



**Corporación
de Asistencia
Judicial**

Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos

Gobierno de Chile

**CHILE LO
HACEMOS
TODOS**

Cuentas Públicas
Participativas
2018



Tabla de contenido

I.	INFORMACIÓN GENERAL DEL SERVICIO.....	3
II.	LÍNEAS DE ATENCIÓN Y RESULTADOS 2017.....	8
III.	METAS MINISTERIALES.....	33
IV.	RECURSOS HUMANOS.....	34
V.	EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA.....	38
VI.	CONVENIOS MUNICIPALES.....	48
VII.	CONVENIO INTERSECTORIAL SENADIS.....	49
VIII.	PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	53
IX.	TRANSPARENCIA.....	60
X.	REQUERIMIENTOS GABINETE PRESIDENCIAL Y RECLAMOS (O.I.R.S).....	61
XI.	ATENCIÓN MIGRANTES.....	74
XII.	TRABAJO DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL.....	80
XIII.	AVANCES EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN.....	83
XIV.	ENFOQUE DE GÉNERO.....	94
XV.	INFRAESTRUCTURA INSTITUCIONAL.....	97
XVI.	HITOS Y DESAFÍOS.....	105

I. INFORMACIÓN GENERAL DEL SERVICIO

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

1. Misión Institucional

Proporcionar orientación y asesoría jurídica a todas las personas que así lo requieran, y patrocinar judicialmente de manera profesional y gratuita a quienes no cuenten con los recursos para hacerlo. Por otra parte, se otorgan los medios para que los egresados y licenciados de derecho puedan realizar su práctica profesional, para obtener su título de abogado.

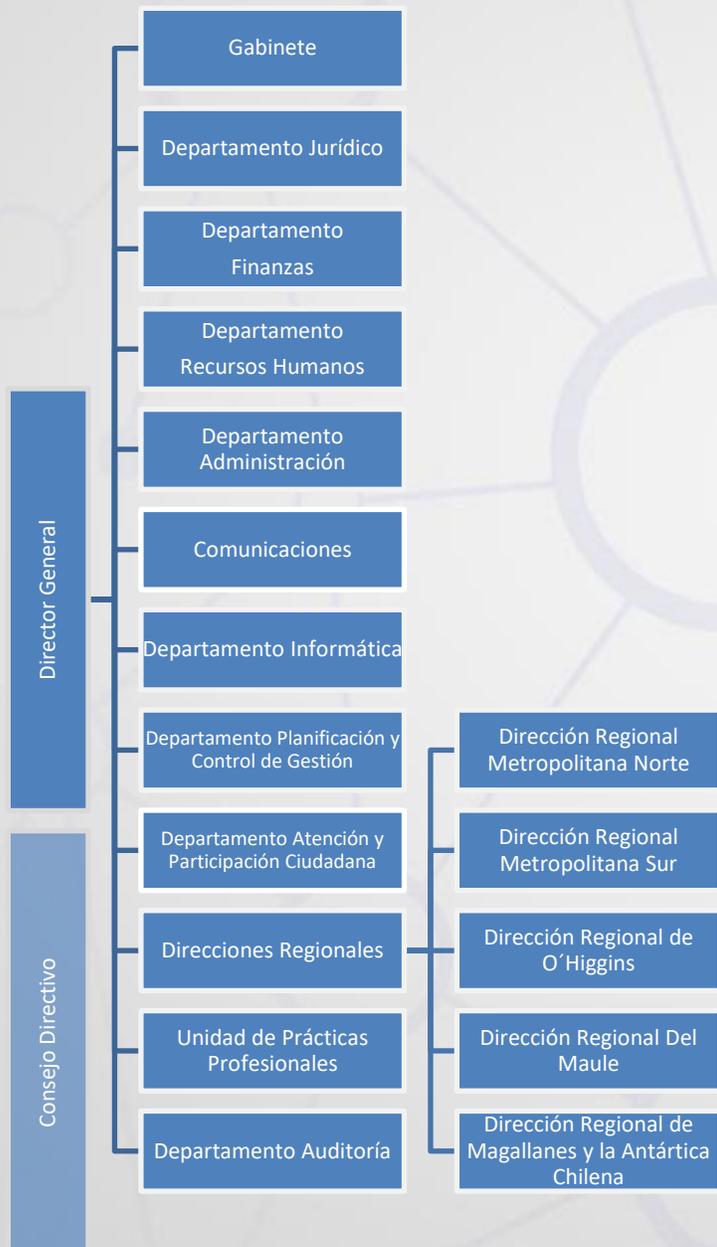
2. Visión Institucional

“Ser reconocidos como un Servicio Público profesionalizado y especializado por su competencia en el ámbito Jurídico Social, que busca materializar el acceso a la Justicia, a través de una atención especializada, oportuna, de calidad y comprometida con la Difusión y Educación de Derechos y Deberes Ciudadanos”

3. Objetivos Estratégicos

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

1. Organigrama



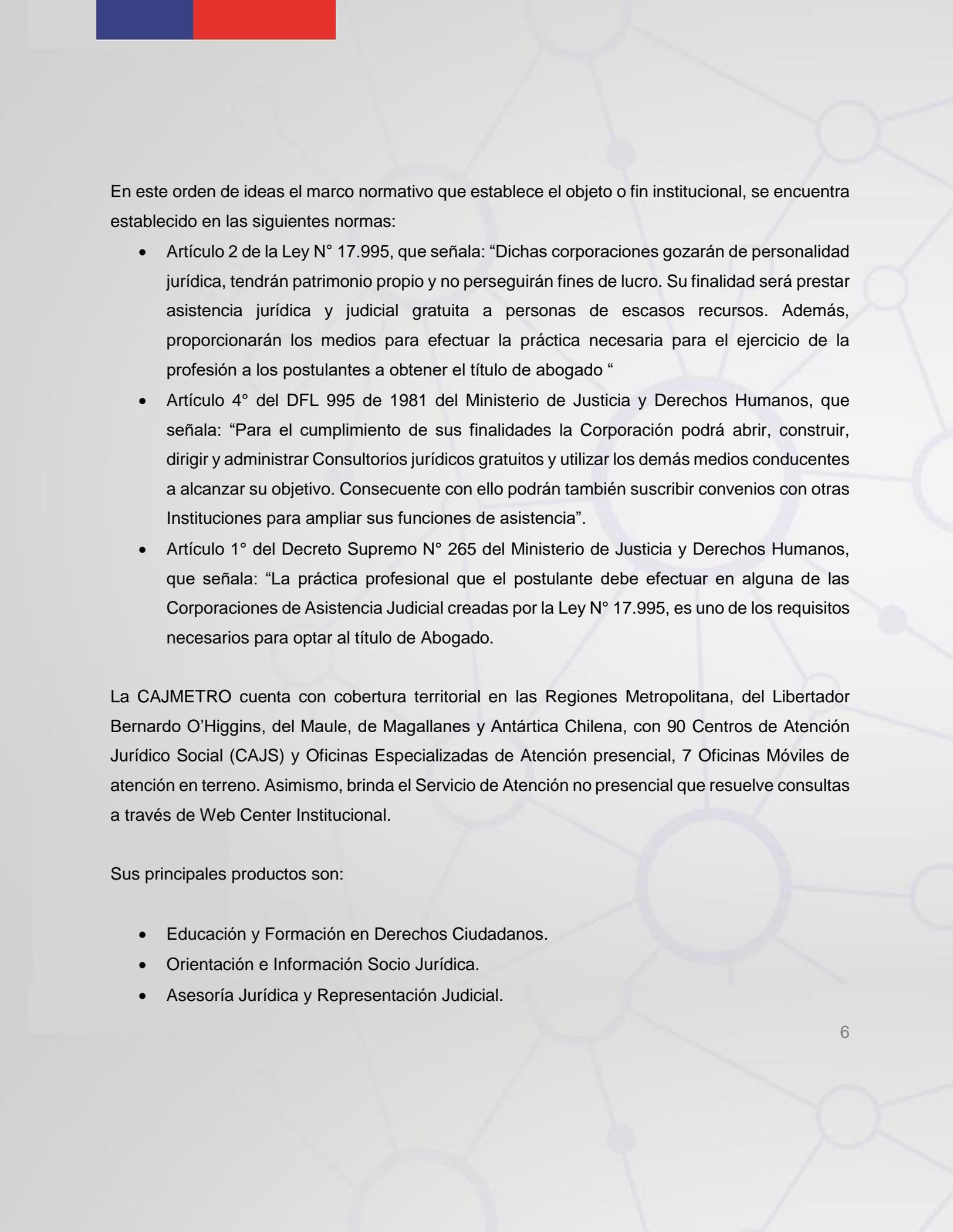
5. Datos de Contactos Corporativos

Contactos	Email
Dirección General	justiciamascerca@cajmetro.cl
Comunicaciones	comunicaciones@cajmetro.cl
Atención y Participación Ciudadana	participacionciudadana@cajmetro.cl
Atención Online	justiciamascerca@cajmetro.cl
Prácticas Profesionales	postulantes@cajmetro.cl
Departamento Jurídico	efuentes@cajmetro.cl
Dirección Regional Metropolitana Norte	ptorres@cajmetro.cl
Dirección Regional Metropolitana Sur	cvgalleguillos@cajmetro.cl
Dirección Regional del Libertador Bernardo O'Higgins	jprado@cajmetro.cl
Dirección Regional del Maule	jreyesv@cajmetro.cl
Dirección Regional Magallanes y la Antártica Chilena	puntaarenas@cajmetro.cl

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

6. Funciones y Servicios

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



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

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

La CAJMETRO cuenta con cobertura territorial en las Regiones Metropolitana, del Libertador Bernardo O’Higgins, del Maule, de Magallanes y Antártica Chilena, con 90 Centros de Atención Jurídico Social (CAJS) y Oficinas Especializadas de Atención presencial, 7 Oficinas Móviles de atención en terreno. Asimismo, brinda el Servicio de Atención no presencial que resuelve consultas a través de Web Center Institucional.

Sus principales productos son:

- Educación y Formación en Derechos Ciudadanos.
- Orientación e Información Socio Jurídica.
- Asesoría Jurídica y Representación Judicial.

- 
- Representación en Gestión Extrajudicial.
 - Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos.
 - Asesoría Jurídica en materia de Derechos Humanos.
 - Atención a Migrantes.
 - Atención en materia de Infancia y Juventud.
 - Atención vía convenios Interinstitucionales e Intersectoriales, Servicio Nacional de la Discapacidad, y con Defensoría Penal Pública, Ministerio Público, Servicio Nacional del Consumidor, Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género, Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento, Departamento de Extranjería y Migración e Intendencia de la Región Metropolitana, sólo para la realización de Práctica Profesional de los Postulantes al Título de Abogado.

II. LÍNEAS DE ATENCIÓN Y RESULTADOS 2017

I. Orientación e Información (OI):

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

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

De los resultados de gestión 2017, se observa que la Corporación realizó un total de 301.178 atenciones en el área de Orientación e Información. El 90,8% de las Orientaciones realizadas, se concentra en los Centros de Atención Jurídico Social, seguido de un 7,7% en Oficinas de Defensa Laboral, un 1,1% en Centros de Mediación y un 0,5% en Centros y Unidades de Víctimas de Delitos Violentos.

Respecto a las materias consultadas, en 1° lugar se ubican las materias de familia con un 64,2%, en segundo lugar, las materias civiles con el 24,5%, le siguen las materias laborales con un 8,5%, mientras las materias penales y otras materias concentran ambas el 1,5% y 1,4%.

En cuando a los resultados obtenidos durante el 2017, es posible indicar los siguientes:

1. A Nivel de CAJS (Fijos y Móviles) y Atención Web:

- Durante el año 2017 los CAJS y la Atención Web ingresaron 273.358 casos a la línea de Orientación e Información, representando una disminución de un 1,5% respecto al año 2016.
- De acuerdo a cómo se distribuyen por región, del total de casos ingresados el 76% corresponde a la Región Metropolitana, seguido de la Región del Maule con el 15%, O'Higgins con el 7% y finalmente Magallanes con el 2%.
- Tal como se muestra en la Tabla N° 1, las variaciones entre los años 2016 y 2017, han tenido en general resultados positivos, a excepción de la Región Metropolitana con una baja del 6%, la que se explica por el cierre de Call Center.

TABLA N°1: CASOS INGRESADOS A OI EN CAJS. 2017

REGIÓN	N° CASOS INGRESADOS OI 2017	VAR. 2017/2016
METROPOLITANA	208.800	-6%
O'HIGGINS	19.958	4%
DEL MAULE	40.584	24%
DE MAGALLANES	4.016	25%
TOTAL CAJMETRO	273.358	-1,5%

GRÁFICO N°1: DISTRIBUCIÓN DE CASOS INGRESADOS OI POR REGIÓN, A NIVEL DE CAJS.

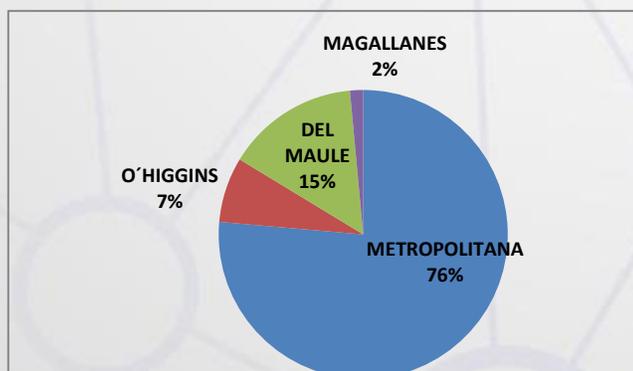
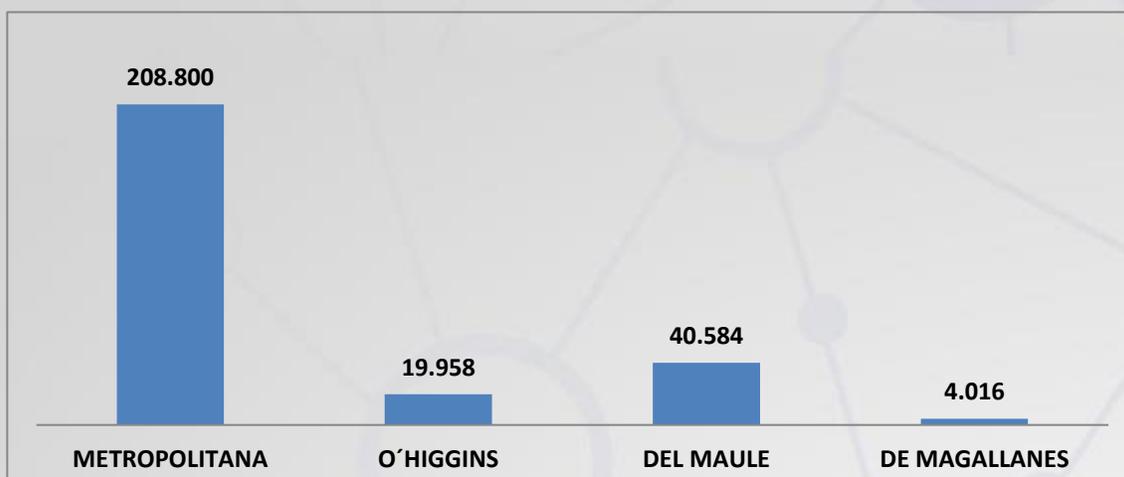


GRÁFICO N°2: DISTRIBUCIÓN DE CASOS INGRESADOS OI EN CAJS, POR REGIÓN 2017.



2. A Nivel de Oficinas de Defensa Laboral (ODL):

- En el periodo 2017 las ODL ingresaron a Primera Atención de Orientación e Información 23.047 casos, representando un aumento del 19% respecto al año 2016.
- Considerando la representación de cada región de la CAJMETRO en el total de ingresos Orientación e Información del año 2017 de sus respectivas ODL, la Región Metropolitana concentra el 76%, seguida de la Región Del Maule con el 12%, O'Higgins con el 10% y finalmente, Magallanes con el 2%.
- Considerando la variación 2017/2016, los ingresos disminuyeron en las regiones de O'Higgins y del Maule, en un -10% y -4%, respectivamente, y subieron en las regiones Metropolitana y de Magallanes, en un 28% y 44% respectivamente.

TABLA N°2: CASOS INGRESADOS A OI EN ODL 2017

REGIÓN	N° CASOS INGRESADOS OI 2017	VAR. 2017/2016
METROPOLITANA	17.422	28%
O'HIGGINS	2.336	-10%
DEL MAULE	2.775	-4%
DE MAGALLANES	514	44%
TOTAL CAJMETRO	23.047	19%

GRÁFICO N°3: DISTRIBUCIÓN DE CASOS INGRESADOS OI POR REGIÓN, A NIVEL DE ODL.

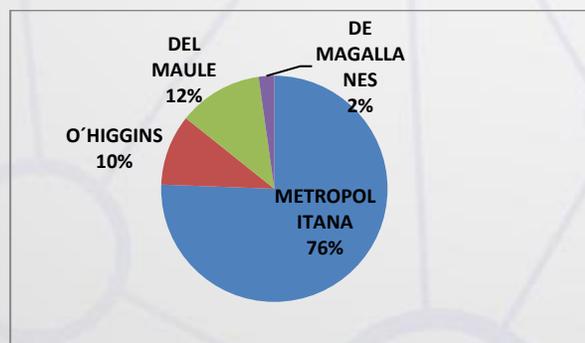
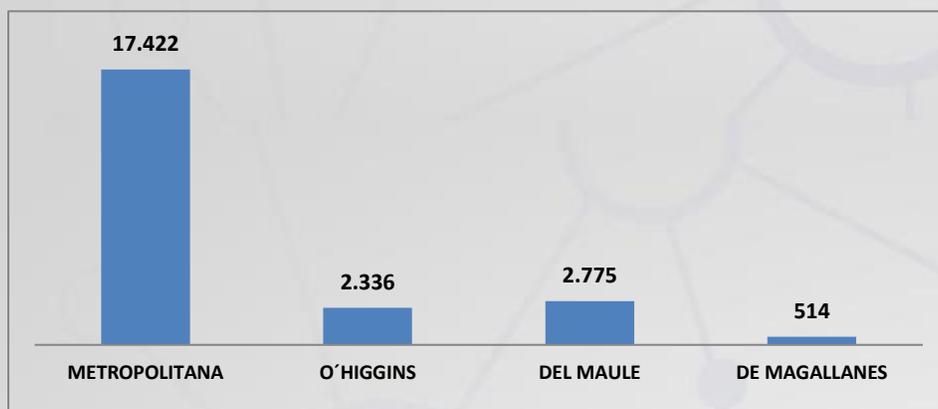


GRÁFICO N°4: DISTRIBUCIÓN DE CASOS INGRESADOS OI EN ODL, POR REGIÓN 2017.



