forma y datos que debe contener un reclamo.
- La página Web institucional, en la cual el usuario puede interponer el reclamo, felicitación o sugerencia por medio del formulario on line para el efecto, el cual es revisado por abogado jefe OIRS y registrado por los profesionales en gestión de reclamos de dicha oficina. También por esta página, el usuario puede

utilizar los formularios web de justicia te ayuda con el fin de remitir su presentación, la cual es derivada a OIRS posteriormente para su gestión.

De los **969 reclamos** presentados, **771** de ellos se admiten a tramitación en el año 2019. De los 198 reclamos que no se ingresan, 57 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; 46 son duplicados ; y 95 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.

En el año 2019 se genera un aumento de un **55%** de reclamos **repcionados**, 346 más de lo que se recibió en el año 2018, lo que en cuanto a reclamos **ingresados** a gestión estos tuvieron un incremento del **50%**, comparado al 2018 en que se ingresaron a tramitación 514 reclamos.

Gráfico N° 66: Reclamos ingresados a tramitación



De los 771 reclamos ingresados a tramitación, 373 de ellos son en contra de Unidades Operativas dependientes de la Dirección Regional Sur, correspondiendo a un 48.38% del total. Le sigue la Dirección Regional Norte con 219 reclamos, correspondiendo a un 28.40%; Dirección Regional de O'Higgins con 54 reclamos (7%); Maule con 54 (7%); Magallanes con 28 correspondiendo a un 3.63% y el Departamento de Atención y Participación Ciudadana con 43 (5.58% cada uno).

En cuanto a la tipología de reclamos, dentro de los tres primeros tipos encontramos demora en la tramitación / falta de gestión con 169 reclamos correspondientes a un 21.9%; disconformidad con el resultado de la gestión con 146 (18.9%), e infraestructura / personal insuficiente con 104 reclamos un 13.48%. En comparación al año 2018 las dos primeras tipologías se repiten y en el mismo orden, pero en tercer lugar se genera un cambio ya que el año 2018 encontrábamos el mal trato / atención inadecuada y este año tenemos como dentro de los tres primeros tipos de reclamos el de infraestructura / personal insuficiente, manifestándose este más en el aspecto de personal insuficiente por las situaciones generadas en ODL San Miguel y ODL San Bernardo.

Gráfico N° 67: Tipología de reclamo



Solicitud de Informes

Una vez recepcionado el reclamo, y admitido a tramitación tras análisis que se realiza en OIRS, se envía a la Unidad Operativa reclamada con copia a la respectiva Dirección Regional, con el fin de que las primeras informen al tenor de lo reclamado por el usuario y las segundas validen el informe y establezcan medidas preventivas o correctivas de ser necesarias.

Cuadro N° 74: Informes evacuados por Dirección Regional en plazo y fuera de plazo

INFORMES EVACUADOS	EVACUADOS	DENTRO DE PLAZO	FUERA DE PLAZO	PROMEDIO DIAS RETRASO
D.A.P.C	36	31	5	10
NORTE	181	111	70	13
SUR	310	159	151	27
O'HIGGINS	42	37	5	10
MAULE	38	22	16	24
MAGALLANES	23	14	9	2
TOTAL	630	374	256	
		59.36%	40.63%	

Respuestas Enviadas a usuario

El plazo de respuesta al usuario es de 30 días. Esta respuesta es enviada por correo electrónico, carta certificada o se realiza entrega presencial de ésta al usuario en dependencias de OIRS, medio de respuesta que se le solicita al usuario fijar cuando realiza el reclamo. En caso de que la carta certificada venga devuelta por Correos de Chile debido a que no hay quien la reciba, se remite por correo normal, dejando constancia de ello en capeta digital del reclamo.

Reclamos Terminados fuera de plazo

De los reclamos que se terminan fuera del plazo de 30 días fijado por Protocolo, en 159 de ellos, un 51.96%, el informe en respuesta del reclamo fue emitido por la Unidad Operativa reclamada fuera de los plazos establecidos, y en 147 de ellos (48.03%) la respuesta se envía al usuario fuera de plazo de 30 días, teniendo el informe evacuado por la Unidad Operativa dentro de los plazos.

XIII. AVANCES EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

13.1 Avances en TI 2019

13.1.1 Desarrollo de Sistemas

Durante el año 2019 se trabajó en varios avances en el sistema SAJ, tendientes a la mejora de este, implementación de nuevas funcionalidades, ajuste de la información estadística requerida como reportería por la Subsecretaría de Justicia y aumentar la cobertura de este en CAJBIOBIO y programa PMA nacional.

Dentro de los cambios y mejoras del sistema SAJ se pueden destacar los siguientes:

- Modificación de los formatos estadísticos mensuales, acorde a la nueva información y ajustes requeridos por la Subsecretaría, en particular en las líneas de centro CAJ, ODL y CAVI.
- Incorporación de nuevas vistas de datos, disponibles tanto para el Dpto. de Planificación y Control de Gestión interno como para las otras CAJ que implementan el sistema SAJ (CAJTA y CAJBIO), que permiten la extracción, verificación y reportabilidad de información estadística y de gestión de las instituciones.
- Implementación de controles de auditoría a la lógica de negocio para asegurar la consistencia estadística frente a posibles errores tanto de usuario como de infraestructura, además de restringir funcionalidades del sistema para este objetivo.
- Desarrollo de funcionalidad para permitir a una persona tener usuarios en más de una Corporación, requerido principalmente por los equipos de gestión para poder entregar soporte tanto a la implementación como al trabajo estadístico de cada CAJ.
- Modificación de los formularios de registro de actividades de promoción y difusión de derechos, requerida para la reportabilidad de la meta correspondiente al plan de visibilidad.
- Incorporación del registro de materias excluidas, necesario para reportar que materias no se estaban atendiendo directamente en las líneas de servicio, con el objetivo de dimensionar este conjunto de cara a la implementación de la atención universal a nivel de OI.
- Incorporación al sistema SAJ de las materias requeridas para el tratamiento de casos de ley del consumidor, otros asociados a gestión en los Juzgados de Policía Local y de materias correspondientes a la Ley Indígena, de manera de poder gestionarlos y contabilizarlos.

- Migración de todos los casos y procesos en curso para el traslado e implementación del nuevo centro de Pedro Aguirre Cerda, ubicado en Núcleo Ochagavía.

En cuanto al módulo correspondiente al Programa Mi Abogado, se avanzó durante el año en la implementación de las unidades correspondientes a dicho programa en el sistema SAJ, llevándose a cabo varios desarrollos tendientes a completar la funcionalidad requerida para el particular proceso de atención de este y para la migración del centro PMA de la Región Metropolitana, el que venía utilizando ya el sistema SAJ en su módulo de víctimas. Entre los desarrollos más destacados se cuenta:

- Incorporación del mantenedor de residencias y cuidado alternativo y el registro histórico de este para cada caso NNA.
- Incorporar funcionalidad de entrevistas y visitas correspondiente a gestiones desarrolladas por los profesionales del programa a los NNA atendidos por este.
- Generación del procedimiento almacenado requerido para realizar la migración de casos vigentes en la unidad de PMA de la Región Metropolitana, que permitiese implementar el nuevo módulo, traspasando (con la información existente en el módulo anterior) los casos vigentes en el módulo de CAVI al nuevo módulo específico del programa.
- Generación de reportes básicos para seguimiento y visualización de las gestiones desarrolladas por las unidades y profesionales del programa y para reportar los resultados e indicadores de este a la unidad encargada.
- Incorporación del mantenedor de usuarios para este módulo, de manera de entregar autonomía de operación a los equipos en cuanto a la creación, deshabilitación, restablecimiento de contraseña y asignación de roles y permisos a sus funcionarios dependientes.
- Incorporación de la funcionalidad para permitir el reingreso de casos al programa, una vez habiendo sido egresados de este por el término de la intervención de todas las áreas y conclusión del período de seguimiento establecido para este.
- Desarrollar la funcionalidad para el registro de los no natos en los casos ya ingresados al programa, en el momento del nacimiento, manteniendo el registro anterior de madre y datos del caso.

13.1.1.1.1 Aclaración de preguntas y Evaluación de propuestas

El último trimestre del año 2019 y durante el proceso de Gran Compra los participantes publicaron distintas dudas relacionadas tanto a los TDR técnicos como al procedimiento administrativo, nuestra unidad colaboró en este sentido entregando en tiempo y forma las respuestas y aclaraciones relacionadas al ámbito de nuestras competencias.

Una vez cerrado el proceso de evaluación, la unidad participo en reuniones de evaluación también relacionadas al cumplimiento de los aspectos técnicos solicitados y evaluados en este proceso de compra, entregado los resultados en tiempo y forma al departamento de Administración.

13.1.2 Soporte

13.1.2.1 Implementación de nuevas dependencias

Objetivo: Llevar a cabo las tareas operativas necesarias para la puesta en marcha de nuevas dependencias.

Acciones: Ejecuciones de tareas según protocolos.

En este aspecto el equipo de soporte tiene estandarizadas las tareas de implementación de servicios corporativos en dependencias nuevas. Por lo general sus tareas se dividen en:

- Recepción conforme de redes LAN implementadas en nuevas dependencias.
- Recepción del alta de obras realizadas en las nuevas dependencias y que son de responsabilidad de la unidad de infraestructura, dependiente del Departamento de Informática.
- Recepción conforme de la instalación de enlaces MPLS en el centro.
- Preparación de los equipos PC y/o telefónicos e instalación en la nueva dependencia.
- Entrega operativa de las nuevas dependencias en relación con instalaciones computacionales, para la posterior recepción conforme y cierre de la implementación.

Durante el año 2019 los siguientes centros fueron implementados por la Unidad de soporte, implementando alrededor de 100 estaciones de trabajo nuevas:

- PMA Punta Arenas
- CAJS Melipilla
- PMA Talca
- PMA San Joaquín
- Implementación nuevas oficinas en agustinas 1419 (pisos 3, 4 y 5)
- Unidad de Postulantes, Agustinas 1442

13.1.3 Nueva App Movil

El lanzamiento de la nueva versión de la aplicación móvil es un proyecto que el Dpto. tiene hace tiempo, considerando el buen recibimiento (en términos de cantidad de descargas y comentarios) que tuvo la primera versión, se tiene en carpeta relanzar esta aplicación con una interfaz y funcionalidades mejoradas, además de un esquema de desarrollo optimizado para esta, que permita actualizarla y mantenerla con menor costo de RRHH, apoyándose en la plataforma de atención no presencial para algunas de sus funcionalidades.

Para lograr este objetivo se cuenta con un desarrollador con experiencia en este tipo de aplicaciones, quien desarrolló la primera versión de esta (tanto para plataforma Android como iOS), requiriéndose de un estimado de 2 meses de desarrollo para construir la nueva versión con las funcionalidades que se requerirán, más unas 3 semanas de pruebas, correcciones y ajustes previo a que esté lista para ser lanzada al público. Adicionalmente se requiere de otro desarrollador enfocado a construir la Plataforma de Atención No Presencial (especificada en el siguiente objetivo), sobre la cual se basan algunas de sus funcionalidades.

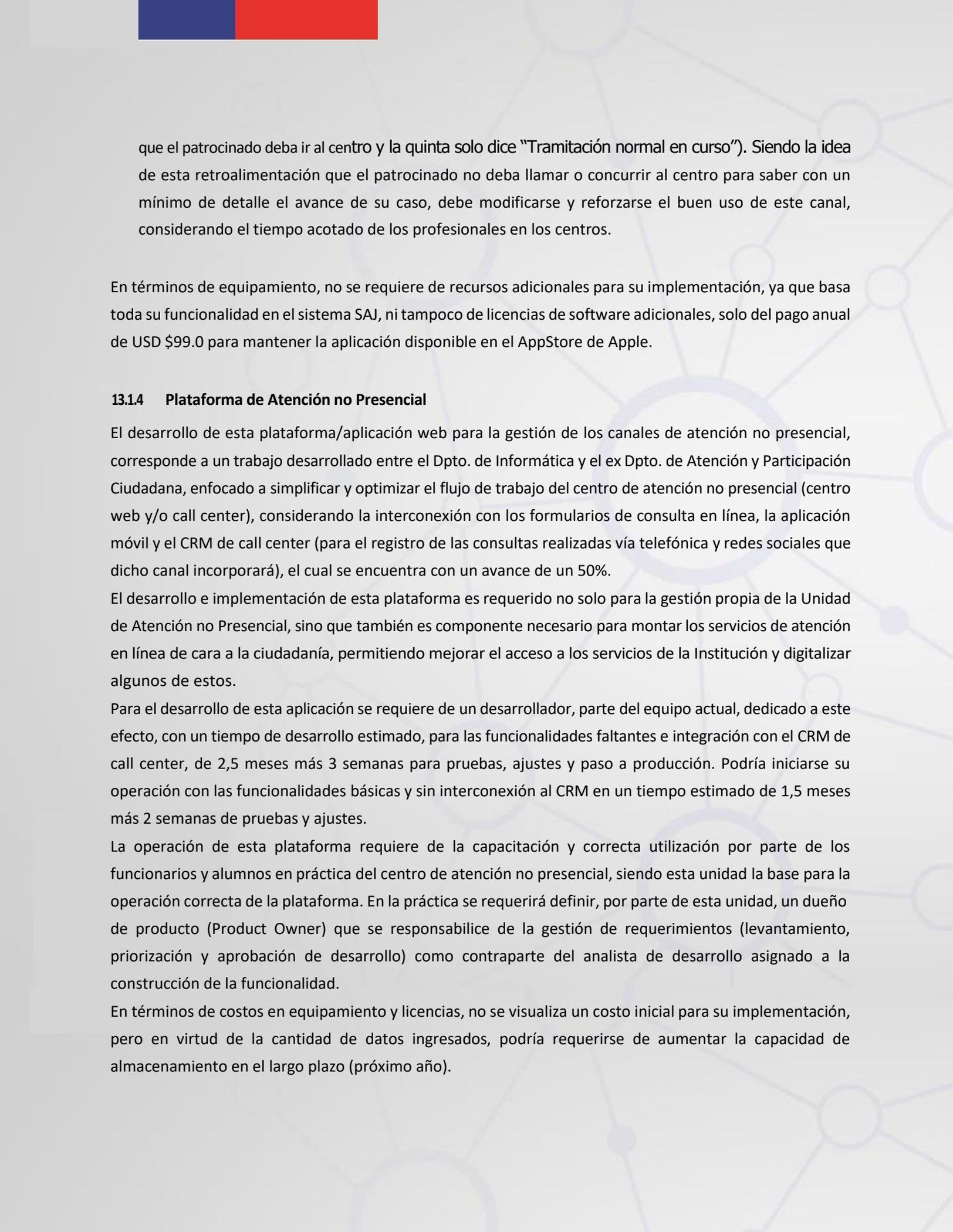
Las funcionalidades que deberá tener esta nueva versión de la App Móvil son las siguientes:

- Consulta directa a través de la App
- Agendamiento/reagendamiento/Cancelación de horas
- Seguimiento de casos
- Notificaciones de agendamientos/citas
- Geolocalización de nuestros centros
- Ingreso de reclamos

El foco de esta aplicación, así como de la Plataforma de Atención No Presencial, es proveer de un servicio único para el ingreso de consultas y de acceso a información de las corporaciones, de modo que debería evaluarse con las otras corporaciones el tratamiento de las consultas que se reciban (a nivel nacional) y el agendamiento y seguimiento de casos al menos para la Corporación de Tarapacá y de Biobío, quienes ya implementan el sistema SAJ.