- Atención Presencial versus no presencial en Orientación e Información:

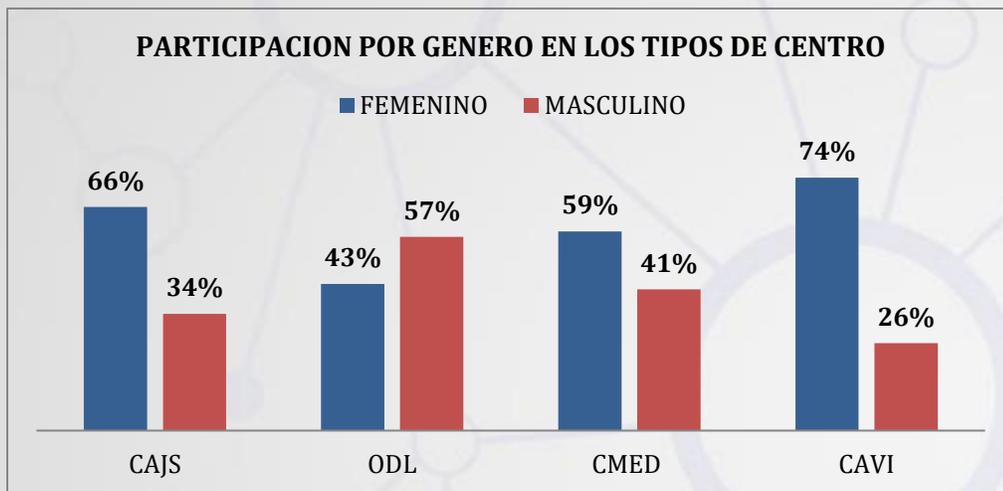
Dentro de la gestión institucional, se debe destacar la participación de casos Orientados que brinda el Departamento de Atenciones y Participación Ciudadana, en el total Institucional, contribuyendo este Departamento con 56.988 casos en el año, cifra que representa el 20% del total alcanzado en el 2017.

Precisar dentro de las unidades o servicios que dependen de este Atenciones Ciudadanas, se encuentran los canales de atención no presencial (Atención Web y Call Center), operando éste hasta el mes de julio de 2017. Ambos servicios, concentran un total de 42.092 Orientaciones realizadas, las que representan una cobertura del 73,9% del total del Departamento de Atenciones Ciudadanas y el 15,4% de las orientaciones realizadas por la CAJRM a nivel general.

Dicha cifra consolida a Web/Call Center, como aquella modalidad de servicio más eficiente a la hora de acercar al usuario/potencial usuaria a la cadena de servicios institucionales.

- Participación de género en materia de Orientación e Información:

A nivel general, el 64% de los usuarios atendidos corresponde al género femenino, y el 36% al género masculino. Sin embargo, a nivel de tipo de servicio, la concentración por género se modifica, tal es el caso, por ejemplo, que, en temas de defensa laboral, se alcanza una mayor cobertura al género masculino (57%), sobre el femenino (43%). Entendiéndose que la fuerza laboral se concentra en el género masculino, por tal se reproduce dicha tendencia en la atención de la Corporación. En cambio, en la línea de atención de víctimas de delitos violentos, se produce una mayor participación de usuarias del género femenino (74%), respecto del masculino (26%), también incidido por la prevalencia de la violencia y agresiones de tipo sexual en los grupos de mujeres y niños principalmente.



II. **Solución Colaborativa de Conflictos (SCC):**

Servicio tendiente a acercar a personas enfrentadas por distintos problemas y buscar una solución consensuada en un ámbito extrajudicial, a través de mediación, negociación o arbitraje¹. Este servicio ofrece al usuario una forma de solucionar el conflicto que le afecta a través de mecanismos no adversariales, a los cuales las partes involucradas se someten voluntaria y colaborativamente, propiciando un mayor protagonismo de las partes en la búsqueda de una solución, reconociendo valores y principios como la voluntariedad, autodeterminación, confidencialidad e imparcialidad. Este servicio se otorga a través de los siguientes mecanismos:

¹ Sólo disponible en el Centro de Mediación Santiago y Centro de Mediación Rancagua.

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

La prestación de este servicio se realiza a través de los CAJS y Centros de Mediación². En cuando a los resultados obtenidos durante el 2017, por tipo de centro, es posible indicar los siguientes:

1. A Nivel de CAJS:

- En el periodo 2017 los ingresos del servicio de SCC totalizaron 4.733 casos. De acuerdo al desglose por tipos de materias un 82% corresponden a materias de Familia y un 17% a materias civiles y un 1% a otras materias.
- Considerando la distribución por regiones del total de ingresos SCC en dicho periodo, la Región Metropolitana concentra el 59%, la Región del Maule el 27% y O'Higgins el 14%. En el caso de la Región de Magallanes, la provisión del servicio en esta línea está concentrada en el Centro de Medición de Punta Arenas, de ahí que a nivel de CAJS no exista cobertura.

²Centros especializados, que se encuentran ubicados en todas las capitales regionales que comprende la CAJ RM.

- La variación de ingresos entre el año 2017 y 2016 es de un 18%. De este modo es posible señalar que los CAJS en su conjunto, han ido paulatinamente mejorando la cobertura, lo que ha permitido recapitalizar la gran experiencia de los profesionales, especialmente Trabajadores Sociales, en el despliegue de herramientas para buscar soluciones colaborativas a las necesidades socio jurídicas de los usuarios, con tiempos de respuestas que en promedio son de 14 días³.

TABLA N°3: CASOS INGRESADOS 2017 A SCC EN CENTROS DE ATENCIÓN JURIDICO SOCIALES.

REGIÓN	N° CASOS INGRESADOS RAC 2017	VAR. 2017/2016
METROPOLITANA	2.808	14%
O'HIGGINS	660	8%
DEL MAULE	1.264	35%
DE MAGALLANES	1	0%
TOTAL CAJMETRO	4.733	18%

GRÁFICO N°5: DISTRIBUCIÓN DE CASOS INGRESADOS RAC EN CAJS, POR REGIÓN.

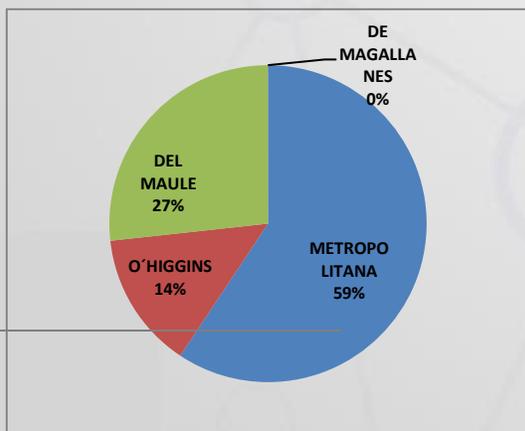
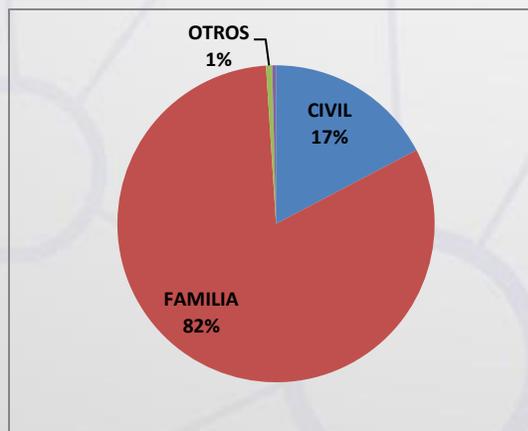


GRÁFICO N°6: DISTRIBUCIÓN DE CASOS INGRESADOS RAC, EN CAJS POR MATERIA.



³ Dpto. de Planificación y Control de Gestión de la Corporación de Asistencia Judicial Región Metropolitana (2018). "Medición de indicadores SIG de resultado y calidad, en Centros Pilotos. Abril a Diciembre 2017". Pág. 32.

2. A Nivel de Centros de Mediación (CM):

- En el 2017 los ingresos a Centros de Mediación totalizaron 3.408 casos. De acuerdo al desglose por tipo de materias abordadas, en esta línea de servicio se observa una mayor diversificación siendo las mayoritarias las materias civiles con el 63%, seguidas de las Penales con el 20%, luego Familia con el 14% y las Vecinales/Comunitarias con el 1%.
- Considerando la representación de cada región en el total de ingresos 2017, la Metropolitana concentra el 43%, seguida de O'Higgins con el 27%, Maule con el 24% y Magallanes con el 6%.
- La variación de ingresos de casos en esta línea del año 2017, en relación al 2016 es de un -1%
- No obstante lo anterior, destaca la variación positiva en Magallanes a través de su Centro de Mediación Punta Arenas, el que además de la cobertura a nivel de mecanismos tradicionales de mediación (parte y contraparte), ha implementado estrategias comunitarias de intervención, llevando la mediación al sistema escolar, penitenciario, entre otros, para el desarrollo de habilidades y estrategias colaborativas de resolución de conflictos a través de la formación de monitores, círculos de paz, etc., que les ha permitido posicionarse a nivel regional y ser un referente técnico en la materia.
- Los demás centros, si bien han presentado resultados con fluctuaciones en el tiempo, también han innovado en la apertura hacia mecanismos de arbitraje, cubriendo necesidades no resultas con los procesos de medición.

TABLA N°4: CASOS INGRESADOS 2017 A CENTROS DE MEDIACIÓN.

REGIÓN	N° INGRESADOS 2017	CASOS CMED	VAR. 2017/2016
METROPOLITANA	1.472		-7%
O'HIGGINS	902		5%
DEL MAULE	831		1%
DE MAGALLANES	203		13%
TOTAL CAJMETRO	3.408		-1%

GRÁFICO N°7: DISTRIBUCIÓN DE CASOS INGRESADOS A CENTROS DE MEDIACIÓN, POR REGIÓN.

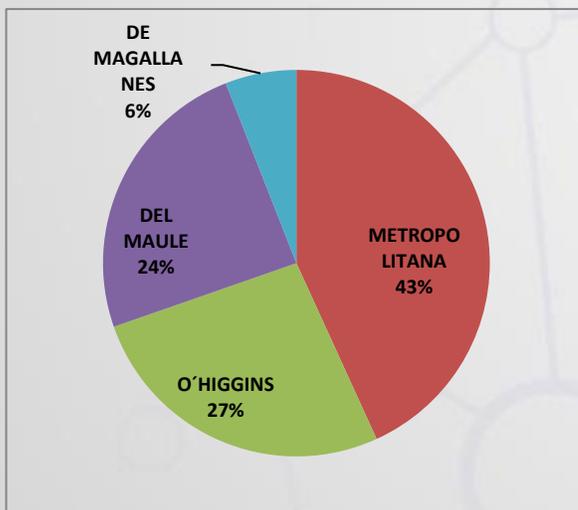
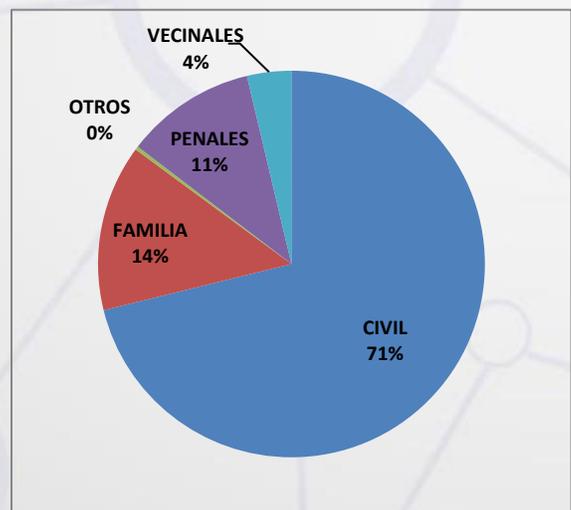


GRÁFICO N°8: DISTRIBUCIÓN DE CASOS INGRESADOS A CENTROS DE MEDIACIÓN, POR MATERIA.



III. **Patrocinio y Representación Judicial:**

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

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

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

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

A continuación, se dará cuenta de los principales resultados en la producción de esta línea de servicio, a nivel de Centros de Atención Jurídico Sociales y de las Oficinas de Defensa Laboral.

1. Causas ingresadas a Tribunales

1.1. Causas ingresadas a Tribunales por CAJS:

- Durante el año 2017 se ingresaron a tribunales 57.755 causas.
- De acuerdo al desglose por tipo de materias patrocinadas, las de familia concentran el 83% del total de ingresos a tribunales, seguido muy por lejos por las civiles con el 15%, y las penales y la opción Otras con solo el 1% cada una.
- Del total alcanzado en el 2017, es posible señalar que la región Metropolitana (RM) concentra el 72% de los ingresos, seguida de la región Del Maule con el 16%, luego O'Higgins con el 9% y Magallanes con el 3%.
- La variación de ingresos del 2017 en relación al 2016, presenta un aumento de un 4%.

TABLA N°5: CAUSAS INGRESADAS A TRIBUNALES 2017 A NIVEL DE CAJS.

REGIÓN	CAUSAS INGRESADAS A TRIBUNALES	VAR. 2017/2016
METROPOLITANA	41.698	6%
O'HIGGINS	5.370	-5%
DEL MAULE	9.198	0%
DE MAGALLANES	1.489	7%
TOTAL CAJMETRO	57.755	4%

GRÁFICO N°09: DISTRIBUCIÓN DE CAUSAS INGRESADAS A TRIBUNALES EN LOS CAJS POR REGIÓN.

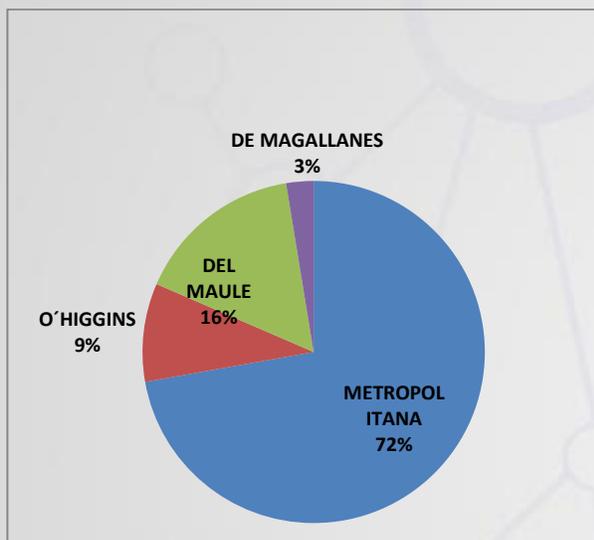
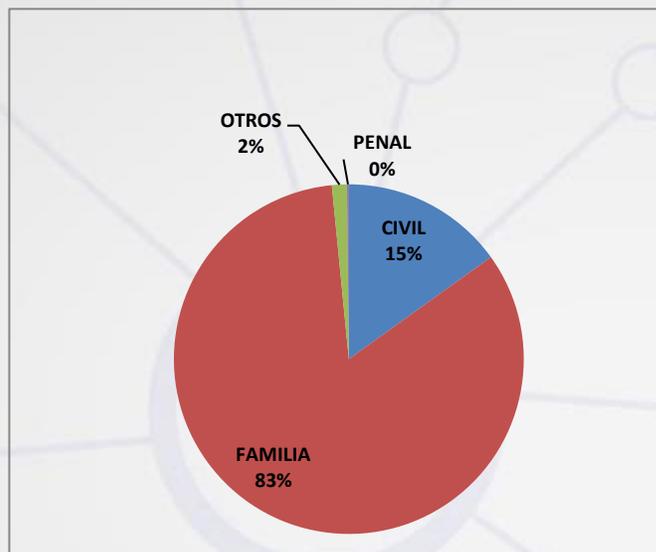


GRÁFICO N°10: DISTRIBUCIÓN DE CAUSAS INGRESADAS A TRIBUNALES EN LOS CAJS POR MATERIA.



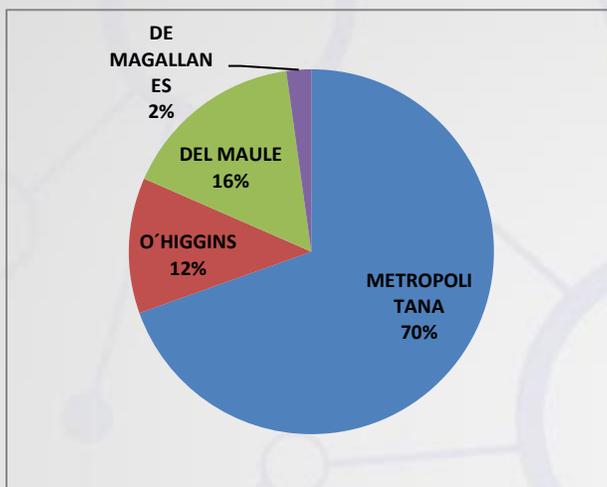
1.2. Causas Ingresadas a Tribunales por ODL:

- En el periodo 2017, las ODL ingresan 11.587 causas a tribunales.
- Considerando la representación de cada región, la Metropolitana concentra el 70%, le sigue en la distribución regional el Maule con el 16%, O'Higgins 12% y Magallanes con el 2%.
- La variación de ingresos del 2017 en relación al 2016, presenta un aumento de un 7%.

TABLA N°6: CAUSAS INGRESADAS A TRIBUNALES 2017 A NIVEL DE ODL.