Para el funcionamiento correcto de esta aplicación, no solo se debe disponer del tiempo de desarrollo mencionado, sino que del tiempo para soporte y mantención en operación por parte del Área de Sistemas y, fundamental para su éxito, de una directriz institucional que permita atacar las dos principales falencias detectadas durante la operación de la primera versión (fuera del oportuno pago de la plataforma iOS) las que son:

- El establecimiento de un protocolo de agendamiento directo para los centros de atención, que permita que las personas que reserven su hora de atención ya sea a través de la aplicación, como también aquellas que lo hagan a través de la página web destinada a tal efecto, sean atendidas y no que sean reagendadas una vez llegan al centro como sucedió con la primera versión de esta aplicación, pero que también considere la realidad y disponibilidad de cada centro.
- La revisión y mejoramiento de la retroalimentación en seguimiento entregada al usuario/patrocinado a través del sistema SAJ, ya que hoy en día esto se parametrizó y llevo al mínimo, no teniendo ninguna utilidad como información para este (se mantienen solo 5 opciones predefinidas de las cuales 4 requieren



que el patrocinado deba ir al centro y la quinta solo dice "Tramitación normal en curso"). Siendo la idea de esta retroalimentación que el patrocinado no deba llamar o concurrir al centro para saber con un mínimo de detalle el avance de su caso, debe modificarse y reforzarse el buen uso de este canal, considerando el tiempo acotado de los profesionales en los centros.

En términos de equipamiento, no se requiere de recursos adicionales para su implementación, ya que basa toda su funcionalidad en el sistema SAJ, ni tampoco de licencias de software adicionales, solo del pago anual de USD \$99.0 para mantener la aplicación disponible en el AppStore de Apple.

13.1.4 Plataforma de Atención no Presencial

El desarrollo de esta plataforma/aplicación web para la gestión de los canales de atención no presencial, corresponde a un trabajo desarrollado entre el Dpto. de Informática y el ex Dpto. de Atención y Participación Ciudadana, enfocado a simplificar y optimizar el flujo de trabajo del centro de atención no presencial (centro web y/o call center), considerando la interconexión con los formularios de consulta en línea, la aplicación móvil y el CRM de call center (para el registro de las consultas realizadas vía telefónica y redes sociales que dicho canal incorporará), el cual se encuentra con un avance de un 50%.

El desarrollo e implementación de esta plataforma es requerido no solo para la gestión propia de la Unidad de Atención no Presencial, sino que también es componente necesario para montar los servicios de atención en línea de cara a la ciudadanía, permitiendo mejorar el acceso a los servicios de la Institución y digitalizar algunos de estos.

Para el desarrollo de esta aplicación se requiere de un desarrollador, parte del equipo actual, dedicado a este efecto, con un tiempo de desarrollo estimado, para las funcionalidades faltantes e integración con el CRM de call center, de 2,5 meses más 3 semanas para pruebas, ajustes y paso a producción. Podría iniciarse su operación con las funcionalidades básicas y sin interconexión al CRM en un tiempo estimado de 1,5 meses más 2 semanas de pruebas y ajustes.

La operación de esta plataforma requiere de la capacitación y correcta utilización por parte de los funcionarios y alumnos en práctica del centro de atención no presencial, siendo esta unidad la base para la operación correcta de la plataforma. En la práctica se requerirá definir, por parte de esta unidad, un dueño de producto (Product Owner) que se responsabilice de la gestión de requerimientos (levantamiento, priorización y aprobación de desarrollo) como contraparte del analista de desarrollo asignado a la construcción de la funcionalidad.

En términos de costos en equipamiento y licencias, no se visualiza un costo inicial para su implementación, pero en virtud de la cantidad de datos ingresados, podría requerirse de aumentar la capacidad de almacenamiento en el largo plazo (próximo año).

13.1.5 Sistema de Prácticas Profesionales

Como parte del plan de desarrollo de TI y considerando tanto la meta de potenciar a la Institución, como generar impacto social, se establece como objetivo para este año el desarrollo e implementación del sistema para la Unidad de Prácticas Profesionales, el que permitirá salvar los graves inconvenientes que hoy presenta dicha unidad para la gestión y administración del proceso de prácticas profesionales que es parte de la Misión Institucional.

El sistema de prácticas profesionales, actualmente en desarrollo (y que considera un primer paso a producción del Producto Mínimo Viable a fines de marzo), engloba todas las funcionalidades requeridas para este proceso, desde la postulación por parte de los egresados y licenciados de las carreras de derecho, continuando con la asignación de centros, seguimiento del proceso de práctica, medidas excepcionales y disciplinarias, evaluación de la práctica profesional (se deberá determinar en particular cómo funciona este flujo con las instituciones externas en convenio), generación de certificado de práctica con firma digital y las posibles funcionalidades (requerirá evaluación y convenio con otras instituciones) de entrega en línea del certificado (con pago vía Transbank u otra) y la interconexión para validación de estos certificados con Poder Judicial, de manera de simplificar el proceso de titulación de quienes culminen satisfactoriamente su práctica.

Para el desarrollo de este sistema se cuenta con un analista de desarrollo, quien se encuentra trabajando en este sistema actualmente, y se considera un tiempo de desarrollo prolongado, dado el alcance del sistema, de al menos 8 meses (considerándose entregas parciales de funcionalidades mínimas viables acordadas con el PO). El esquema de desarrollo y entregas será de avances parciales, incorporándose en la marcha funcionalidades completas requeridas, de manera de contar con un avance visible tanto para los funcionarios de la Unidad, como para los postulantes.

En términos de infraestructura se requerirá una licencia para virtualización de Windows Server, con un costo aproximado de USD \$400.0, de manera de contar con una plataforma actualizada, que no requiera gasto en servidores físicos y que permita ser respaldada en forma automática como parte de la plataforma virtualizada actualmente configurada entre el data center en producción y el sitio de respaldo.

13.1.6 Renovación de equipos computacionales

Es de gran relevancia para la operación de los centros de atención y de algunas unidades administrativas, la renovación de equipos computacionales de 10 años y más que actualmente siguen operativos dentro de la Institución. Esto es derivado no solo de la ausencia de repuestos en el mercado (por su antigüedad), lo que no permite que la Unidad de Soporte del Dpto. de Informática pueda realizar correctamente las labores de soporte y mantención de estos, si no que principalmente porque no aceptan ya la actualización de sistema operativo ni de los software de oficina y de productividad que se requiere utilizar dadas las exigencias de los procesos de tienen a cargo como de las plataformas tecnológicas que deben utilizar. La inhabilidad de poder efectuar las labores requeridas por la dificultad expuesta significa que muchas veces los profesionales en los centros no pueden realizar el 100% de sus labores en sus equipos, debiendo turnarse a veces (en especial en lo que respecta al uso de la Oficina Judicial Virtual) para poder realizar los registros y acciones que les son necesarias.