REGIÓN	N° CAUSAS INGRESADAS	
	2017	VAR. 2017/2016
METROPOLITANA	8.058	5%
O'HIGGINS	1.392	5%
DEL MAULE	1.882	17%
DE MAGALLANES	255	16%
TOTAL CAJMETRO	11.587	7%

GRÁFICO N°11: DISTRIBUCIÓN DE CAUSAS INGRESADAS A TRIBUNALES, POR REGIÓN ODL.



2. Causas Terminadas

2.1. Causas Terminadas por Centros de Atención Jurídico Sociales:

- En el año 2017, se terminaron 55.163 causas en los CAJS.
- De acuerdo al desglose por tipo de materias patrocinadas en las causas terminadas su gran mayoría corresponde a familia con el 83% del total terminado, seguido de un 15% de causas civiles y solo un 2% correspondiente a otras materias.
- Cabe señalar que este mayor porcentaje de causas de familia se debe a la celeridad o menores tiempos de tramitación de las causas de esta materia, las que de acuerdo a la medición en centros pilotos, tardan en promedio 205 días, a diferencia de las civiles que

tardan en promedio 563 días⁴. Junto con ello, esta distribución es coherente con el mayor nivel de demanda que tienen los servicios institucionales en el área de familia.

- Del total alcanzado en el 2017, es posible señalar que la región Metropolitana concentra el 71%, seguida de la región del Maule con el 16%, luego O'Higgins con el 11% y Magallanes con el 2%.

TABLA N°7: CAUSAS TERMINADAS 2017 A NIVEL DE CAJS.

REGIÓN	N° CAUSAS TERMINADAS	
	2017	VAR. 2017/2016
METROPOLITANA	39.127	-6%
O'HIGGINS	5.750	-9%
DEL MAULE	9.037	-6%
DE MAGALLANES	1.249	-9%
TOTAL, CAJMETRO	55.163	-6%

GRÁFICO N°12: DISTRIBUCIÓN DE CAUSAS TERMINADAS 2017, POR REGIÓN. CAJS.

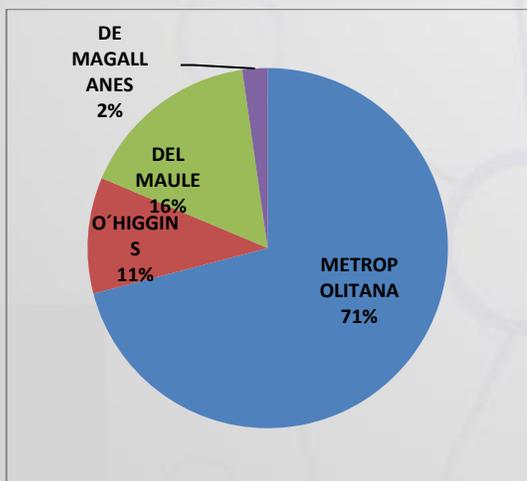
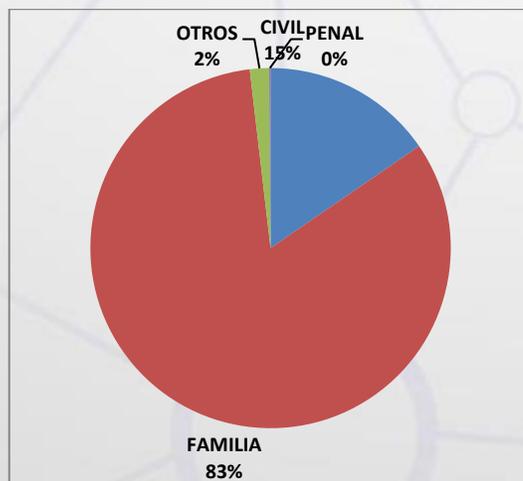


GRÁFICO N°13: DISTRIBUCIÓN DE CAUSAS TERMINADAS 2017, POR MATERIA. CAJS.



⁴ Dpto. de Planificación y Control de Gestión de la Corporación de Asistencia Judicial Región Metropolitana (2018). "Medición de indicadores SIG de resultado y calidad, en Centros Pilotos. Abril a Diciembre 2017". Pág. 7.

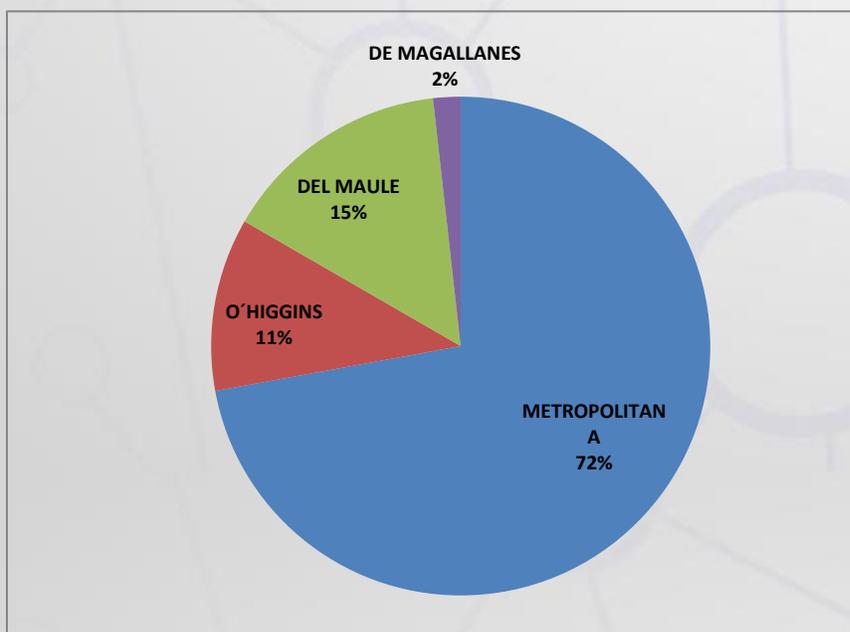
2.2. Causas Terminadas por ODL:

- Durante el 2017, las ODL terminaron 10.415 causas.
- Del total del periodo, la Región Metropolitana representa el 72%, seguido por la Región del Maule con el 15%, O'Higgins con el 11% y Magallanes con solo el 2%.

TABLA N°8: CAUSAS TERMINADAS 2017 A NIVEL DE ODL.

REGIÓN	N° CAUSAS TERMINADAS	
	2017	VAR. 2017/2016
METROPOLITANA	7.511	1%
O'HIGGINS	1.168	-6%
DEL MAULE	1.551	6%
DE MAGALLANES	185	-8%
TOTAL CAJMETRO	10.415	1%

GRÁFICO N°14: DISTRIBUCIÓN DE CAUSAS TERMINADAS, POR REGIÓN. ODL.



IV. **Prevención de Conflictos y Promoción de Derechos:**

Comprende aquellos servicios de la institución que se vinculan con la comunidad, en el territorio local a través de acciones de prevención y promoción de deberes y derechos. La prevención interviene con grupos o comunidades, anticipándose a la sucesión de problemas jurídicos.

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

En cuanto a los resultados obtenidos durante el 2017, es posible indicar los siguientes:

- Durante el año 2017, las actividades realizadas totalizaron 1.051. Estas actividades son realizadas en su mayoría por los Centros de Atención Jurídico Social (71%), y en menor medida por los Centros de Atención a Víctimas (15%), por los Centros de Mediación (10%), y Oficinas de Defensa Laboral (sólo 4%).
- Considerando la representación de cada región en el total de Actividades realizadas durante el 2017, la Metropolitana concentra el 55%, seguida de la región del Maule con el 27%, O'Higgins con el 7% y Magallanes con el 11%.

- Dado los distintos objetivos y tipo de actividades que la CAJRM despliega en terreno, el 41% corresponde a actividades de Difusión en Derechos entre las que se consideran las plazas ciudadanas y las charlas de sensibilización e información sobre deberes y derechos en relación a distintas materias socio jurídicas. Le sigue en proporción, con el 31%, las actividades asociadas al trabajo en redes o reuniones llevadas a cabo por los equipos de cada centro a fin de articular las redes de apoyo, activar los circuitos de derivación responsable tanto hacia como desde la institución, en función de las necesidades socio jurídicas de los usuarios, entre otros factores. Tras estas se encuentra las actividades de Visibilidad con el 15%, las que corresponden a actividades de posicionamiento institucional ya sea en medios escritos, radiales, digitales, etc., ya sea escala comunitaria, local, regional, etc. Le siguen con un 13% las actividades de Capacitación y Desarrollo de Habilidades entre las que se consideran los talleres, formación de monitores, etc., donde se abordan temas jurídicos con mayor profundidad y con metodología activo-participativa.

TABLA N°11: IV. PREVENCIÓN DE CONFLICTOS Y PROMOCIÓN DE DERECHOS REALIZADAS AÑO 2017.

REGIÓN	N° ACTIVIDADES REALIZADAS	
	2017	VAR. 2017/2016
METROPOLITANA	572	78%
O'HIGGINS	76	43%
DEL MAULE	288	83%
DE MAGALLANES	115	37%
TOTAL CAJMETRO	1.051	71%



GRÁFICO N°18: DISTRIBUCIÓN DE ACTIVIDADES DE PPD REALIZADAS, POR REGIÓN.

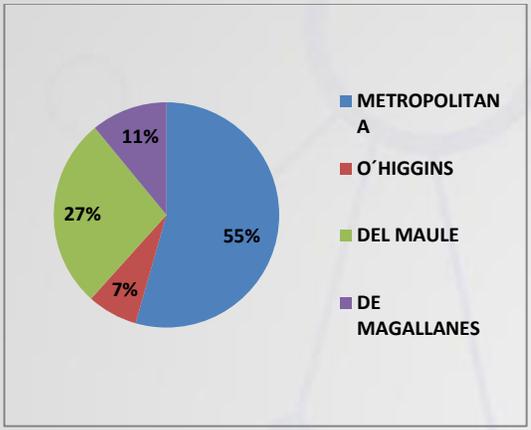


GRÁFICO N°19: DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE ACTIVIDAD DE PPD-

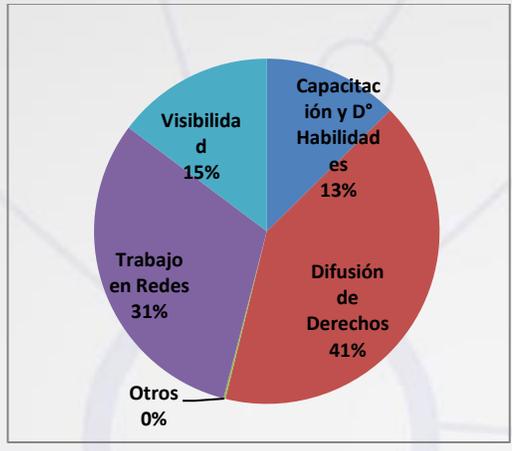
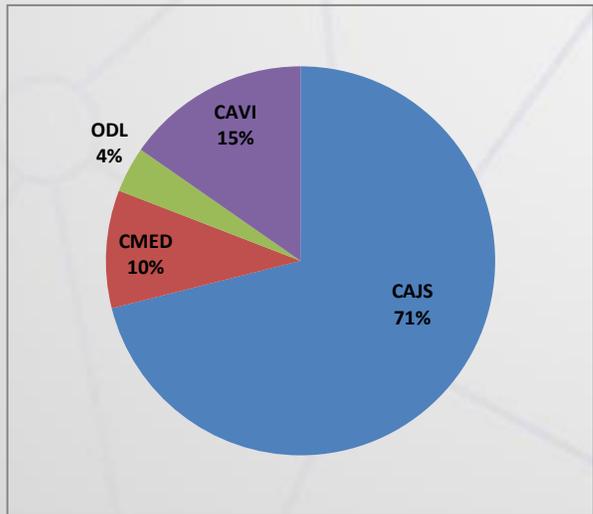


GRÁFICO N°20: DISTRIBUCIÓN DE ACTIVIDADES DE PPD REALIZADAS, POR TIPO DE CENTRO.



V. **Atención Jurídica, Social y Psicológica a Víctimas de Delitos Violentos:**

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

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

En cuanto a los resultados obtenidos durante el 2017, es posible indicar los siguientes:

1. **Resultados 2017 en Atención a Víctimas en Causas Ingresadas a Tribunales:**

En el periodo 2017, los Centros de Atención a Víctimas (CAVI) judicializaron 957 causas, entre querellas en sede penal y curadurías en sede familia.

En relación al total de causas ingresadas a tribunales, los CAVIs de la Región Metropolitana concentran el 92%, seguida por la Región de O'Higgins con el 3%, Maule con el 3% y Magallanes con el 2%.

TABLA N°9: CAUSAS INGRESADAS EN 2017 EN LOS CENTROS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS

REGIÓN	N° CAUSAS INGRESADAS	
	2017	VAR. 2017/2016
METROPOLITANA	882	132%
O'HIGGINS	26	-40%
DEL MAULE	26	-13%
DE MAGALLANES	23	64%
TOTAL CAJMETRO	957	105%

GRÁFICO N°15: DISTRIBUCIÓN POR REGIÓN DE CAUSAS INGRESADAS A LOS CENTROS DE VÍCTIMAS AÑO 2017.

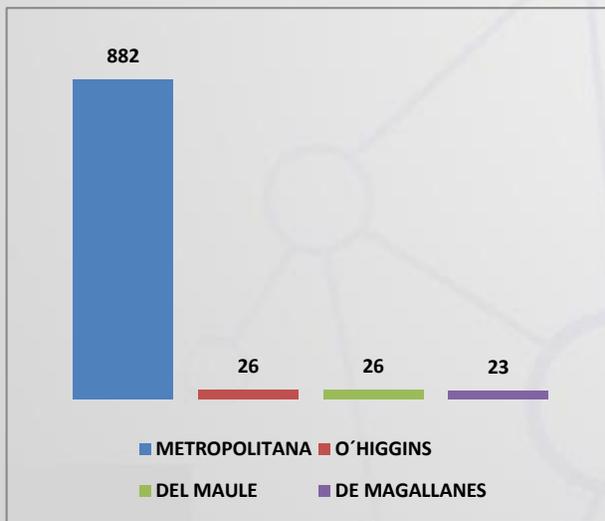
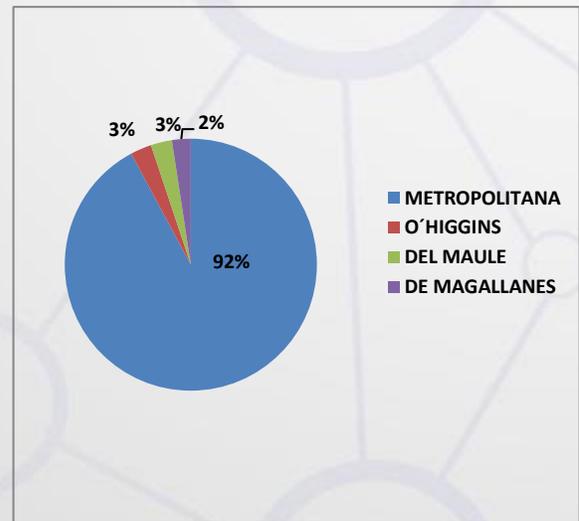


GRÁFICO N°16: DISTRIBUCIÓN POR REGIÓN DE CAUSAS INGRESADAS A LOS CENTROS DE VÍCTIMAS AÑO 2017



2. Resultados 2017 en Atención a Víctimas en Causas Terminadas:

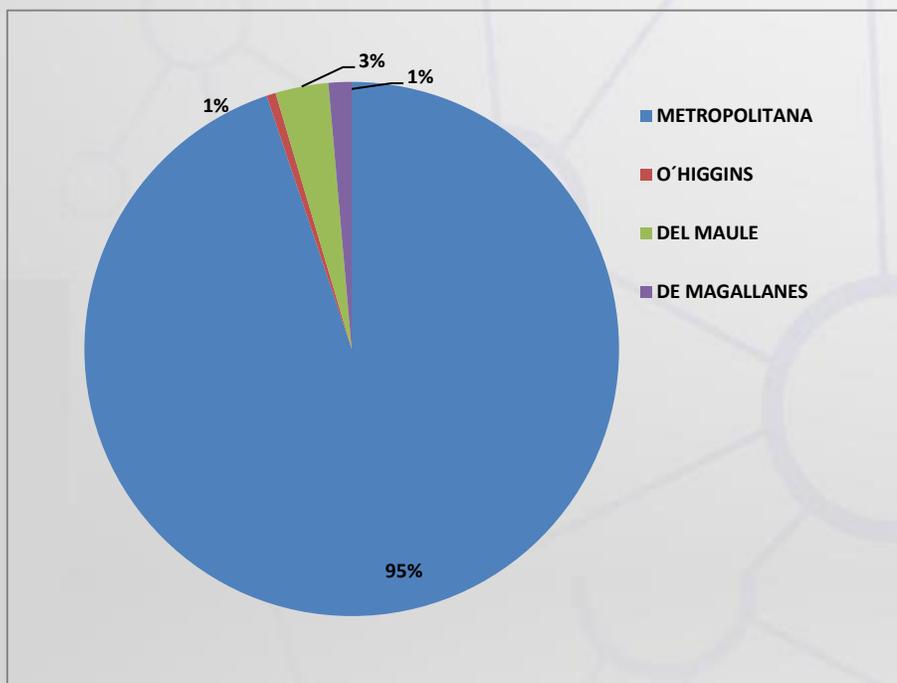
En el periodo 2017, los CAVI lograron dar término a 717 causas, entre querellas en sede penal y curadurías en sede familia, siendo los CAVIs la de la Región Metropolitana los que concentraron casi la totalidad de los términos al concentrar el 95%. Este

resultado se explica fundamentalmente por el CREDEN que recibe las designaciones de Curadurías en Tribunales de Familia de la Jurisdicción de San Miguel. Las demás regiones aportan con el 14% restante, siendo un 3% de CAVI Talca, 1% CAVI Rancagua y 1% CAVI Punta Arenas.