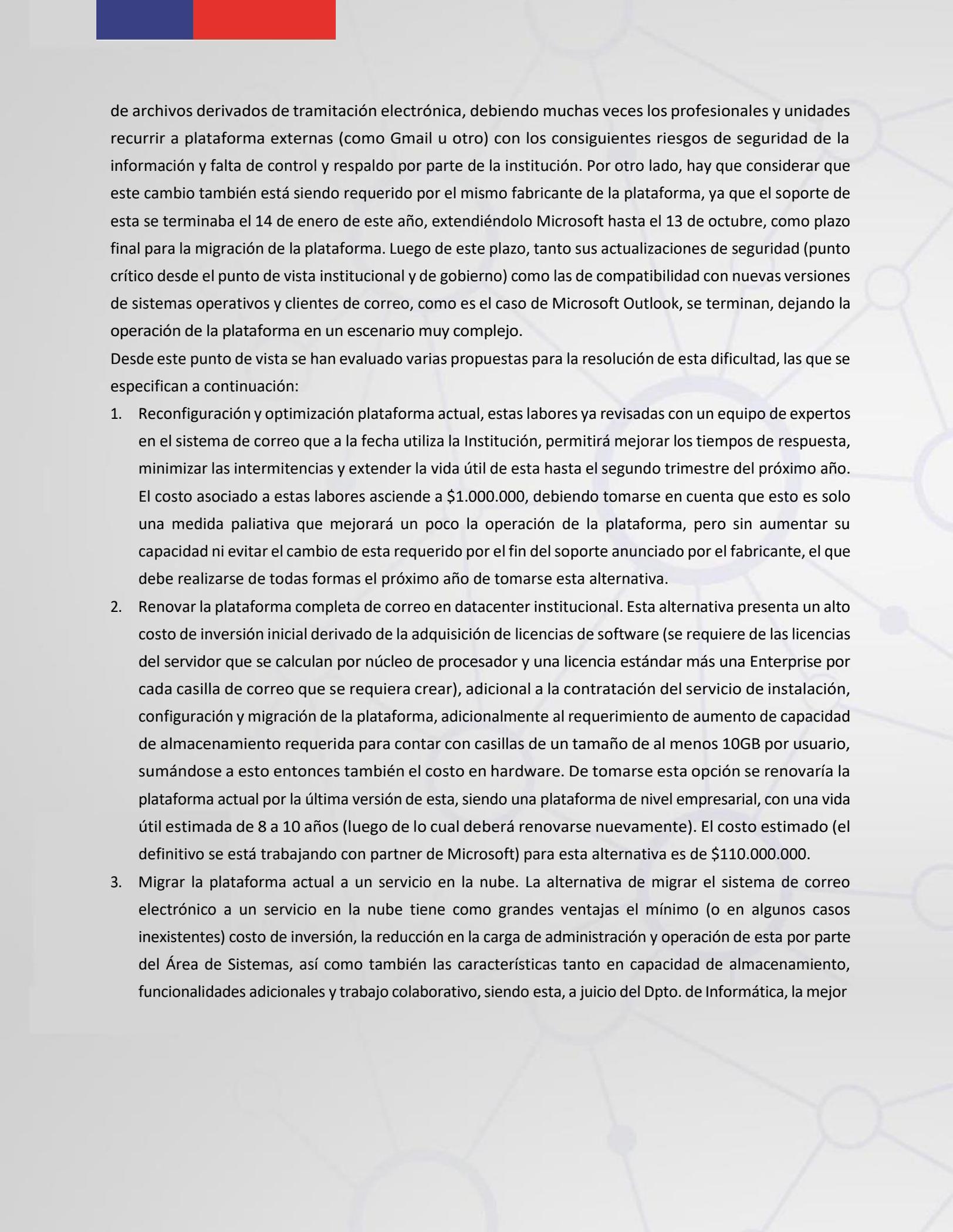
Para lograr dicho objetivo, al menos parcialmente durante el año en curso, con el acotado presupuesto reservado para la adquisición de estos equipos, se planifica recurrir a equipos "semi nuevos", correspondientes a unidades de 2 años de antigüedad, con características homólogas a las adquisiciones realizadas en los últimos años para los centros, que han sido utilizados en modalidad de arriendo y que se encuentran en condiciones óptimas de funcionamiento. Con esto se busca bajar el precio unitario de alrededor de \$800.000 + IVA por unidad (incluyendo las licencias de software) a un 50% (considerando que el mayor costo de licenciamiento es el software de oficina que usualmente no viene incluido).

A la fecha se cuenta con un total de 24 equipos con más de 10 años para actualizar, adicionándose a estos otros 12 equipos requeridos de actualización en los departamentos y direcciones regionales. Lográndose la reducción de costo planteada, esto nos permitiría renovar prácticamente 25 equipos, reduciendo considerablemente la urgencia.

13.1.7 Plataforma de Correo Institucional

La plataforma de correo es la pieza fundamental de la comunicación y trabajo colaborativo de la Institución, afectando su funcionamiento y capacidades de manera importante a los procesos y la operación de esta última.

La plataforma de correos actual de la Corporación, correspondiente a Microsoft Exchange 2010, requiere de su actualización en el corto o mediano plazo, toda vez que tanto sus capacidades como funcionamiento no están acorde a las necesidades actuales de la Institución, en particular con el requerimiento de digitalización



de archivos derivados de tramitación electrónica, debiendo muchas veces los profesionales y unidades recurrir a plataformas externas (como Gmail u otro) con los consiguientes riesgos de seguridad de la información y falta de control y respaldo por parte de la institución. Por otro lado, hay que considerar que este cambio también está siendo requerido por el mismo fabricante de la plataforma, ya que el soporte de esta se terminaba el 14 de enero de este año, extendiéndolo Microsoft hasta el 13 de octubre, como plazo final para la migración de la plataforma. Luego de este plazo, tanto sus actualizaciones de seguridad (punto crítico desde el punto de vista institucional y de gobierno) como las de compatibilidad con nuevas versiones de sistemas operativos y clientes de correo, como es el caso de Microsoft Outlook, se terminan, dejando la operación de la plataforma en un escenario muy complejo.

Desde este punto de vista se han evaluado varias propuestas para la resolución de esta dificultad, las que se especifican a continuación:

1. Reconfiguración y optimización plataforma actual, estas labores ya revisadas con un equipo de expertos en el sistema de correo que a la fecha utiliza la Institución, permitirá mejorar los tiempos de respuesta, minimizar las intermitencias y extender la vida útil de esta hasta el segundo trimestre del próximo año. El costo asociado a estas labores asciende a \$1.000.000, debiendo tomarse en cuenta que esto es solo una medida paliativa que mejorará un poco la operación de la plataforma, pero sin aumentar su capacidad ni evitar el cambio de esta requerido por el fin del soporte anunciado por el fabricante, el que debe realizarse de todas formas el próximo año de tomarse esta alternativa.
2. Renovar la plataforma completa de correo en datacenter institucional. Esta alternativa presenta un alto costo de inversión inicial derivado de la adquisición de licencias de software (se requiere de las licencias del servidor que se calculan por núcleo de procesador y una licencia estándar más una Enterprise por cada casilla de correo que se requiera crear), adicional a la contratación del servicio de instalación, configuración y migración de la plataforma, adicionalmente al requerimiento de aumento de capacidad de almacenamiento requerida para contar con casillas de un tamaño de al menos 10GB por usuario, sumándose a esto entonces también el costo en hardware. De tomarse esta opción se renovaría la plataforma actual por la última versión de esta, siendo una plataforma de nivel empresarial, con una vida útil estimada de 8 a 10 años (luego de lo cual deberá renovarse nuevamente). El costo estimado (el definitivo se está trabajando con partner de Microsoft) para esta alternativa es de \$110.000.000.
3. Migrar la plataforma actual a un servicio en la nube. La alternativa de migrar el sistema de correo electrónico a un servicio en la nube tiene como grandes ventajas el mínimo (o en algunos casos inexistentes) costo de inversión, la reducción en la carga de administración y operación de esta por parte del Área de Sistemas, así como también las características tanto en capacidad de almacenamiento, funcionalidades adicionales y trabajo colaborativo, siendo esta, a juicio del Dpto. de Informática, la mejor

opción desde el punto de vista funcional y operativo. El costo de esta plataforma se compone de un pago mensual, que se calcula por cada cuenta de usuario mantenida en la plataforma (para este estimativo consideramos 1000 cuentas), variando este valor acorde a los diferentes proveedores y servicios que ofrecen acorde al siguiente detalle:

- a. Zbox \$25.000.000 anual. El valor incluye casillas de 50GB, cliente web, conector Outlook, videoconferencia, calendarios y documentos compartidos
- b. Gmail \$39.000.000 anual. El valor incluye casillas capacidad básicamente ilimitada, 30GB de almacenamiento en línea para documentos compartidos, suite de oficina web (documentos de texto, planillas de cálculo, presentaciones, etc.) con trabajo colaborativo en línea (varias personas editando documentos en simultaneo), chat institucional, videoconferencia (de hasta 100 personas a la vez) y creador de sitios web
- c. Office 365 \$50.000.000 anual. En este caso la solución de Microsoft ofrece la ventaja que incluye el software de Oficina, por lo que podría existir un ahorro de costo en la adquisición de computadores de casi \$200.000 por unidad, lo que considerando los 30 o más equipos que se adquieren al año significaría un ahorro anual de \$6.000.000 aproximado. El servicio incluye casillas de 50GB, software de Oficina tanto instalable como web, 1TB de almacenamiento en línea para archivos compartidos, pero, a diferencia de Google, no incluye videoconferencia, chat u otras herramientas colaborativas

En particular es interesante las opciones que incluyen herramientas colaborativas que permitirían el trabajo en simultaneo de varias partes de forma centralizada para elaboración de informes, bases de licitación y otros documentos que requieren del esfuerzo de varias personas y que hoy deben gestionarse a través de correo electrónico con las dificultades de seguimiento y demora en tiempo que eso supone. Adicionalmente la disponibilidad de almacenamiento en nube para archivos viene a suplir la carencia que existe de mecanismos de respaldo de documentos institucionales en línea, tanto para los centros de atención como para las unidades y departamentos administrativos.

13.1.8 Mejora SAJ y Módulo de arbitrajes

Con el objetivo de fortalecer y mejorar el funcionamiento del sistema SAJ, la Unidad de Desarrollo del Dpto. de Informática ha venido trabajando en el desarrollo de un modelo para optimizar y modernizar el sistema SAJ, actualizando su interfaz de usuario con las tecnologías que actualmente se utilizan en las aplicaciones web, permitiendo su adaptación a diferentes dispositivos como son computadores de escritorio, notebooks, tablets, celulares, etc., y rediseñando el modelo de datos subyacente al sistema, de manera de minimizar los tiempos de mantención y actualización de este, disminuir los tiempos de respuesta de la aplicación

(agendamientos, grabaciones, etc.), simplificar el trabajo estadístico y proyectar su uso para los próximos 8 a 10 años.

Este proceso, que es de largo aliento, se planifica para ser realizado en etapas comenzando con el rediseño del módulo CSJ (incorporando los recursos de corte), para continuar con ODL y CAVI (que requiere incorporación de alegatos y cambio en la intervención judicial), y continuando con el desarrollo e incorporación del módulo requerido para los procesos de arbitraje, requerimiento largamente sentido por el Centro de Mediación y Arbitraje y que corresponde a una línea que la Subsecretaría de Justicia está buscando potenciar. Finalmente se realizará la modificación de la interfaz de usuario para incorporar las nuevas tecnologías responsivas y asíncronas que son la tendencia de desarrollo para aplicaciones web modernas, lo que permitirá además mejorar la percepción del sistema que tienen los profesionales y las nuevas generaciones de abogados que pasan por nuestra Institución.

Este esfuerzo requiere de dos desarrolladores trabajando en paralelo para atacar cambios en el modelo de datos, controladores, lógica de negocio e interfaz web, liderados por un jefe de proyecto (que en ausencia de un coordinador de desarrollo asumirá el Jefe de Departamento), en coordinación con Planificación y Control de Gestión de manera de asegurar la consistencia y completitud de la información requerida. El período considerado para todas las modificaciones requeridas es de 9 meses, considerando que no será posible congelar el resto de requerimiento para abocarse solo a este, se estima que el término de todo lo necesario será a mediados de 2021. En virtud de lo anterior, para este año se enfocarán los esfuerzos en la incorporación de los recursos y alegatos en CAVI y CSJ y en el módulo de arbitrajes, siendo este último ya desarrollado sobre la nueva interfaz que ya utilizan los módulos de oficina de litigación y PMA.

XIV. ENFOQUE DE GÉNERO

14.1 Participación de género en materia de Orientación e Información:

Como se observa en la gráfica y cuadros adjuntos, el 62% del total de personas atendidas corresponde al género femenino, y un 38% al género masculino. Dicha distribución porcentual se mantiene a nivel desagregado en Centros de Atención Jurídico Social y Centros de Mediación, sin embargo, a nivel de Oficina de Defensa Laboral y CAVI se modifica dicha composición. Esto ocurre en atención a la especialidad de las materias atendidas. En CAVI, el 78% de los usuarios atendidos corresponde al género femenino y un 22% al género masculino, ocurriendo lo inverso en Oficinas de Defensa Laboral donde el componente masculino prevalece por el femenino en un 58%, por sobre el 42%. Dichos resultados concuerdan con la distribución de la población activa (ocupada o cesante), donde el mayor componente se concentra en la población masculina (cesante corresponde al 56% y ocupados al 58%), y por ende, acude en mayor proporción a solicitar defensa laboral.

Cuadro N° 78: Distribución de usuarios según género y tipo de Centro

TIPO DE CENTRO	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL GENERAL
CAJS	64%	36%	100%
CAVI	78%	22%	100%
CMED	65%	35%	100%
ODL	42%	58%	100%
TOTAL	62%	38%	100%

14.2 Transversalización enfoque de género institucional:

Para avanzar decididamente en el término de las desigualdades en Chile, se planteó una Agenda de Género, cuyo objetivo es terminar con la desigualdad entre mujeres y hombres. Hay más mujeres en situación de pobreza, hay menos mujeres presentes en el mercado laboral, los sueldos de las mujeres son inferiores a los de los hombres, las mujeres viven la violencia, hay menos mujeres en espacios de decisión y la cultura mantiene estereotipos que las discriminan. 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. La Agenda de Género, entre otros elementos, señala que una sociedad desarrollada se basa en que tanto hombres como mujeres sean reconocidos como sujetos de derechos y obligaciones, en igualdad de condiciones y respetando las diferencias naturales de cada uno. Cuya inspiración es el respeto a la diversidad más que una lucha entre hombres y mujeres. Para lograrlo propone avanzar prioritariamente en tres grandes desafíos:

- Consolidar definitivamente la igualdad ante la ley para las mujeres terminando con todas las discriminaciones legales existentes. Promoviendo el buen trato a la mujer en los servicios públicos, en especial de salud y justicia de familia, en concordancia con el sello de Gobierno del Buen Trato.
- Generar condiciones que contribuyan a incrementar la autonomía de la mujer, y
- Contribuir a una cultura de respeto a la dignidad de la mujer en todos los espacios y a la protección de su vida y su integridad, combatiendo sin tregua la violencia intrafamiliar.

XV. INFRAESTRUCTURA INSTITUCIONAL

15.1 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. Por lo que es necesario tener en consideración el reconocimiento institucional del edificio principal de calle Agustinas para concentrar las oficinas de mayor atención a usuarios.
- 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.

15.2 Inversión 2019

Los proyectos de inversión efectuados por la Corporación durante el año 2019 corresponden a los siguientes:

- Habilitación de oficinas para implementación de Programa Mi Abogado Región del Maule, en piso 2 de edificio ubicado en Uno Sur N°848, Talca, lo que consideró construcción de tabiquería opaca y vidriada, habilitación de kitchenette, sala de reuniones, cableado estructurado y pintura.

Costo de Inversión	\$39.002.525.-
---------------------------	-----------------------

*Valor incluye mobiliario

- Habilitación de oficinas para implementación de Programa Mi Abogado Región de Magallanes y la Antártica Chilena, en Avenida Pedro Montt N°1001, Depto. 107, Punta Arenas, lo que consideró construcción de tabiquería opaca y vidriada, habilitación de kitchenette, sala de reuniones, cableado estructurado y pintura.

Costo de Inversión	\$40.338.788.-
---------------------------	-----------------------

*Valor incluye mobiliario

- Mejoramiento y habilitación CAJS Buin, proyecto contempló redistribución interna para habilitación de inmueble ubicado en Avenida Argentina como acceso principal, liberando así patio trasero para uso del personal administrativo, creación de kitchenette y proyecto y certificación de sistema eléctrico.

Costo de Inversión	\$3.869.772.-
---------------------------	----------------------

- Debido a aumento de dotación de Programa Mi Abogado R.M. se habilitaron nuevos puntos de red en piso 3 de Agustinas N°1419, Santiago.