TABLA N°10: CAUSAS TERMINADAS 2017 A NIVEL DE CENTROS ATENCIÓN A VICTIMAS

REGIÓN	N° CAUSAS TERMINADAS
METROPOLITANA	680
O'HIGGINS	4
DEL MAULE	23
DE MAGALLANES	10
TOTAL CAJMETRO	717

GRÁFICO N°17: CAUSAS TERMINADAS 2017 A NIVEL DE CENTROS ATENCIÓN A VICTIMAS



VI. Prácticas Profesionales a Postulantes al título de Abogado:

1. Antecedentes normativos

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

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

2. Convenios vigentes

Adicional a los Centros de Atención, la CAJMERTO mantiene vigentes 07 convenios con otras Instituciones del Estado, para la realización de la práctica profesional, el detalle corresponde al siguiente:

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

3. Prácticas asignadas⁵

La Unidad de Prácticas Profesionales asigna en promedio 200 prácticas mensuales. Durante el año 2017⁶, se asignaron 2.785 prácticas profesionales por parte de la CAJMETRO, distribuidas tanto en las Regiones de nuestra competencia como en las

⁵ 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 residan 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.

⁶ En la anualidad 2017, se triplicó la cantidad de postulaciones recibidas por mes, motivo por el cual todo el año se generó desfase en la asignación de prácticas. Con ello la demora en promedio de asignación de prácticas es de 1,5 mes.



Instituciones con las cuales se mantiene convenio vigente para la realización de la práctica profesional.



- El convenio con la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento, si bien se firmó en junio de 2016, se implementó en el año 2017.
- Respecto de los cupos de práctica, indicar que estos no se encuentran estandarizados por Institución, sin embargo la cantidad de postulantes obedece principalmente a la infraestructura de cada unidad en la cual los postulantes realizarán su práctica. En el caso de Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento y el Departamento de Extranjería, se implementaron los convenios ingresando 4 y 7 postulantes respectivamente.

4. Prácticas aprobadas año 2017

Durante el año 2017 fueron aprobadas 2.488 prácticas profesionales y fueron aplicadas 36 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.

III. METAS MINISTERIALES

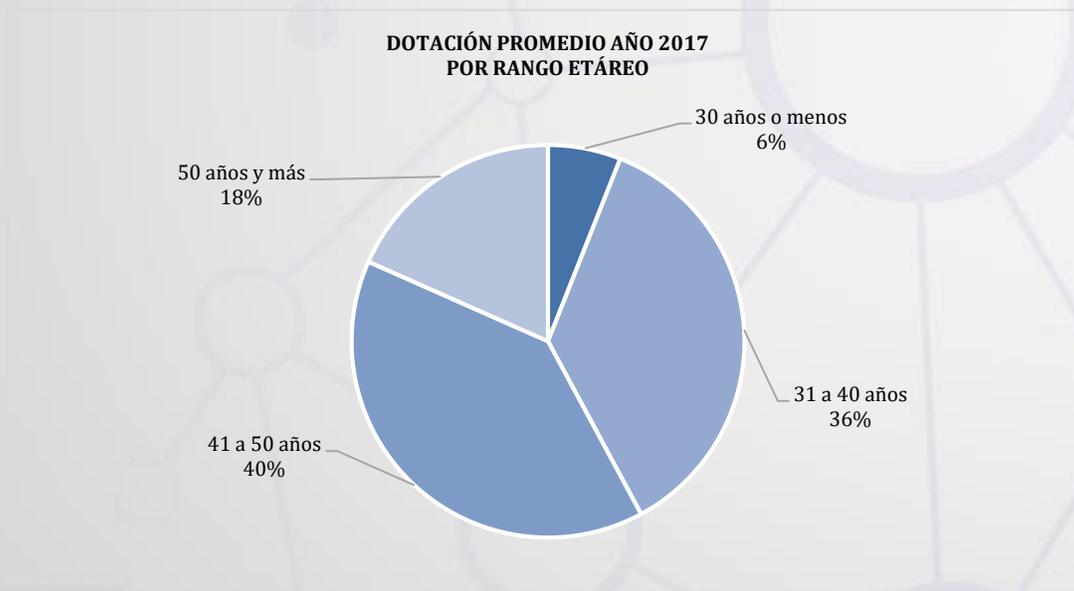
La Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana, ha cumplido en un 100% las metas asociadas a la asignación de modernización y en un 100% las metas institucionales asociadas a la asignación especial por desempeño, correspondientes al año 2017, de acuerdo al siguiente detalle:

Asignación	Metas 2017	% de la Meta	% Cumplimiento
Modernización	1. Implementación del Sistema de Asistencia Judicial (SAJ)	60%	100%
	2. Estudio de Cargas Laborales y Escala de Remuneraciones	40%	
Especial por desempeño	3. Reporte Estadístico y Actividades Relevantes	40%	100%
	4. Sistema de Información para la Gestión (SIG)	60%	

IV. RECURSOS HUMANOS

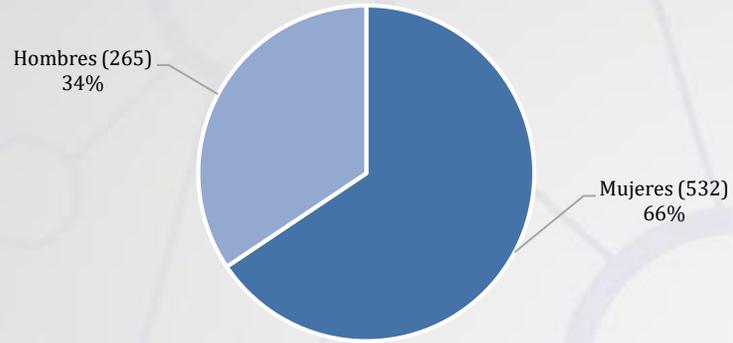
1. Antecedentes de Dotación

Durante el año 2017 se registra una dotación promedio de 781 funcionarios los que se distribuyen como se muestra en las siguientes gráficas:

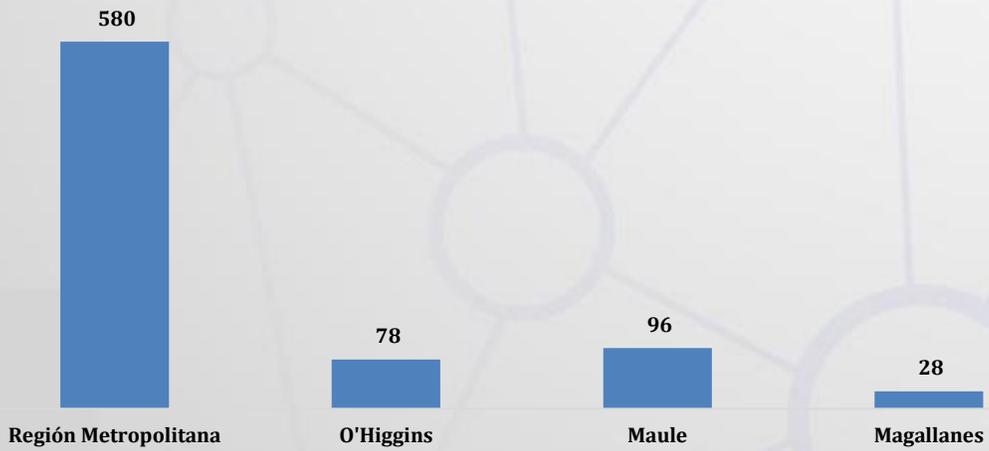


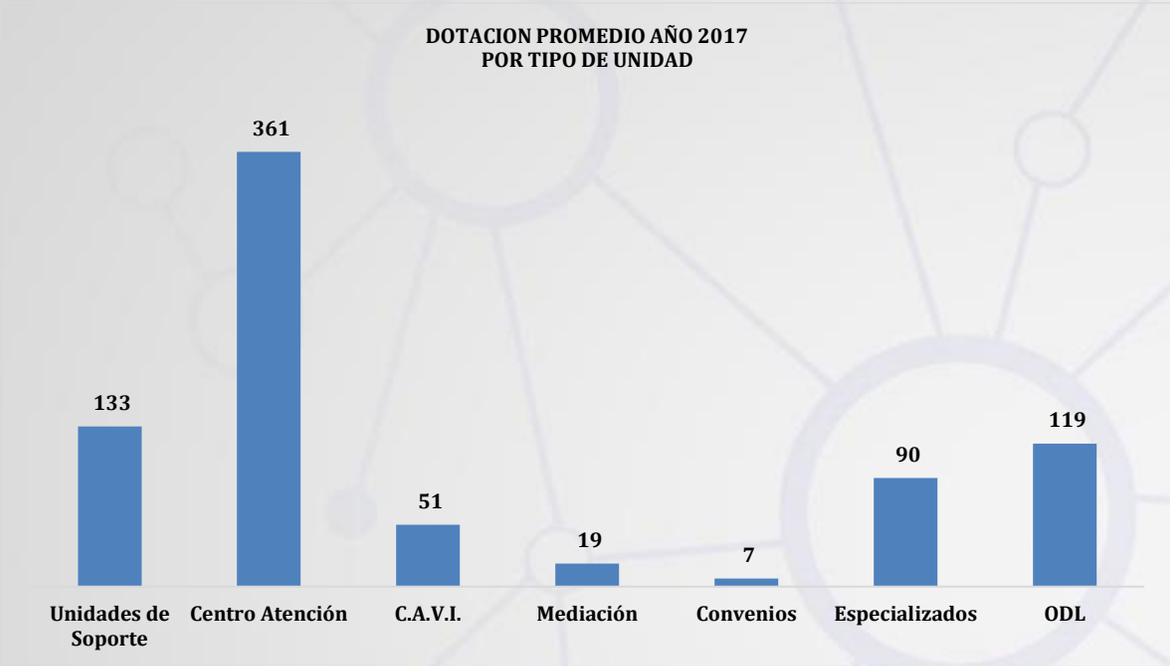


DOTACIÓN PROMEDIO AÑO 2017 POR GÉNERO



DOTACION PROMEDIO AÑO 2017 POR DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA





2. Capacitación:

La gestión del proceso de capacitación en las organizaciones, tiene como propósitos tanto el desarrollo y realización personal y profesional del funcionario, como el fortalecimiento de la organización para el logro de sus objetivos.

Es por ello, que desde finales del año 2015 cuando se instauró el actual Comité Bipartito de Capacitación (CBC), se ha venido trabajando en la definición y ejecución del Plan Anual de Capacitación (PAC). Para asegurar que este proceso se gestione de manera participativa, son considerados en la definición del PAC, intereses organizacionales y de los funcionarios a fin de dar cumplimiento a objetivos estratégicos de la Corporación.

En los últimos 2 años han sido impartidas 1.716 horas de capacitación, considerando un total de 576 funcionarios y funcionarias de las diferentes regiones donde hace presencia la Corporación de Asistencia Judicial Metropolitana.

Los cursos impartidos consideraban entre otros temas, actualización de leyes laborales para abogados y técnicos, actualización en líneas de atención para abogados y asistentes sociales.

Además de conocimientos específicos de las líneas de atención, los funcionarios también fueron capacitados en habilidades blandas para la atención de cliente externo e interno, habilidades de liderazgo y autocuidado; igualmente en herramientas de tecnología de información y para el soporte de la gestión.

Lo anterior es sólo una muestra del importante logro que se ha tenido en cuanto a gestión de la capacitación. Ésta debe ser entendida como un proceso continuo, dirigido a proporcionar conocimientos y desarrollar competencias destinadas a mejorar el desempeño y la calidad de vida en el trabajo. Por lo anterior, el CBC ha estado trabajando en la Detección de Necesidades de Capacitación para el presente año; se analizaron los resultados de las encuestas de satisfacción de cursos anteriores, se hizo levantamiento con Directores Regionales y Jefes de Departamentos, también cada funcionario tuvo la oportunidad de manifestar sus necesidades de capacitación mediante una encuesta en línea, actualmente se está trabajando en la definición de cursos.

V. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

1. Presupuesto CAJ R.M. año 2017

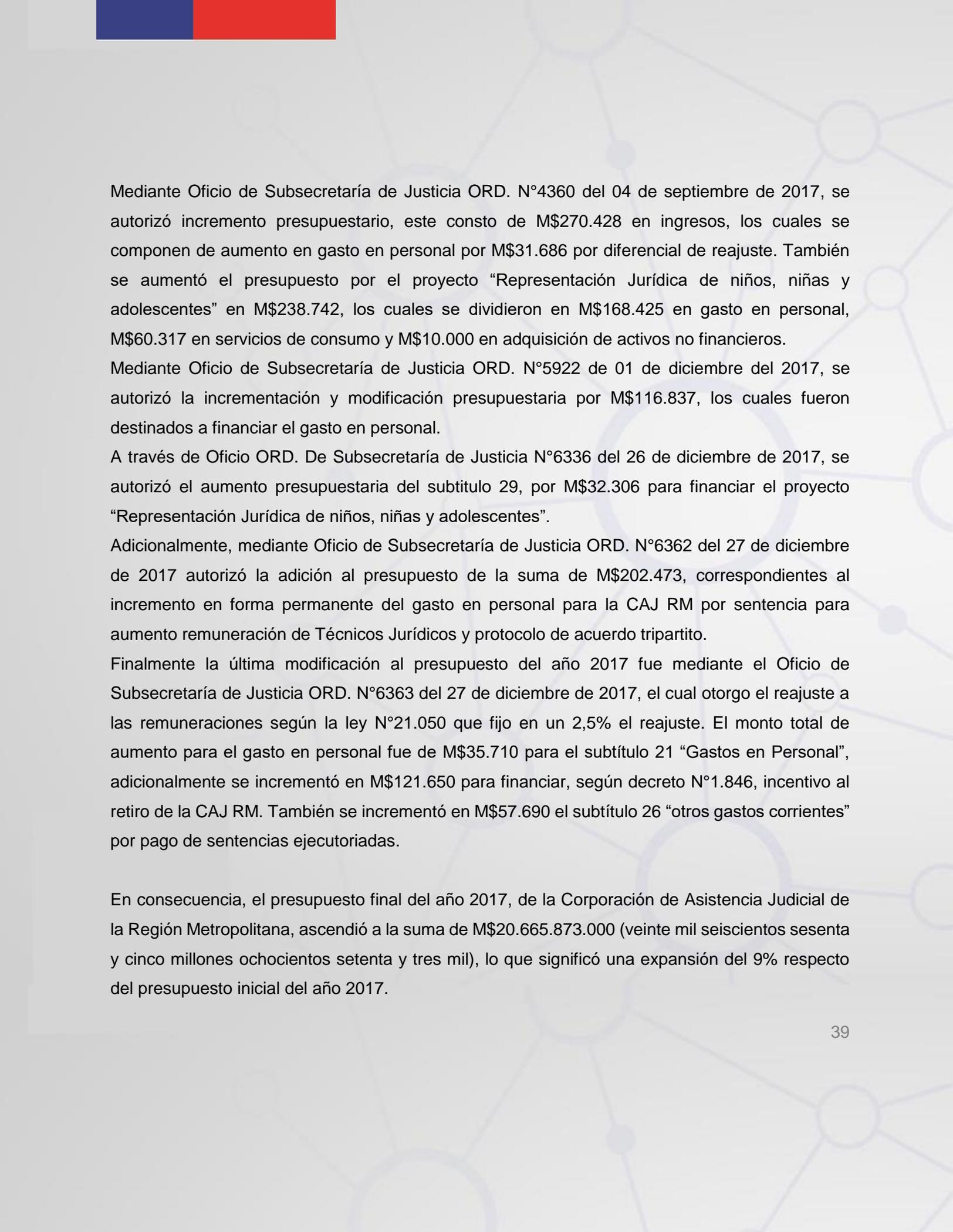
El Presupuesto Inicial asignado a la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana para el año 2017, fue autorizado mediante Oficio ORD. De Subsecretaría de Justicia N°944 de fecha 16 de enero del 2017, por un monto de M\$19.034.902.- (Diez y nueve mil treinta y cuatro millones, novecientos dos mil pesos), de los cuales M\$17.704.902 correspondían a Transferencias que se recibieron desde la Subsecretaría de Justicia y M\$1.330.000 implicaban ingresos que debían generarse desde la propia Corporación.

Mediante Oficio de Subsecretaría de Justicia ORD. N°1004 del 21 de febrero de 2017, se autorizó la Incorporación de una fracción del Saldo Inicial de Caja, por la suma de M\$158.222 para gastos en personal, Transferencias corrientes y Otros gastos corrientes, esto en respuesta a solicitud de Oficio CAJ N°0054 de fecha 30 de Enero de 2017.

Mediante Oficio de Subsecretaría de Justicia ORD. N°1006 del 21 de febrero de 2017, se modificó el presupuesto, con aumento de aporte fiscal por la suma de M\$56.637 para financiar indemnizaciones por finiquitos del personal que trabajó en el programa de “Justicia Vecinal”.

A través de Oficio ORD. De Subsecretaría de Justicia N°1439 del 20 de marzo de 2017, se autorizó la modificación presupuestaria del subtítulo 29, Transfiriendo M\$42.093 de “Mobiliario y Otros” a “Equipos informáticos”.

Adicionalmente, mediante Oficio de Subsecretaría de Justicia ORD. N°2604 del 24 de mayo de 2017 autorizó la adición al presupuesto de la suma de M\$529.017, correspondientes al incremento en forma permanente del gasto en personal para la CAJ RM por protocolo de acuerdo de FENADAJ-CAJRM-MINJU de diciembre del 2014 por homologación al sector público de las asignaciones de modernización y de desempeño.



Mediante Oficio de Subsecretaría de Justicia ORD. N°4360 del 04 de septiembre de 2017, se autorizó incremento presupuestario, este consto de M\$270.428 en ingresos, los cuales se componen de aumento en gasto en personal por M\$31.686 por diferencial de reajuste. También se aumentó el presupuesto por el proyecto “Representación Jurídica de niños, niñas y adolescentes” en M\$238.742, los cuales se dividieron en M\$168.425 en gasto en personal, M\$60.317 en servicios de consumo y M\$10.000 en adquisición de activos no financieros.