Costo de Inversión	\$2.118.200.-
---------------------------	----------------------

- Direcciones Regionales de la Región Metropolitana se trasladaron de forma definitiva a piso 6 de edificio ubicado en Agustinas N°1419, Santiago, reutilizando infraestructura existente, la cual se encuentra en buen estado, por lo que no fue necesario realizar obras de mejoramiento.
- En el marco de las protestas ocurridas en nuestro país desde octubre de 2019, Centro de Atención Jurídico y Social de San Miguel, ubicado en Primera Avenida N°1124, sufrió incendio de sus dependencias, por lo que se debió contratar por urgencia, obras de reparación, las cuales comprendieron; cambio de estructura y cubierta de techo afectadas, cambio de piso, pintura y sistema eléctrico y de datos.

Costo de Inversión	\$6.697.324.-
---------------------------	----------------------

Costo Total de Inversión Efectivo durante el Año 2019 en temas de Infraestructura

\$92.026.609.-

15.3 Desafíos 2020

- Implementación del Programa Mi Abogado en la Región de O'Higgins, considerando una dotación de 14 funcionarios, lo cual consideró arriendo de inmueble, habilitación de oficinas, enlaces telecomunicacionales, entre otros.

COSTO DE INVERSIÓN APROXIMADO

\$46.139.210

*Valor incluye mobiliario.

- Debido a aumento de dotación del Programa Mi Abogado en la Región de Metropolitana, donde se espera la dotación aumente a 100 funcionarios aproximadamente durante 2021, se consideró arriendo de inmueble de 779 m2 de superficie, a fin de habilitar áreas de trabajo, enlaces telecomunicacionales, entre otros.

COSTO DE INVERSIÓN

\$73.990.482

- Implementación Duplas de Atención para el Adulto Mayor en la Región Metropolitana, donde se considera habilitar oficinas en piso 3 de edificio ubicado en Agustinas N°1419, Santiago, considerando construcción de tabiquería y proyecto de sistema eléctrico, iluminación y datos.

COSTO DE INVERSIÓN

\$9.400.000

- Implementación Duplas de Atención para el Adulto Mayor en la Región de O'Higgins, donde se considera habilitar oficinas en piso 10 de edificio ubicado en Nueva Einstein N°290, Rancagua, considerando proyecto de sistema eléctrico, iluminación y datos.

COSTO DE INVERSIÓN	\$10.200.000
---------------------------	---------------------

- Implementación Duplas de Atención para el Adulto Mayor en la Región del Maule, donde se considera habilitar oficinas en piso 1 de edificio ubicado en Uno Sur N°848, Talca, compartiendo dependencias con Centro de Atención Jurídico y Social de Talca. Para su habilitación se considera construcción de tabiquería, pintura, proyecto de sistema eléctrico, iluminación y datos.

COSTO DE INVERSIÓN	\$21.000.000
---------------------------	---------------------

- Implementación Duplas de Atención para el Adulto Mayor en la Región de Magallanes y la Antártica Chilena, donde se considera habilitar oficinas en piso 1 de edificio ubicado en Magallanes N°809, Punta Arenas, compartiendo dependencias con Dirección Regional y Centro de Atención Jurídico y Social de Punta Arenas. Para su habilitación se considera proyecto de reordenamiento de oficinas existentes, por medio de demolición y construcción de nueva tabiquería, pintura, cambio de revestimiento de piso y proyecto de sistema eléctrico, iluminación y datos.

COSTO DE INVERSIÓN	\$30.000.000
---------------------------	---------------------

- Traslado de Centro de Atención Jurídico y Social Talca, a inmueble ubicado en piso 1 de edificio ubicado en Uno Sur N°848, Talca, para cual se requiere habilitar nuevas oficinas por medio de construcción de tabiquería, pintura, proyecto de sistema eléctrico, iluminación y datos.

COSTO DE INVERSIÓN	\$30.000.000
---------------------------	---------------------

- Desde el 2019 y de acuerdo a las malas condiciones de habitabilidad del Centro de Atención Jurídico y Social de La Florida, la Corporación se encuentra trabajando en proyecto de mejoramiento y ampliación, para lo cual se ha desarrollado anteproyecto de arquitectura y presupuesto. Se espera desarrollo del proyecto durante año 2020. Este comprende, ampliación en primer y segundo piso de oficinas,

mejoramiento de baños y kitchenette, mejoramiento de revestimiento de piso, pintura, cambio de estructura de techumbre, proyecto de climatización, proyecto del sistema eléctrico, iluminación y datos.

COSTO DE INVERSIÓN	\$75.000.000
---------------------------	---------------------

XVI. TRABAJO DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL

16.1. 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. La Oficina Internacional de la CAJ es la institución intermediaria y remitente para el Convenio de Nueva York en Chile; esto significa que la oficina tramita las causas que llegan a Chile desde el extranjero y también remite a otros países las solicitudes que se generan acá y deben ser tramitadas afuera. La pensión de alimentos que se puede demandar depende de cada país, pero por regla general se trata de demandas entre padres e hijos. 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. La Convención de La Haya aborda las materias de sustracción internacional de niños, niñas y adolescentes y visitas internacionales entre padres e hijos que viven en países distintos. La sustracción internacional es la situación que se configura cuando un niño sale del país sin las autorizaciones legales o –habiendo obtenido las autorizaciones requeridas- permanece fuera del país por más tiempo del autorizado. La oficina es Autoridad Central del Convenio de La Haya para todo Chile, lo que significa que tramita tanto los casos entrantes, que se litigarán en nuestro país, como los casos salientes, que son enviados a otros estados. En materia de Convenio de La Haya al igual que la anterior, mayoritariamente no es parte Asia.

16.2. Actividades 2019:

16.2.1 Ingreso a sección judicial:

Cuadro N° 79: Ingreso a sección judicial por materia en Oficina Internacional

MATERIAS	N° INGRESOS
ALIMENTOS INTERNACIONALES	16
AUTORIZACIÓN SALIDA DEL PAÍS	1
MATERIAS VOLUNTARIAS (CUIDADO PERSONAL Y GUARDAS)	8
DIVORCIO MUTUO ACUERDO	3
DIVORCIO UNILATERAL	7
PROTECCIÓN POR MALTRATO	1
RELACIÓN DIRECTA Y REGULAR INTERNACIONAL	5
SECUESTRO INTERNACIONAL	29
EXEQUATUR	1
TOTAL	71

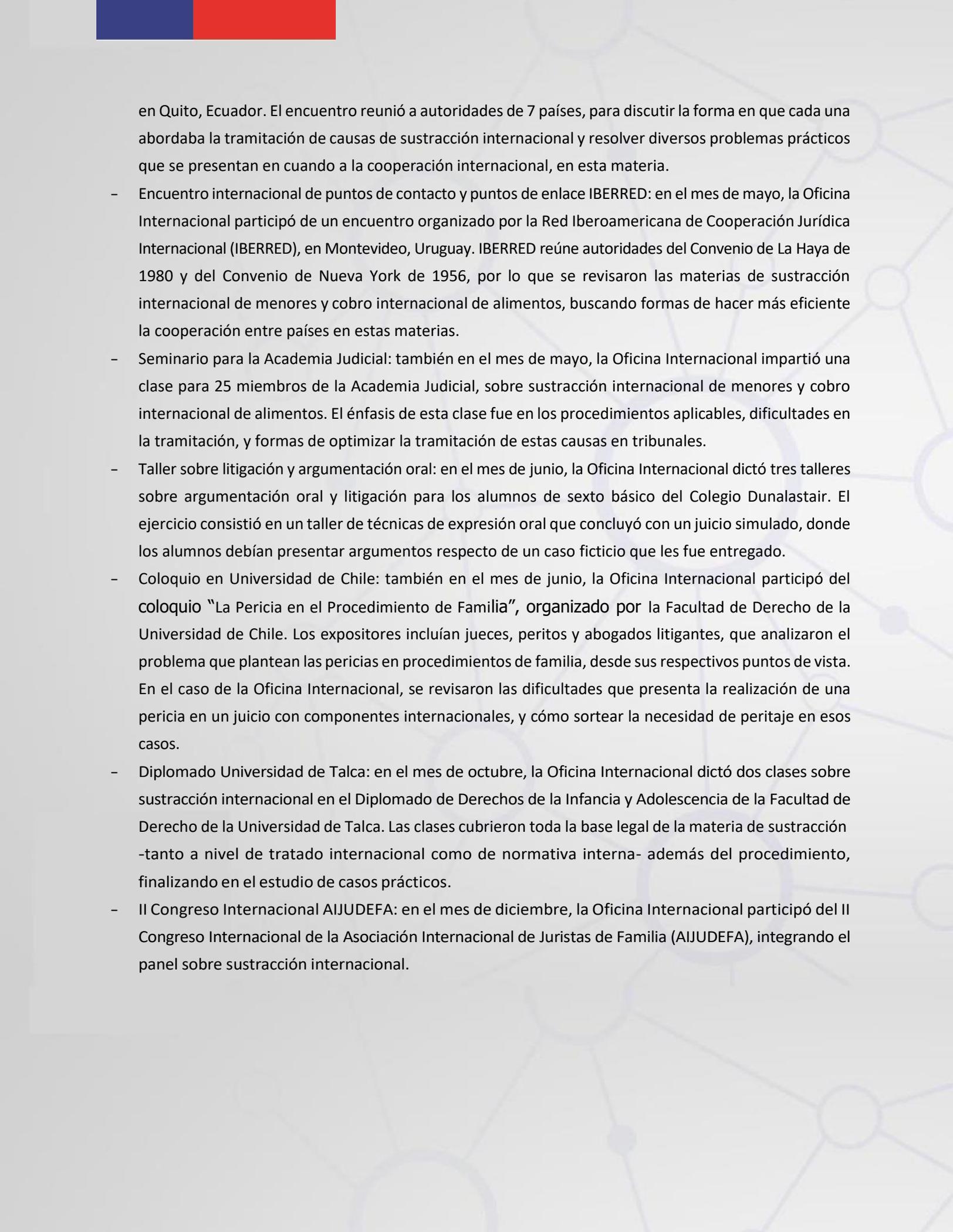
16.2.2 Ingreso a sección extrajudicial:

Cuadro N° 80: Ingreso a sección extrajudicial por materia en Oficina Internacional

MATERIAS	N° INGRESOS
ALIMENTOS INTERNACIONAL	52
RELACIÓN DIRECTA Y REGULAR INTERNACIONAL	15
SECUESTRO INTERNACIONAL	57
OTRAS MATERIAS (FAMILIA)	17
TOTAL	141

16.2.3 En materia de cooperación internacional:

- Encuentro subregional de Autoridades Centrales sobre Sustracción Internacional de NNA: en el mes de enero, la Oficina Internacional participó de un encuentro de Autoridades Centrales organizado por el Instituto Interamericano del Niño, Niña y Adolescente, de la Organización de Estados Americanos (OEA),



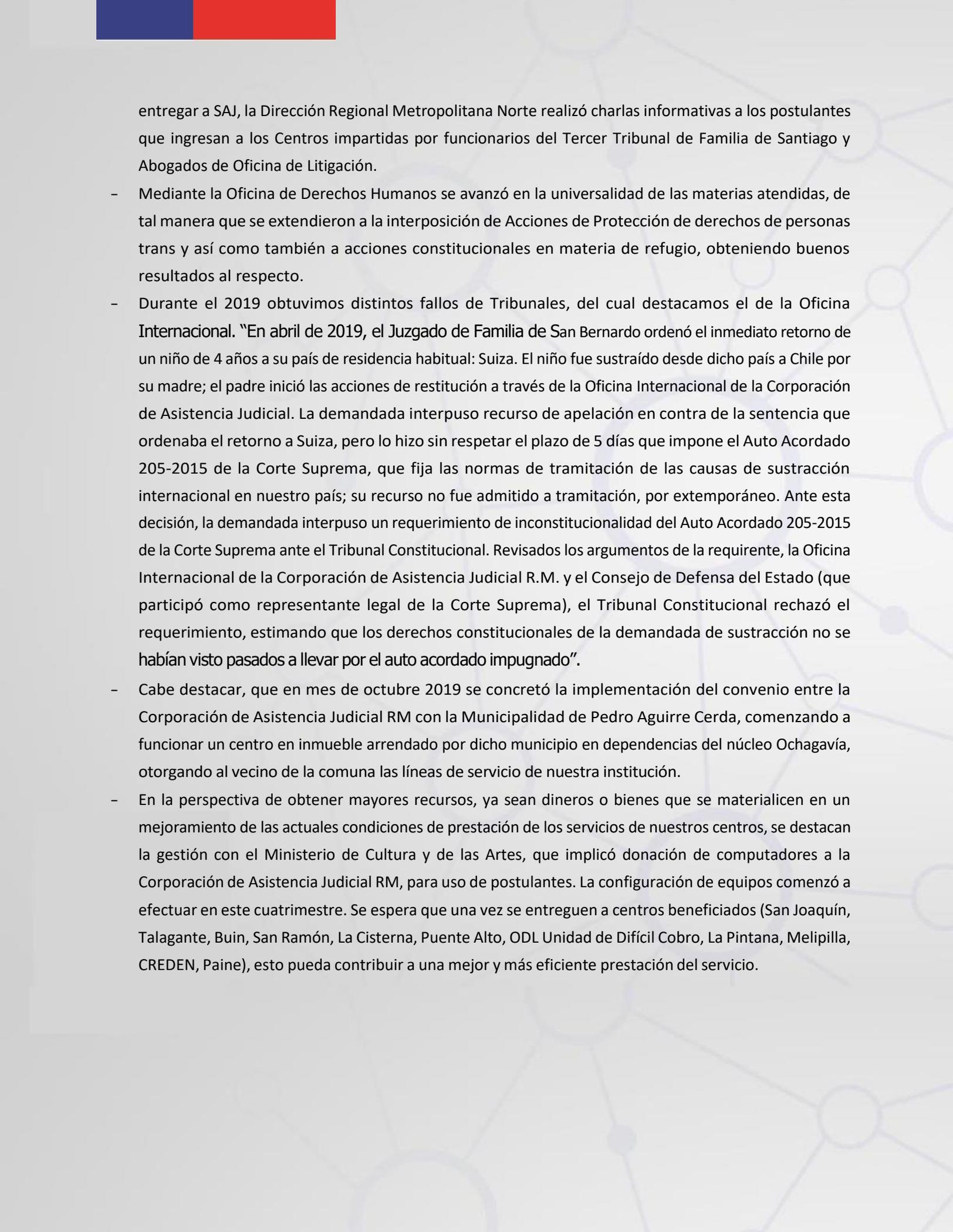
en Quito, Ecuador. El encuentro reunió a autoridades de 7 países, para discutir la forma en que cada una abordaba la tramitación de causas de sustracción internacional y resolver diversos problemas prácticos que se presentan en cuando a la cooperación internacional, en esta materia.

- Encuentro internacional de puntos de contacto y puntos de enlace IBERRED: en el mes de mayo, la Oficina Internacional participó de un encuentro organizado por la Red Iberoamericana de Cooperación Jurídica Internacional (IBERRED), en Montevideo, Uruguay. IBERRED reúne autoridades del Convenio de La Haya de 1980 y del Convenio de Nueva York de 1956, por lo que se revisaron las materias de sustracción internacional de menores y cobro internacional de alimentos, buscando formas de hacer más eficiente la cooperación entre países en estas materias.
- Seminario para la Academia Judicial: también en el mes de mayo, la Oficina Internacional impartió una clase para 25 miembros de la Academia Judicial, sobre sustracción internacional de menores y cobro internacional de alimentos. El énfasis de esta clase fue en los procedimientos aplicables, dificultades en la tramitación, y formas de optimizar la tramitación de estas causas en tribunales.
- Taller sobre litigación y argumentación oral: en el mes de junio, la Oficina Internacional dictó tres talleres sobre argumentación oral y litigación para los alumnos de sexto básico del Colegio Dunalastair. El ejercicio consistió en un taller de técnicas de expresión oral que concluyó con un juicio simulado, donde los alumnos debían presentar argumentos respecto de un caso ficticio que les fue entregado.
- Coloquio en Universidad de Chile: también en el mes de junio, la Oficina Internacional participó del coloquio “La Pericia en el Procedimiento de Familia”, organizado por la Facultad de Derecho de la Universidad de Chile. Los expositores incluían jueces, peritos y abogados litigantes, que analizaron el problema que plantean las pericias en procedimientos de familia, desde sus respectivos puntos de vista. En el caso de la Oficina Internacional, se revisaron las dificultades que presenta la realización de una pericia en un juicio con componentes internacionales, y cómo sortear la necesidad de peritaje en esos casos.
- Diplomado Universidad de Talca: en el mes de octubre, la Oficina Internacional dictó dos clases sobre sustracción internacional en el Diplomado de Derechos de la Infancia y Adolescencia de la Facultad de Derecho de la Universidad de Talca. Las clases cubrieron toda la base legal de la materia de sustracción -tanto a nivel de tratado internacional como de normativa interna- además del procedimiento, finalizando en el estudio de casos prácticos.
- II Congreso Internacional AIJUDEFA: en el mes de diciembre, la Oficina Internacional participó del II Congreso Internacional de la Asociación Internacional de Juristas de Familia (AIJUDEFA), integrando el panel sobre sustracción internacional.