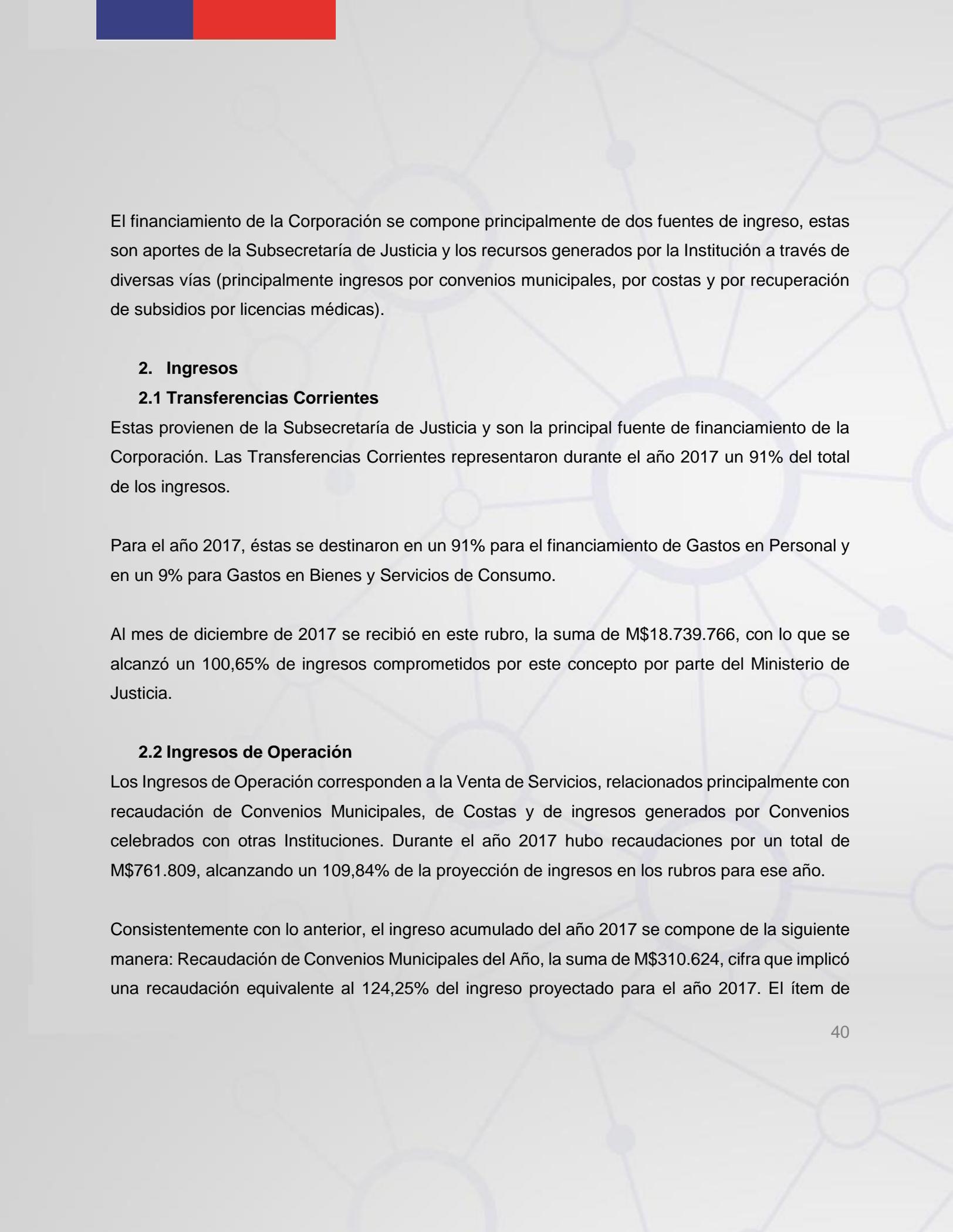
Mediante Oficio de Subsecretaría de Justicia ORD. N°5922 de 01 de diciembre del 2017, se autorizó la incrementación y modificación presupuestaria por M\$116.837, los cuales fueron destinados a financiar el gasto en personal.

A través de Oficio ORD. De Subsecretaría de Justicia N°6336 del 26 de diciembre de 2017, se autorizó el aumento presupuestaria del subtítulo 29, por M\$32.306 para financiar el proyecto “Representación Jurídica de niños, niñas y adolescentes”.

Adicionalmente, mediante Oficio de Subsecretaría de Justicia ORD. N°6362 del 27 de diciembre de 2017 autorizó la adición al presupuesto de la suma de M\$202.473, correspondientes al incremento en forma permanente del gasto en personal para la CAJ RM por sentencia para aumento remuneración de Técnicos Jurídicos y protocolo de acuerdo tripartito.

Finalmente la última modificación al presupuesto del año 2017 fue mediante el Oficio de Subsecretaría de Justicia ORD. N°6363 del 27 de diciembre de 2017, el cual otorgo el reajuste a las remuneraciones según la ley N°21.050 que fijo en un 2,5% el reajuste. El monto total de aumento para el gasto en personal fue de M\$35.710 para el subtítulo 21 “Gastos en Personal”, adicionalmente se incrementó en M\$121.650 para financiar, según decreto N°1.846, incentivo al retiro de la CAJ RM. También se incrementó en M\$57.690 el subtítulo 26 “otros gastos corrientes” por pago de sentencias ejecutoriadas.

En consecuencia, el presupuesto final del año 2017, de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana, ascendió a la suma de M\$20.665.873.000 (veinte mil seiscientos sesenta y cinco millones ochocientos setenta y tres mil), lo que significó una expansión del 9% respecto del presupuesto inicial del año 2017.



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

2. Ingresos

2.1 Transferencias Corrientes

Estas provienen de la Subsecretaría de Justicia y son la principal fuente de financiamiento de la Corporación. Las Transferencias Corrientes representaron durante el año 2017 un 91% del total de los ingresos.

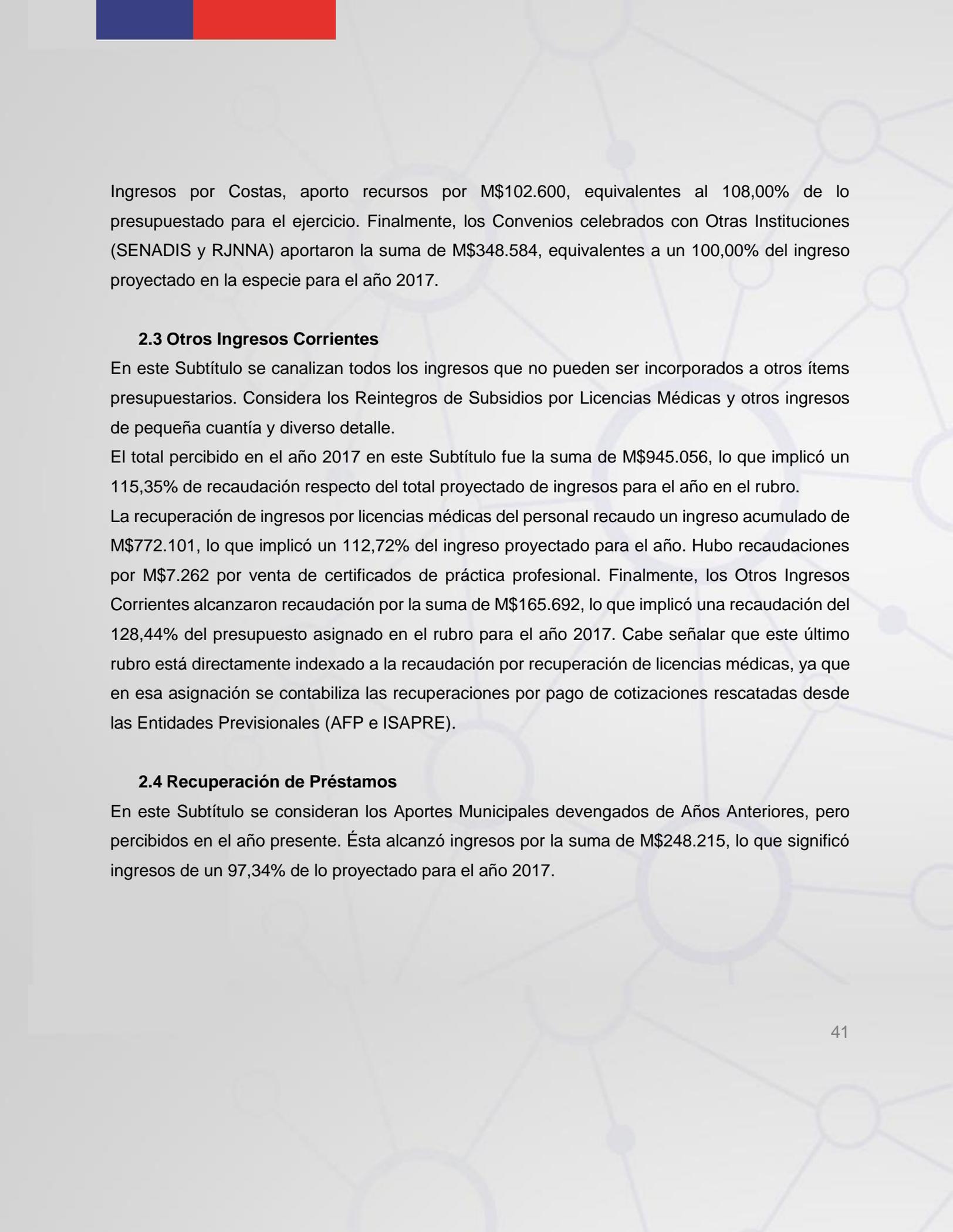
Para el año 2017, éstas se destinaron en un 91% para el financiamiento de Gastos en Personal y en un 9% para Gastos en Bienes y Servicios de Consumo.

Al mes de diciembre de 2017 se recibió en este rubro, la suma de M\$18.739.766, con lo que se alcanzó un 100,65% de ingresos comprometidos por este concepto por parte del Ministerio de Justicia.

2.2 Ingresos de Operación

Los Ingresos de Operación corresponden a la Venta de Servicios, relacionados principalmente con recaudación de Convenios Municipales, de Costas y de ingresos generados por Convenios celebrados con otras Instituciones. Durante el año 2017 hubo recaudaciones por un total de M\$761.809, alcanzando un 109,84% de la proyección de ingresos en los rubros para ese año.

Consistentemente con lo anterior, el ingreso acumulado del año 2017 se compone de la siguiente manera: Recaudación de Convenios Municipales del Año, la suma de M\$310.624, cifra que implicó una recaudación equivalente al 124,25% del ingreso proyectado para el año 2017. El ítem de



Ingresos por Costas, aporto recursos por M\$102.600, equivalentes al 108,00% de lo presupuestado para el ejercicio. Finalmente, los Convenios celebrados con Otras Instituciones (SENADIS y RJNNA) aportaron la suma de M\$348.584, equivalentes a un 100,00% del ingreso proyectado en la especie para el año 2017.

2.3 Otros Ingresos Corrientes

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

El total percibido en el año 2017 en este Subtítulo fue la suma de M\$945.056, lo que implicó un 115,35% de recaudación respecto del total proyectado de ingresos para el año en el rubro.

La recuperación de ingresos por licencias médicas del personal recaudo un ingreso acumulado de M\$772.101, lo que implicó un 112,72% del ingreso proyectado para el año. Hubo recaudaciones por M\$7.262 por venta de certificados de práctica profesional. Finalmente, los Otros Ingresos Corrientes alcanzaron recaudación por la suma de M\$165.692, lo que implicó una recaudación del 128,44% del presupuesto asignado en el rubro para el año 2017. Cabe señalar que este último rubro está directamente indexado a la recaudación por recuperación de licencias médicas, ya que en esa asignación se contabiliza las recuperaciones por pago de cotizaciones rescatadas desde las Entidades Previsionales (AFP e ISAPRE).

2.4 Recuperación de Préstamos

En este Subtítulo se consideran los Aportes Municipales devengados de Años Anteriores, pero percibidos en el año presente. Ésta alcanzó ingresos por la suma de M\$248.215, lo que significó ingresos de un 97,34% de lo proyectado para el año 2017.

2.5 Saldo Inicial de Caja

El Saldo Final de Caja del año 2016, ascendió a la suma de M\$158.669, que si bien fue íntegramente incorporado al presupuesto institucional del año 2017 por medio de varias autorizaciones de Subsecretaría de Justicia.

3. Gastos

3.1 Gastos en Personal

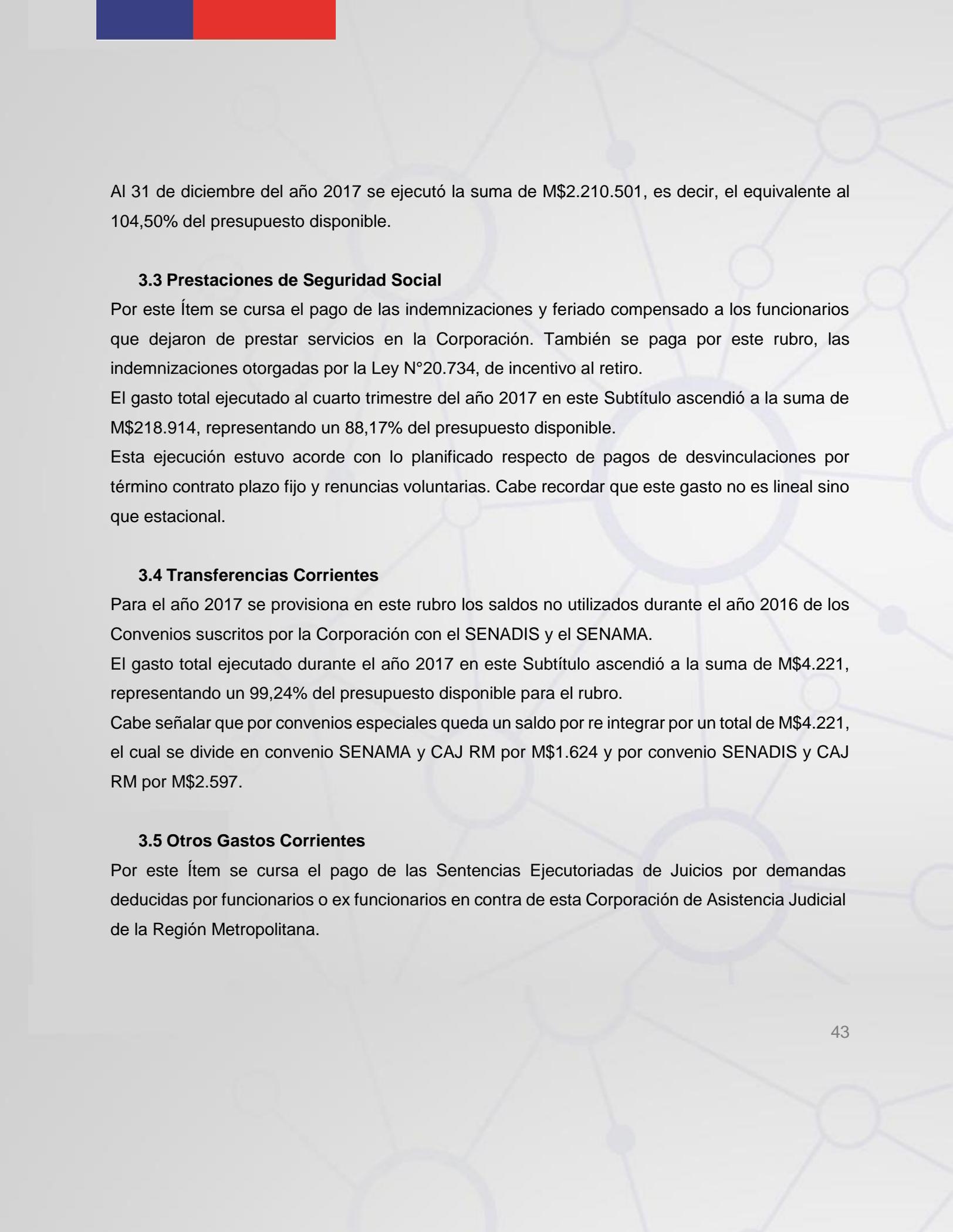
El presupuesto de gastos en personal permite cubrir los estipendios asociados al pago de las remuneraciones del personal de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana. El porcentaje de avance acumulado del gasto durante el año 2017 ascendió a un 99.70%.

Este subtítulo comprende los siguientes conceptos, cuyos gastos acumulados al 31 de diciembre de 2017, son los que se indica:

1. Sueldos: M\$13.932.347, equivalente al 99,49% del presupuesto disponible en el rubro para el año 2017.
2. Honorarios: M\$2.404, con ejecución de 80,16% del presupuesto disponible.
3. Trabajos Extraordinarios por M\$15.866, alcanzando un 93,33% de ejecución del presupuesto disponible.
4. Viáticos con ejecución de M\$25.360, equivalente al 110,17% del presupuesto disponible en el rubro.
5. 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 2017 por M\$4.014.943, equivalente a una ejecución del 100,37% del presupuesto disponible.

3.2 Gastos en Bienes y Servicios de Consumo

El presupuesto anual autorizado para Gasto en Bienes y Servicios de Consumo para el año 2017 fue por la suma de M\$2.115.323.



Al 31 de diciembre del año 2017 se ejecutó la suma de M\$2.210.501, es decir, el equivalente al 104,50% del presupuesto disponible.

3.3 Prestaciones de Seguridad Social

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

El gasto total ejecutado al cuarto trimestre del año 2017 en este Subtítulo ascendió a la suma de M\$218.914, representando un 88,17% del presupuesto disponible.

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

3.4 Transferencias Corrientes

Para el año 2017 se provisiona en este rubro los saldos no utilizados durante el año 2016 de los Convenios suscritos por la Corporación con el SENADIS y el SENAMA.

El gasto total ejecutado durante el año 2017 en este Subtítulo ascendió a la suma de M\$4.221, representando un 99,24% del presupuesto disponible para el rubro.

Cabe señalar que por convenios especiales queda un saldo por re integrar por un total de M\$4.221, el cual se divide en convenio SENAMA y CAJ RM por M\$1.624 y por convenio SENADIS y CAJ RM por M\$2.597.

3.5 Otros Gastos Corrientes

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

3.6 Adquisición de Activos No Financieros:

El presupuesto anual autorizado para este Subtítulo fue de M\$194.367 y al 31 de Diciembre del año 2017 se ejecutó el equivalente al 82,74%, es decir, M\$160.819.-

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

- i. Vehículos: Durante el año 2017 no hubo gastos en este rubro.
- ii. Mobiliario y Otros: El porcentaje de avance acumulado al mes de diciembre ascendió a un 64,84%, este gasto se desarrolló gran parte en la implementación del proyecto RJNNA.
- iii. Máquinas y Equipos: El porcentaje de avance acumulado al mes de Diciembre ascendió a un 47,58%, equivalentes a un gasto de M\$7.995, cifra destinada a la adquisición de equipos portátiles de aire acondicionado, compra de celulares institucionales, corcheteras industriales, nuevo reloj industrial del edificio central, nuevos extintores para la CAJ RM.
- iv. Equipos Informáticos: El gasto de este Ítem alcanzó la suma de M\$112.585, equivalente a un 89,83% del presupuesto disponible y consideró la adquisición de equipos para almacenamiento de datos. Este gasto se desarrolló gran parte en la implementación del proyecto RJNNA.
- v. Programas Informáticos: El gasto de este Ítem alcanzó la suma de M\$20.957, equivalente a un 93,14% del presupuesto disponible y consideró el pago por la adquisición de programas computacionales específicos para la declaración institucional de la operación Renta 2017, como asimismo, la renovación de las licencias de reloj control del edificio central de la Corporación y la renovación de las licencias del antivirus institucional.

3.7 Servicio de la Deuda

Para el año 2017, no se presentaron gastos en este subtítulo.

4. Cuadro Resumen

PRESUPUESTO DE LA CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL DE LA REGIÓN METROPOLITANA. AÑO 2017					
					Expresado en Pesos (\$)
		Presupuesto Vigente	Total	%	
	DETALLE	al 31/12/2017	Ejecución a	Avance	Ej. Final
			Diciembre del 2017		
Sub.	INGRESOS	20.665.873.246	20.975.654.815	101,50 %	-309.781.569
11105	<i>Transferencias Corrientes</i>	18.739.766.020	18.861.903.020	100,65 %	-122.137.000
	- Subsecretaría de Justicia	18.739.766.020	18.861.903.020	100,65 %	-122.137.000
11107	<i>Ingresos de Operación</i>	693.585.226	761.809.943	109,84 %	-68.224.717
	- Convenios Municipales	250.000.000	310.624.200	124,25 %	-60.624.200
	- Costas Proc. y Pers.	95.000.000	102.600.765	108,00 %	-7.600.765
	- Otros Convenios	348.585.226	348.584.978	100,00 %	248
11108	<i>Otros Ingresos Corrientes</i>	819.300.000	945.056.321	115,35 %	-125.756.321
	- Recuperación Licencias Médicas	685.000.000	772.101.485	112,72 %	-87.101.485
	- Duplicados de Certificados de Práctica	5.300.000	7.262.650	137,03 %	-1.962.650
	- Otros Ingresos	129.000.000	165.692.186	128,44 %	-36.692.186

111 12	Recuperación de Prestamos (Convenios Años Anteriores)	255.000.000	248.215.580	97,34%	6.784.420
111 15	<i>Saldo Inicial de Caja</i>	<i>158.222.000</i>	<i>158.669.951</i>	<i>100,28 %</i>	<i>-447.951</i>
Sub.	GASTOS	20.665.873.24 6	20.835.539.2 96	100,82 %	-169.666.050
121 21	<i>Gastos en Personal</i>	<i>18.045.950.164</i>	<i>17.990.925.02 4</i>	<i>99,70%</i>	<i>55.025.140</i>
	- Sueldos	14.003.103.164	13.932.347.59 1	99,49%	70.755.573
	- Honorarios	3.000.000	2.404.792	80,16%	595.208
	- Horas Extras	17.000.000	15.866.821	93,33%	1.133.179
	- Viáticos	23.020.000	25.360.284	110,17 %	-2.340.284
	- Asignación de Modernización	2.307.017.000	2.320.995.655	100,61 %	-13.978.655
	- Asignación de Desempeño	1.551.000.000	1.553.797.573	100,18 %	-2.797.573
	- Asignación Compensatoria	106.360.000	104.970.900	98,69%	1.389.100
	- Asignación de Zonas Extremas	35.450.000	35.181.408	99,24%	268.592
121 22	<i>Bienes y Servicios de Consumo</i>	<i>2.115.323.500</i>	<i>2.210.501.860</i>	<i>104,50 %</i>	<i>-95.178.360</i>
121 23	<i>Prestaciones Seguridad Social</i>	<i>248.287.856</i>	<i>218.914.736</i>	<i>88,17%</i>	<i>29.373.120</i>
	- Bonificación	31.837.651	31.837.651	100,00 %	0
	- Finiquitos	216.450.205	187.077.085	86,43%	29.373.120

121 24	<i>Transferencias Corrientes</i>	4.254.000	4.221.560	99,24%	32.440
121 26	<i>Otros Gastos Corrientes</i>	57.690.000	250.156.146	433,62 %	-192.466.146
121 29	<i>Adq. Activos No Financieros</i>	194.367.726	160.819.970	82,74%	33.547.756
	- de Vehículos				
	- de Mobiliario y Otros	29.734.000	19.280.840	64,84%	10.453.160
	- de Máquinas y Equipos	16.806.726	7.995.836	47,58%	8.810.890
	- de Equipos Informáticos	125.327.000	112.585.753	89,83%	12.741.247
	- de Programas Informáticos	22.500.000	20.957.541	93,14%	1.542.459
121 34	<i>Servicio de la Deuda</i>	0			
	- Deuda Flotante	0			
121 35	<i>Saldo Final de Caja</i>	0			
		0		Saldo Final	140.115.519

VI. CONVENIOS MUNICIPALES

La principal fuente de financiamiento de la Corporación de Asistencia Judicial de la R.M., corresponde a los aportes realizados por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, que representan aproximadamente un 91% del total los ingresos; el 9% restante, corresponde a ingresos propios, entre los que se encuentran los aportes obtenidos vía Convenios Municipales. A diciembre del año 2017, la Corporación de Asistencia Judicial de la R.M. registra un total de 81 Convenios Municipales.

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

Los Convenios, si bien constituyen para nosotros una importante oportunidad para establecer mejoras destinadas a un determinado centro de costo, tienen la complejidad que el comportamiento de cumplimiento que registran no es regular, existiendo una deuda histórica con los municipios que repercute negativamente en nuestro servicio.

De esta manera, podemos señalar los siguientes montos por concepto de recaudación efectiva, que incluye el monto del período correspondiente, como lo recadado por deuda de arrastre periodos anteriores, y deuda histórica vigente a diciembre 2017.

Dirección Regional	N° Convenios Vigentes	Monto recaudado periodo 2017 (incluye deuda de arrastre)	Monto adeudado a dic. 2017
Metropolitana Norte	19	\$ 321.175.825	\$ 1.551.647.884
Metropolitana Sur	11	\$ 137.487.757	\$ 601.328.158
O'Higgins	23	\$ 60.801.837	\$ 371.721.627
Del Maule	25	\$ 31.896.346	\$ 1.028.668.204
Magallanes y la Antártica Chilena	3	\$ 7.478.015	\$ 8.139.761
Total general	81	\$ 558.839.780	\$ 3.561.505.634

VII. CONVENIO INTERSECTORIAL SENADIS

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 inter institucional con el Servicio Nacional de la Discapacidad, respecto del cual el año 2017 podemos informar los siguientes resultados:

Objetivos 2017

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.

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 executor en cada región. Es un convenio con transferencia de M77, año 2017, 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.

Métricas del convenio

Durante el año 2017 se llevó a cabo el patrocinio judicial de casos, orientación e información de carácter jurídica y diversas actividades de promoción y difusión de derechos. A diferencia de años anteriores, durante el año 2017 se pudo constatar que, en el ingreso de usuarios al Programa de Acceso a la Justicia, se han incrementado de forma significativa las 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. Lo anterior, responde a un profundo trabajo realizado en materia de difusión del Convenio con actores relevantes en materia de defensa de los derechos de personas con discapacidad. Los casos derivados desde SENADIS, por vía interna, y mediante la designación de curadores por parte de los Tribunales de Familia, fue de un total de 315 casos.

Personas con discapacidad atendidas por CAJMETRO

Región	Personas atendidas
Metropolitana	4554
O'Higgins	720
Maule	690
Magallanes y la Antártica Chilena	114
Total general	6.078

Tipo de discapacidad por Región

Tipo de discapacidad	Región Metropolitana	Región de O'Higgins	Región de Maule	Región de Magallanes	Total	%
Auditiva	345	48	32	11	436	7%
Psíquica	216	53	36	8	313	5%
Física	2.427	450	357	53	3.287	54%
Intelectual	401	35	85	6	527	9%
Múltiple	339	28	45	6	418	7%
Visceral	28	5	1	1	35	1%
Visual	317	50	48	10	425	7%
Otras	481	51	86	19	637	10%
Total general	4.554	720	690	114	6.078	100%

Promoción y difusión de los derechos

Región	N° de Actividades realizadas	N° de beneficiadas/os directos
Metropolitana	36	1.148
O'Higgins	29	691
Maule	46	841
Magallanes	45	2.035
Total general	156	4.715



Desafíos 2018

- Continuar brindando una adecuada atención y representación judicial a las personas en situación de discapacidad en el restablecimiento de sus derechos en las materias propias de la CAJMETRO, así como difundir y promover los mismos, ya sea a quienes trabajan en la administración de justicia, y demás actores relevantes en la materia, para que los derechos de dichas personas sean respetados.
- Propender que los abogados ejecutores sean especialistas, de manera de que brinden una orientación e información que ofrezca herramientas jurídicas para reclamar y defender el derecho a la igualdad y no discriminación por causa de algún tipo de discapacidad.
- Contribuir al cambio cultural a través de la promoción y difusión de los derechos las personas en situación de discapacidad en la sociedad civil y demás instituciones públicas y privadas.
- El Convenio se ha puesto como desafío avanzar en la difusión de los derechos en la Región y desarrollar una coordinación con los Tribunales para que conozcan el trabajo de la CAJ en estas materias.
- Reiterar a los funcionarios/as de la CAJMETRO que existe la posibilidad de contar con intérprete de lengua de señas para las atenciones, tras coordinación previa con los abogados ejecutores del convenio, a fin de proporcionar la medida de accesibilidad apropiada.
- Aumentar el número de las actividades de difusión y promoción incorporando el enfoque de género, dirigido a grupos de interés de la sociedad civil e institucionales, en especial a nivel comunal, municipios y redes de apoyo social a nivel local.

VIII. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

1. Generalidades

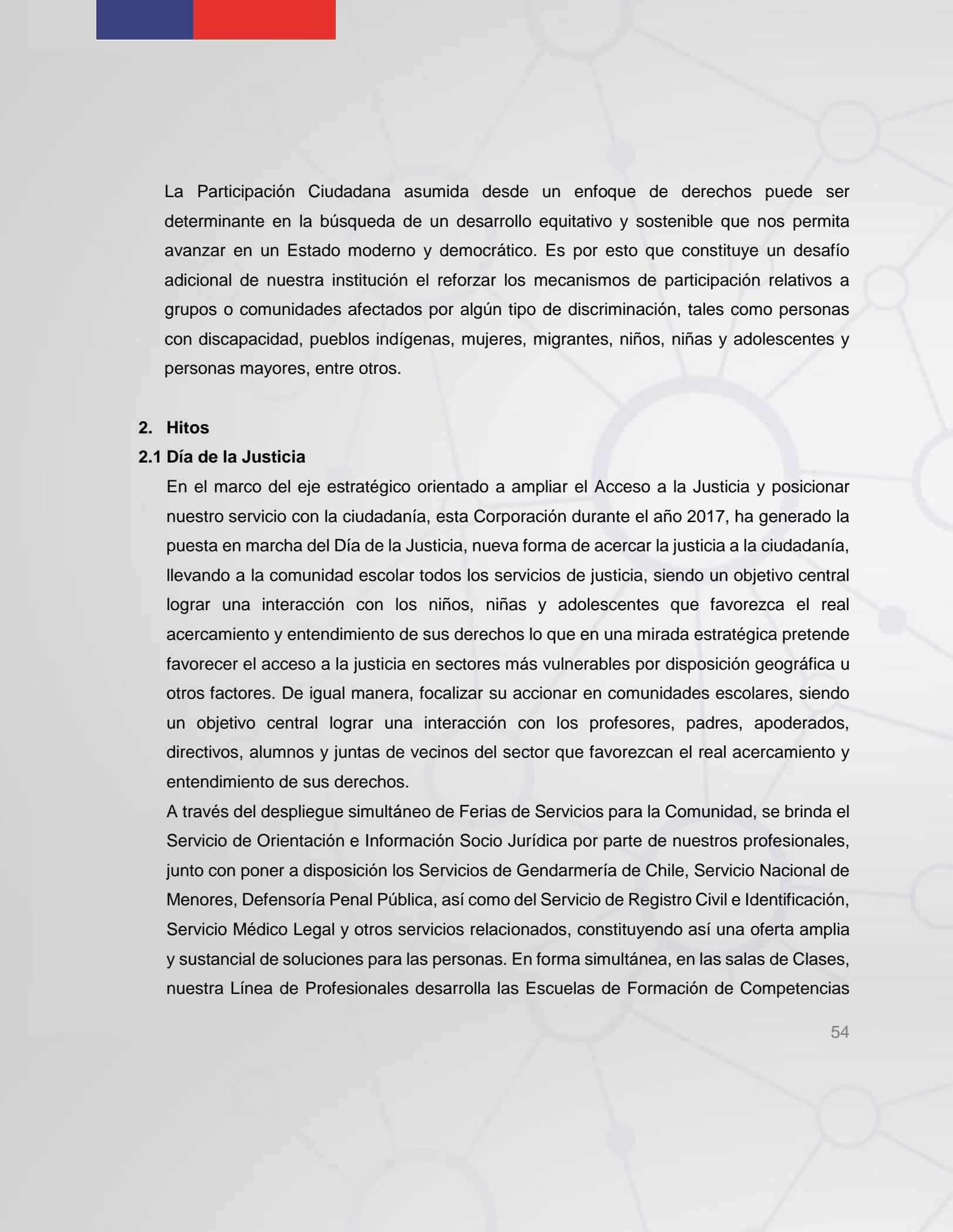
En la CAJ R.M. se han realizado múltiples instancias de participación ciudadana, tanto en cumplimiento de lo dispuesto por la Ley N° 20.500, que regula esta materia, como de las directrices transmitidas por el Instructivo Presidencial N° 007 del año 2014.

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

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

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

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



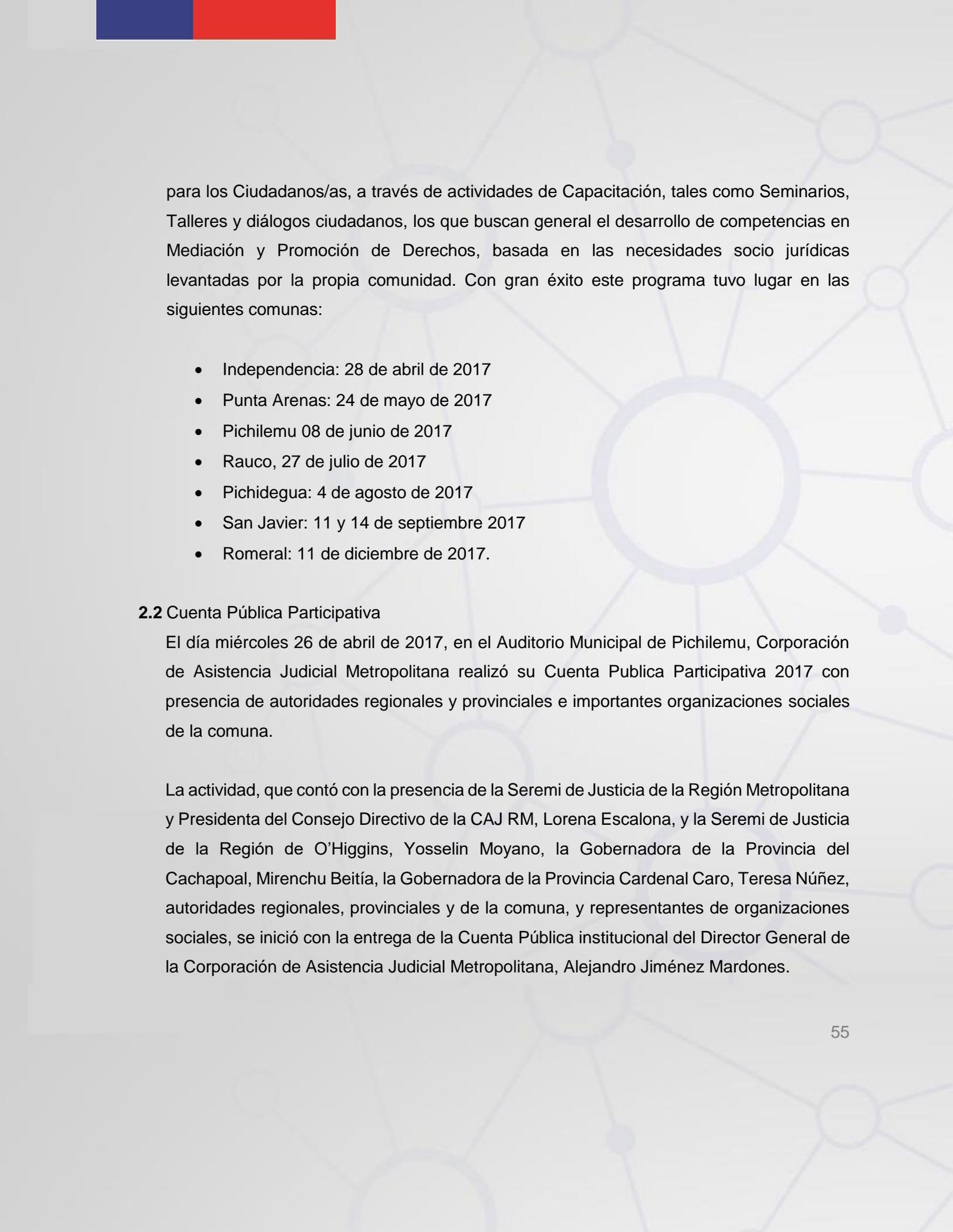
La Participación Ciudadana asumida desde un enfoque de derechos puede ser determinante en la búsqueda de un desarrollo equitativo y sostenible que nos permita avanzar en un Estado moderno y democrático. Es por esto que constituye un desafío adicional de nuestra institución el reforzar los mecanismos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

2. Hitos

2.1 Día de la Justicia

En el marco del eje estratégico orientado a ampliar el Acceso a la Justicia y posicionar nuestro servicio con la ciudadanía, esta Corporación durante el año 2017, ha generado la puesta en marcha del Día de la Justicia, nueva forma de acercar la justicia a la ciudadanía, llevando a la comunidad escolar todos los servicios de justicia, siendo un objetivo central lograr una interacción con los niños, niñas y adolescentes que favorezca el real acercamiento y entendimiento de sus derechos lo que en una mirada estratégica pretende favorecer el acceso a la justicia en sectores más vulnerables por disposición geográfica u otros factores. De igual manera, focalizar su accionar en comunidades escolares, siendo un objetivo central lograr una interacción con los profesores, padres, apoderados, directivos, alumnos y juntas de vecinos del sector que favorezcan el real acercamiento y entendimiento de sus derechos.