XVII. HITOS Y DESAFÍOS CAJMETRO

17.1 Hitos 2019

- La Dirección Regional Metropolitana Norte, durante el año 2019 pudo fortalecer lazos con las comunas donde nuestros centros están establecidos, teniendo reuniones bilaterales de coordinación con las autoridades comunales para revisar estrategias de atención para nuestros usuarios, así como también consolidar alianzas estratégicas para avanzar en el acceso a la justicia de nuestros usuarios.
- También la Dirección Regional Metropolitana Norte realizó reuniones de coordinación con los cuatro Tribunales de Familia de Santiago, a fin de dar mayor cobertura al rol del abogado curador en causas contenciosas, asegurando representación letrada no sólo en causas proteccionales, sino también en contenciosas, con lo cual se dio cumplimiento al mandato legal de representación jurídica de Niños, Niñas y Adolescentes en estas materias.
- Durante fines del 2019 se establecieron reuniones de trabajo y coordinación entre la Dirección Regional Metropolitana Norte y el alcalde de la comuna de Ñuñoa don Andrés Zarhi, para poder establecer para el año 2020 la firma de un convenio de colaboración entre la Corporación de Asistencia Judicial RM y la Ilustre Municipalidad de Ñuñoa, en la cual se establece entregar nuestros servicios institucionales a los habitantes de la comuna.
- En el mes de agosto del presente año, en la comuna de Colina se llevó a cabo la celebración del día del niño, actividad organizada por la Dirección Regional Metropolitana Norte, la Corporación de Asistencia Judicial de Colina y las autoridades comunales. Esta actividad estaba orientada principalmente a poder enseñar, a los más de 3000 niños que asistieron, de diferentes establecimientos educacionales de la comuna, que son sujetos de derechos. En esta actividad participó el Ministro de Justicia y Derechos Humanos don Hernán Larraín, la SEREMI de Justicia Carolina Lavín, el Gobernador de la Provincia de Chacabuco don Javier Maldonado, el alcalde de la comuna don Mario Olavarría, Director General CAJ don Alejandro Díaz, y prensa local.
- Con el objeto de mejorar la calidad del servicio entregado a nuestros usuarios, durante el 2019, la Dirección Regional Metropolitana Norte trabajó en socializar el protocolo de gestión de reclamos, realizando un total de 23 reuniones con sus Unidades Operativas; en dichas reuniones también se revisó con el equipo gestión la calidad de la respuesta de los reclamos y del servicio que presta cada Unidad Operativa, realizando sugerencias de mejoras en ese sentido.
- Con el objeto de que los postulantes conocieran la tramitación digital en Tribunales de Familia de Santiago, el orden de carpetas y la prueba mínima en juicios de familia y la información que deben



entregar a SAJ, la Dirección Regional Metropolitana Norte realizó charlas informativas a los postulantes que ingresan a los Centros impartidas por funcionarios del Tercer Tribunal de Familia de Santiago y Abogados de Oficina de Litigación.

- Mediante la Oficina de Derechos Humanos se avanzó en la universalidad de las materias atendidas, de tal manera que se extendieron a la interposición de Acciones de Protección de derechos de personas trans y así como también a acciones constitucionales en materia de refugio, obteniendo buenos resultados al respecto.
- Durante el 2019 obtuvimos distintos fallos de Tribunales, del cual destacamos el de la Oficina Internacional. "En abril de 2019, el Juzgado de Familia de San Bernardo ordenó el inmediato retorno de un niño de 4 años a su país de residencia habitual: Suiza. El niño fue sustraído desde dicho país a Chile por su madre; el padre inició las acciones de restitución a través de la Oficina Internacional de la Corporación de Asistencia Judicial. La demandada interpuso recurso de apelación en contra de la sentencia que ordenaba el retorno a Suiza, pero lo hizo sin respetar el plazo de 5 días que impone el Auto Acordado 205-2015 de la Corte Suprema, que fija las normas de tramitación de las causas de sustracción internacional en nuestro país; su recurso no fue admitido a tramitación, por extemporáneo. Ante esta decisión, la demandada interpuso un requerimiento de inconstitucionalidad del Auto Acordado 205-2015 de la Corte Suprema ante el Tribunal Constitucional. Revisados los argumentos de la requirente, la Oficina Internacional de la Corporación de Asistencia Judicial R.M. y el Consejo de Defensa del Estado (que participó como representante legal de la Corte Suprema), el Tribunal Constitucional rechazó el requerimiento, estimando que los derechos constitucionales de la demandada de sustracción no se habían visto pasados a llevar por el auto acordado impugnado".
- Cabe destacar, que en mes de octubre 2019 se concretó la implementación del convenio entre la Corporación de Asistencia Judicial RM con la Municipalidad de Pedro Aguirre Cerda, comenzando a funcionar un centro en inmueble arrendado por dicho municipio en dependencias del núcleo Ochagavía, otorgando al vecino de la comuna las líneas de servicio de nuestra institución.
- En la perspectiva de obtener mayores recursos, ya sean dineros o bienes que se materialicen en un mejoramiento de las actuales condiciones de prestación de los servicios de nuestros centros, se destacan la gestión con el Ministerio de Cultura y de las Artes, que implicó donación de computadores a la Corporación de Asistencia Judicial RM, para uso de postulantes. La configuración de equipos comenzó a efectuar en este cuatrimestre. Se espera que una vez se entreguen a centros beneficiados (San Joaquín, Talagante, Buin, San Ramón, La Cisterna, Puente Alto, ODL Unidad de Difícil Cobro, La Pintana, Melipilla, CREDEN, Paine), esto pueda contribuir a una mejor y más eficiente prestación del servicio.

17.2 Desafíos 2020 de la Dirección General:

- Mejorar la infraestructura de nuestros centros de atención, con el objeto de dignificar el trabajo que día a día realizan los funcionarios de la Corporación de Asistencia Judicial RM. Lo cual, también permite entregar una mejor experiencia de atención de nuestros usuarios.
- Habiendo ampliado la cobertura de la línea de atención a infancia Vulnerable con niños, niñas y adolescentes institucionalizados, a través del Programa Mi Abogado, desde la Región Metropolitana a las regiones del Maule y Magallanes y la Antártica Chilena, solo nos queda por incorporar únicamente la región de O'Higgins, lo cual se traduce en un desafío para este año, para que así logremos la cobertura en todas las regiones de competencia de nuestra institución.
- Fortalecer nuestros canales de atención no presencial, a fin de colocarnos a la altura de los nuevos tiempos. Con ello, agilizamos los tiempos de respuesta y la conectividad con nuestros usuarios.
- Continuaremos realizando acciones en redes sociales, de manera que más personas nos conozcan y si nos requieren poder brindarles nuestros servicios.

Cuenta Pública
Participativa
Gestión **2019**

RESUMEN EJECUTIVO