A través del despliegue simultáneo de Ferias de Servicios para la Comunidad, se brinda el Servicio de Orientación e Información Socio Jurídica por parte de nuestros profesionales, junto con poner a disposición los Servicios de Gendarmería de Chile, Servicio Nacional de Menores, Defensoría Penal Pública, así como del Servicio de Registro Civil e Identificación, Servicio Médico Legal y otros servicios relacionados, constituyendo así una oferta amplia y sustancial de soluciones para las personas. En forma simultánea, en las salas de Clases, nuestra Línea de Profesionales desarrolla las Escuelas de Formación de Competencias



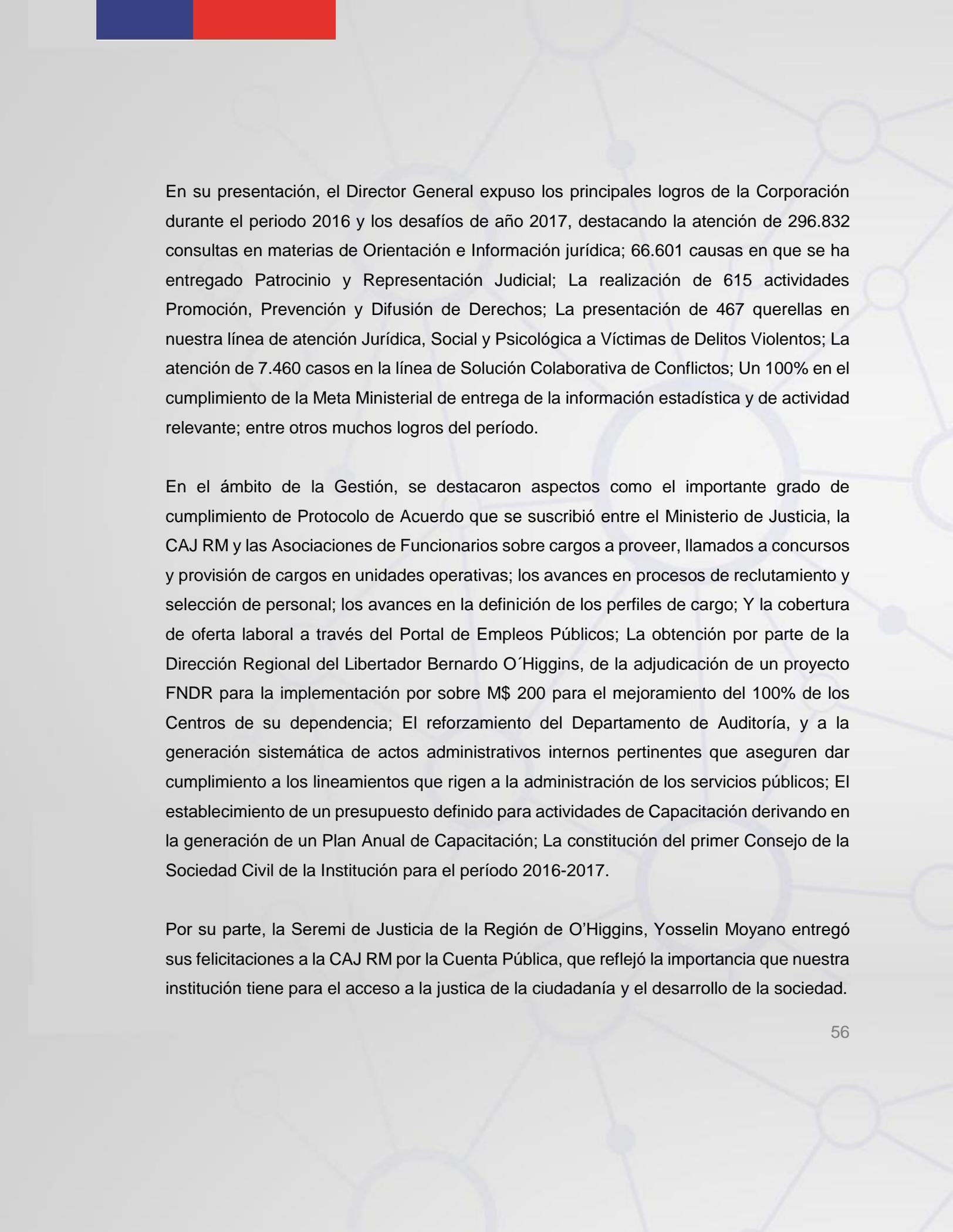
para los Ciudadanos/as, a través de actividades de Capacitación, tales como Seminarios, Talleres y diálogos ciudadanos, los que buscan general el desarrollo de competencias en Mediación y Promoción de Derechos, basada en las necesidades socio jurídicas levantadas por la propia comunidad. Con gran éxito este programa tuvo lugar en las siguientes comunas:

- Independencia: 28 de abril de 2017
- Punta Arenas: 24 de mayo de 2017
- Pichilemu 08 de junio de 2017
- Rauco, 27 de julio de 2017
- Pichidegua: 4 de agosto de 2017
- San Javier: 11 y 14 de septiembre 2017
- Romeral: 11 de diciembre de 2017.

2.2 Cuenta Pública Participativa

El día miércoles 26 de abril de 2017, en el Auditorio Municipal de Pichilemu, Corporación de Asistencia Judicial Metropolitana realizó su Cuenta Publica Participativa 2017 con presencia de autoridades regionales y provinciales e importantes organizaciones sociales de la comuna.

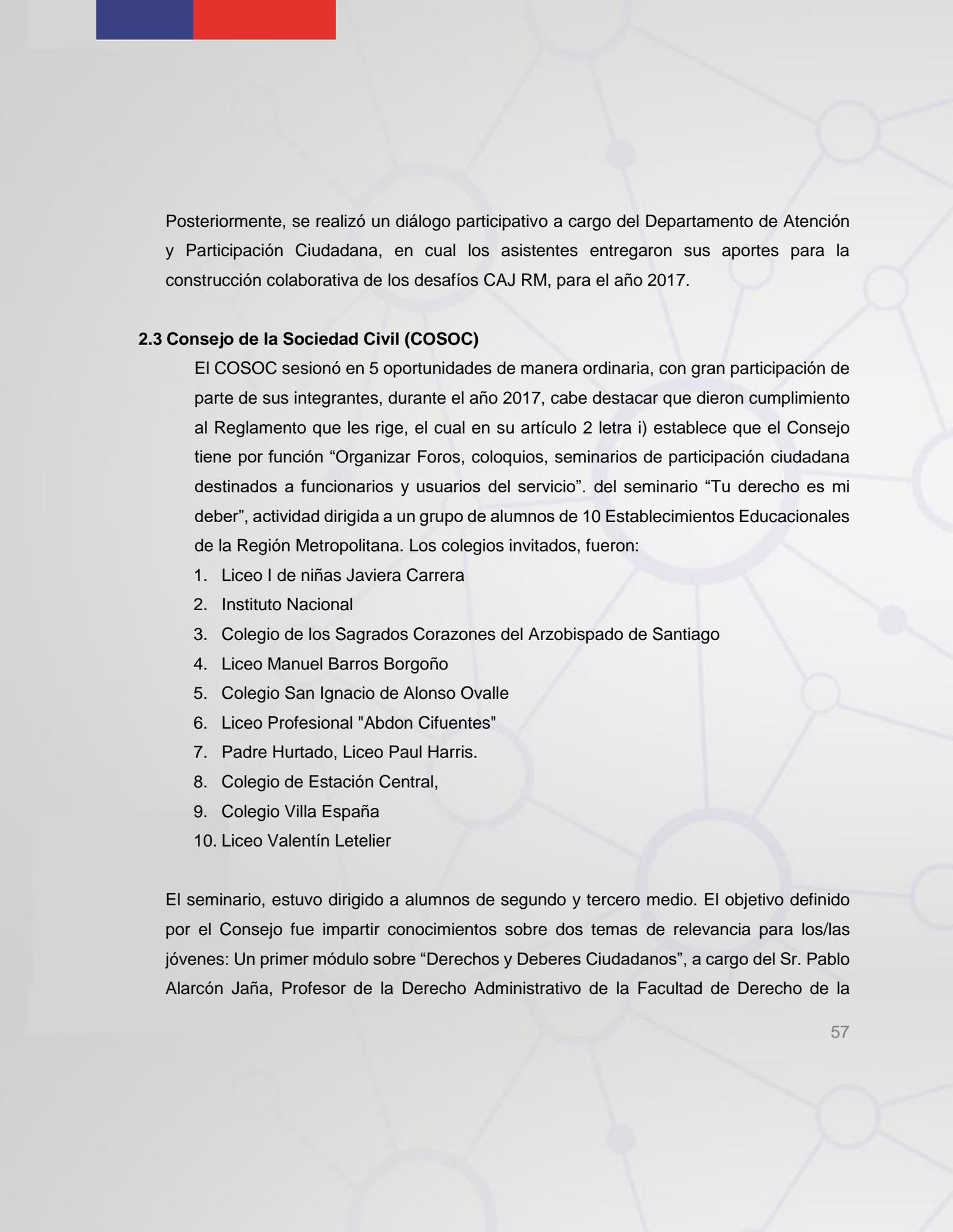
La actividad, que contó con la presencia de la Seremi de Justicia de la Región Metropolitana y Presidenta del Consejo Directivo de la CAJ RM, Lorena Escalona, y la Seremi de Justicia de la Región de O'Higgins, Yosselin Moyano, la Gobernadora de la Provincia del Cachapoal, Mirenchu Beitía, la Gobernadora de la Provincia Cardenal Caro, Teresa Núñez, autoridades regionales, provinciales y de la comuna, y representantes de organizaciones sociales, se inició con la entrega de la Cuenta Pública institucional del Director General de la Corporación de Asistencia Judicial Metropolitana, Alejandro Jiménez Mardones.



En su presentación, el Director General expuso los principales logros de la Corporación durante el periodo 2016 y los desafíos de año 2017, destacando la atención de 296.832 consultas en materias de Orientación e Información jurídica; 66.601 causas en que se ha entregado Patrocinio y Representación Judicial; La realización de 615 actividades Promoción, Prevención y Difusión de Derechos; La presentación de 467 querellas en nuestra línea de atención Jurídica, Social y Psicológica a Víctimas de Delitos Violentos; La atención de 7.460 casos en la línea de Solución Colaborativa de Conflictos; Un 100% en el cumplimiento de la Meta Ministerial de entrega de la información estadística y de actividad relevante; entre otros muchos logros del período.

En el ámbito de la Gestión, se destacaron aspectos como el importante grado de cumplimiento de Protocolo de Acuerdo que se suscribió entre el Ministerio de Justicia, la CAJ RM y las Asociaciones de Funcionarios sobre cargos a proveer, llamados a concursos y provisión de cargos en unidades operativas; los avances en procesos de reclutamiento y selección de personal; los avances en la definición de los perfiles de cargo; Y la cobertura de oferta laboral a través del Portal de Empleos Públicos; La obtención por parte de la Dirección Regional del Libertador Bernardo O'Higgins, de la adjudicación de un proyecto FNDR para la implementación por sobre M\$ 200 para el mejoramiento del 100% de los Centros de su dependencia; El reforzamiento del Departamento de Auditoría, y a la generación sistemática de actos administrativos internos pertinentes que aseguren dar cumplimiento a los lineamientos que rigen a la administración de los servicios públicos; El establecimiento de un presupuesto definido para actividades de Capacitación derivando en la generación de un Plan Anual de Capacitación; La constitución del primer Consejo de la Sociedad Civil de la Institución para el período 2016-2017.

Por su parte, la Seremi de Justicia de la Región de O'Higgins, Yosselin Moyano entregó sus felicitaciones a la CAJ RM por la Cuenta Pública, que reflejó la importancia que nuestra institución tiene para el acceso a la justicia de la ciudadanía y el desarrollo de la sociedad.



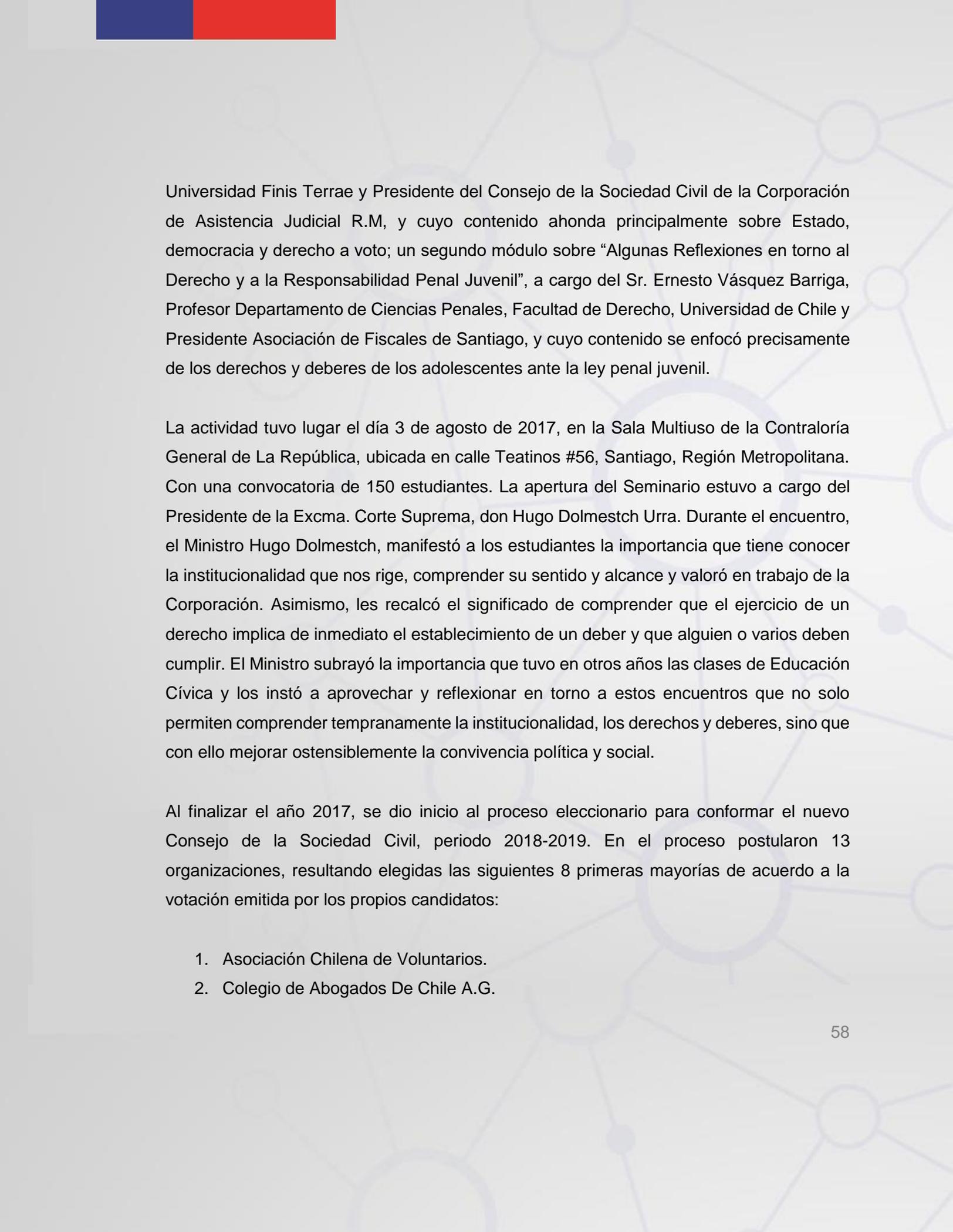
Posteriormente, se realizó un diálogo participativo a cargo del Departamento de Atención y Participación Ciudadana, en cual los asistentes entregaron sus aportes para la construcción colaborativa de los desafíos CAJ RM, para el año 2017.

2.3 Consejo de la Sociedad Civil (COSOC)

El COSOC sesionó en 5 oportunidades de manera ordinaria, con gran participación de parte de sus integrantes, durante el año 2017, cabe destacar que dieron cumplimiento al Reglamento que les rige, el cual en su artículo 2 letra i) establece que el Consejo tiene por función “Organizar Foros, coloquios, seminarios de participación ciudadana destinados a funcionarios y usuarios del servicio”. del seminario “Tu derecho es mi deber”, actividad dirigida a un grupo de alumnos de 10 Establecimientos Educativos de la Región Metropolitana. Los colegios invitados, fueron:

1. Liceo I de niñas Javiera Carrera
2. Instituto Nacional
3. Colegio de los Sagrados Corazones del Arzobispado de Santiago
4. Liceo Manuel Barros Borgoño
5. Colegio San Ignacio de Alonso Ovalle
6. Liceo Profesional "Abdon Cifuentes"
7. Padre Hurtado, Liceo Paul Harris.
8. Colegio de Estación Central,
9. Colegio Villa España
10. Liceo Valentín Letelier

El seminario, estuvo dirigido a alumnos de segundo y tercero medio. El objetivo definido por el Consejo fue impartir conocimientos sobre dos temas de relevancia para los/las jóvenes: Un primer módulo sobre “Derechos y Deberes Ciudadanos”, a cargo del Sr. Pablo Alarcón Jaña, Profesor de la Derecho Administrativo de la Facultad de Derecho de la

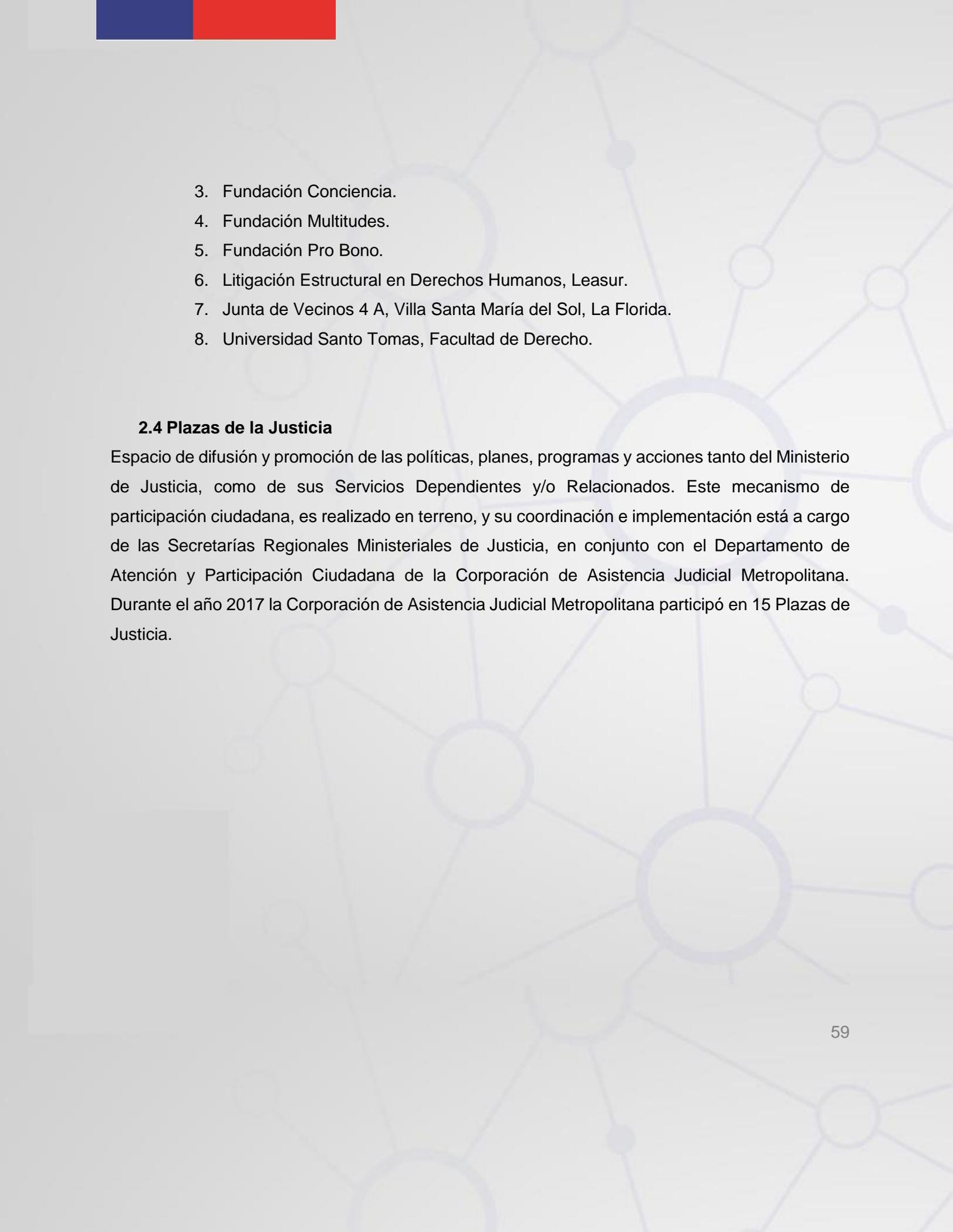


Universidad Finis Terrae y Presidente del Consejo de la Sociedad Civil de la Corporación de Asistencia Judicial R.M, y cuyo contenido ahonda principalmente sobre Estado, democracia y derecho a voto; un segundo módulo sobre “Algunas Reflexiones en torno al Derecho y a la Responsabilidad Penal Juvenil”, a cargo del Sr. Ernesto Vásquez Barriga, Profesor Departamento de Ciencias Penales, Facultad de Derecho, Universidad de Chile y Presidente Asociación de Fiscales de Santiago, y cuyo contenido se enfocó precisamente de los derechos y deberes de los adolescentes ante la ley penal juvenil.

La actividad tuvo lugar el día 3 de agosto de 2017, en la Sala Multiuso de la Contraloría General de La República, ubicada en calle Teatinos #56, Santiago, Región Metropolitana. Con una convocatoria de 150 estudiantes. La apertura del Seminario estuvo a cargo del Presidente de la Excm. Corte Suprema, don Hugo Dolmestch Urra. Durante el encuentro, el Ministro Hugo Dolmestch, manifestó a los estudiantes la importancia que tiene conocer la institucionalidad que nos rige, comprender su sentido y alcance y valoró en trabajo de la Corporación. Asimismo, les recalcó el significado de comprender que el ejercicio de un derecho implica de inmediato el establecimiento de un deber y que alguien o varios deben cumplir. El Ministro subrayó la importancia que tuvo en otros años las clases de Educación Cívica y los instó a aprovechar y reflexionar en torno a estos encuentros que no solo permiten comprender tempranamente la institucionalidad, los derechos y deberes, sino que con ello mejorar ostensiblemente la convivencia política y social.

Al finalizar el año 2017, se dio inicio al proceso eleccionario para conformar el nuevo Consejo de la Sociedad Civil, periodo 2018-2019. En el proceso postularon 13 organizaciones, resultando elegidas las siguientes 8 primeras mayorías de acuerdo a la votación emitida por los propios candidatos:

1. Asociación Chilena de Voluntarios.
2. Colegio de Abogados De Chile A.G.

- 
3. Fundación Conciencia.
 4. Fundación Multitudes.
 5. Fundación Pro Bono.
 6. Litigación Estructural en Derechos Humanos, Leasur.
 7. Junta de Vecinos 4 A, Villa Santa María del Sol, La Florida.
 8. Universidad Santo Tomas, Facultad de Derecho.

2.4 Plazas de la Justicia

Espacio de difusión y promoción de las políticas, planes, programas y acciones tanto del Ministerio de Justicia, como de sus Servicios Dependientes y/o Relacionados. Este mecanismo de participación ciudadana, es realizado en terreno, y su coordinación e implementación está a cargo de las Secretarías Regionales Ministeriales de Justicia, en conjunto con el Departamento de Atención y Participación Ciudadana de la Corporación de Asistencia Judicial Metropolitana. Durante el año 2017 la Corporación de Asistencia Judicial Metropolitana participó en 15 Plazas de Justicia.

IX. 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 como la que debemos actualizar mensualmente y que se encuentra permanentemente disponible en la página de transparencia.

En 2017 el Consejo para la Transparencia fiscalizó el cumplimiento de la ley por parte del sistema electrónico de solicitudes, obteniendo nuestra corporación un 100% de cumplimiento.

Tipo de Solicitud	Número de solicitudes 2017
Información administrativa	30
Información sobre causas	13
Información estadística	12
Información sobre concurso	3
Información sobre investigación sumaria	5
Información sobre postulantes	6
Otros	15
Total de solicitudes	84

Si esto se compara con el año anterior en 2016 se recibieron 37 solicitudes menos que en año 2016.

En cuanto a los amparos interpuestos por los solicitantes ante el Consejo para la Transparencia estos alcanzaron a 5 de los cuales 2 fueron acogidos totalmente, 1 acogido parcialmente, 1 declarado inadmisibile y 1 desistido.

X. REQUERIMIENTOS GABINETE PRESIDENCIAL Y RECLAMOS Y SUGERENCIAS (O.I.R.S)

1. REQUERIMIENTOS GABINETE PRESIDENCIAL

- **Generalidades**

Dentro de las funciones que realiza la Oficina de Orientación, Reclamos y Sugerencias (OIRS) de la Corporación de Asistencia Judicial R.M. se encuentra la gestión de requerimientos remitidos desde la Presidencia de la República, a cargo de 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.

- **Vías de Ingreso**

Desde el mes de Septiembre de 2016 a la fecha, los requerimientos son remitidos en forma directa desde el Gabinete Presidencial hacia OIRS, y ya no desde el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, por medio de 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.

Para una gestión más eficiente, durante el año 2017 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., con el fin de llevar un registro único de atenciones de este sentido.

Vías de ingreso	Total	Porcentaje
SIGOB	633	94,48%
Vía Dirección General CAJ	37	5,52%
Total general	670	

- **Gestión 2017**

En el año 2017 se recibieron un total de **670 requerimientos** (17 menos que el año 2016), los cuales se encuentran en un 100% gestionados, y terminados siendo enviada la respuesta tanto a Gabinete de la Presidencia como al Ciudadano.

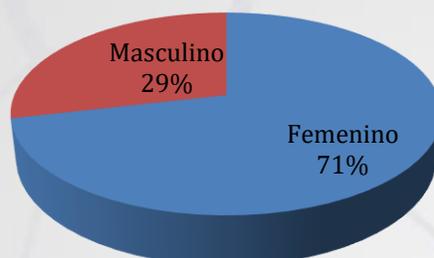
Mes	Requerimientos Ingresados	Requerimientos Pendientes de contacto	Requerimientos terminados	Requerimientos en Tramite
Enero	54	0	54	0
Febrero	30	0	30	0
Marzo	63	0	63	0
Abril	44	0	44	0

Mayo	56	0	56	0
Junio	53	0	53	0
Julio	66	0	66	0
Agosto	87	0	87	0
Septiembre	50	0	50	0
Octubre	51	0	51	0
Noviembre	64	0	64	0
Diciembre	52	0	52	0
Total General	670	0	670	0



Por Género	Total	Porcentaje
Femenino	478	71,34%
Masculino	192	28,65%
Total	670	

Atención por género



- **Medios de Contacto con Usuario**

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

Forma de efectuar contacto	Casos	Porcentaje
Contacto carta certificada	68	10,15%
Contacto correo electrónico	44	6,57%
Contacto telefónico	373	55,67%
Contacto Presencial	172	25,67%
Devolución	13	1,94%
Total general	670	

- **Gestiones**

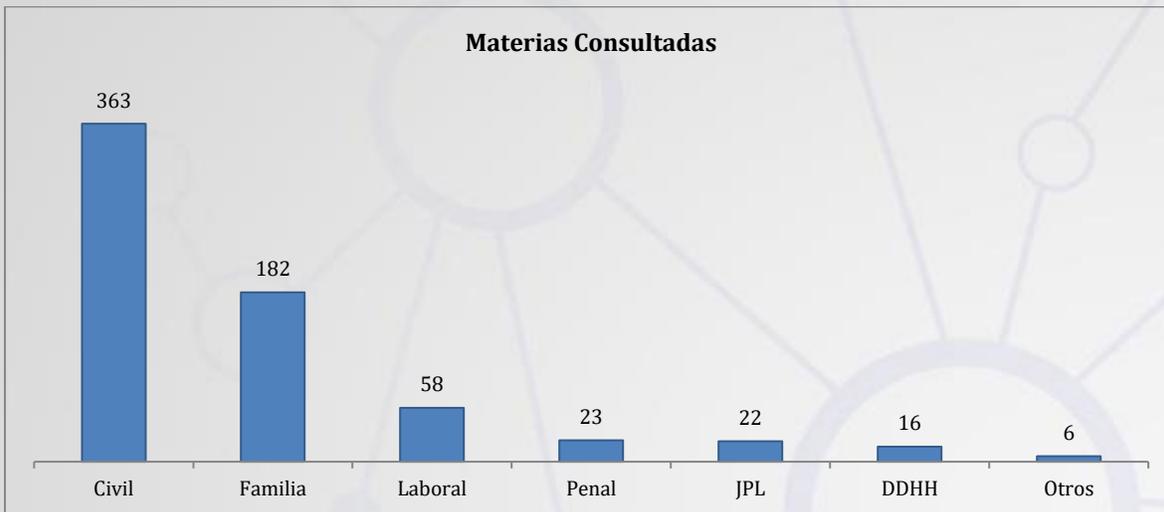
Mes	Abandono	Derivación o Devolución	No requiere servicios CAJ	Orientación	Patrocinio	Tomar Conocimiento	En tramitación	Reclamación	Total general
Enero	6	6	10	28	1	0	0	2	53
Febrero	2	2	1	27	0	0	0	2	34
Marzo	5	2	2	26	0	0	0	2	37
Abril	1	2	3	54	0	0	0	2	62
Mayo	1	1	5	54	0	0	0	1	62
Junio	11	0	4	34	0	0	0	0	49
Julio	0	1	1	47	1	0	0	0	50
Agosto	3	3	4	81	1	0	0	2	94
Septiembre	1	0	4	57	1	1	0	1	65
Octubre	1	0	1	44	1	3	0	0	50
Noviembre	2	0	6	46	2	1	0	3	60
Diciembre	5	2	2	41	0	2	0	2	54
Total general	38	19	43	539	7	7	0	17	670

- De los 670 casos gestionados, en 539 de ellos se ha efectuado orientación jurídica y en 7 se ha proporcionado patrocinio judicial de la Institución, ingresando para el efecto a alguno de los Centros de Atención de la Corporación, con la derivación del caso vía SAJ con hora y día en específico.
- En 38 de los casos el usuario no sigue adelante con atención (abandono), y en 43 casos usuario señala no requerir los servicios de la Corporación.

- Sólo en 19 casos se ha debido devolver el caso de un usuario a Gabinete Presidencial, por no correspondernos según la competencia de nuestra Institución.
- Por último, en 17 casos remitidos se ha derivado a Procedimiento de Reclamos Institucional, ya que en la presentación del ciudadano se manifestaba un reclamo en contra de alguno de los Centros de Atención de la Corporación de Asistencia Judicial R.M.
- **Casos Consultados:**

Los ciudadanos que escriben a Gabinete Presidencial consultan principalmente por el área civil sobre todo en relación a juicios ejecutivos por deudas contraídas con la banca por dividendos impagos, existiendo en muchos casos ordenes de remate de la propiedad, sin posibilidad de defensa jurídica por parte de la Corporación.

Materias Consultadas	Casos	Porcentaje
Civil	363	54,18%
Familia	182	27,16%
Laboral	58	8,66%
Penal	23	3,43%
JPL	22	3,28%
DDHH	16	2,39%
Otros	6	0,90%
Total general	670	



2. GESTIÓN RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Todo usuario de la Corporación de Asistencia Judicial R.M. puede interponer un reclamo, y para dichos fines se entiende por tal a la manifestación escrita, por la cual un usuario se dirige a la Institución para hacer conocer su molestia, insatisfacción y/o deficiencias en la calidad de la atención o del servicio prestado por Corporación.

Los reclamos son recibidos por distintos canales: presencialmente en dependencias de la OIRS por medio de formulario generado para el efecto, por medio de la página web de la Corporación (www.cajmetro.cl) o en los libros de reclamos dispuestos en los Centros de Atención de la Corporación.

Durante el año 2017, se ingresó un total de 627 reclamos (90 más que el año 2016), de los cuales 566 fueron ingresados a tramitación, y 61 de ellos no se ingresan por estar duplicados, no

corresponder a Corporación de Asistencia Judicial R.M., no contener información mínima para su gestión, o no ser propiamente un reclamo.

Mes de ingreso	Nº de reclamos ingresados	No se ingresan a tramitación	Terminadas	En tramitación
Enero	70	6	64	0
Febrero	40	4	35	1
Marzo	78	3	75	0
Abril	55	8	47	0
Mayo	62	7	55	0
Junio	39	6	33	0
Julio	52	4	46	2
Agosto	57	4	53	0
Septiembre	31	3	27	1
Octubre	49	4	45	0
Noviembre	51	6	45	0
Diciembre	43	6	36	1
Total general	627	61	561	5

*Nota. Las causas en actual tramitación se encuentran pendiente a la espera de información complementaria del Centro reclamado.

- **Indicadores de Gestión de reclamos:**

Mes de ingreso	Ingreso	Solicitud de Informe	Tramitación	Cumplimiento plazo usuario	%	No cumplimiento	%
Enero	8	8	58	3	1%	60	17%
Febrero	7	2	58	1	0%	35	10%
Marzo	7	4	54	20	9%	55	16%
Abril	10	3	41	20	9%	27	8%
Mayo	3	3	39	20	9%	35	10%
Junio	2	3	62	10	4%	23	7%
Julio	5	2	62	21	9%	27	8%
Agosto	7	2	38	31	14%	22	6%
Septiembre	4	2	61	18	8%	10	3%
Octubre	3	2	77	28	13%	17	5%
Noviembre	4	2	33	25	11%	20	6%
Diciembre	5	1	32	27	12%	15	4%
Total general	5	3	51	224	40%	346	61%

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

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

La tramitación se refiere al tiempo promedio entre la recepción del reclamo en OIRS y la respuesta a usuario (termino 1º instancia). Actualmente, el promedio de tramitación es de 51 días (hábiles).

Cumplimiento de plazo usuario, se refiere al cumplimiento del plazo de respuesta que se le entrega al usuario. Éste se cumple en el 40% de las veces, mientras que se excede de ese plazo el 61% de las veces, se debe de considerar en este análisis la influencia de la demora del Centro reclamado en remitir informe solicitado, con toda la información requerida para emitir una respuesta al usuario acorde a lo reclamado.

- **Cumplimiento de envío de informe:**

D.R.	Nº de Reclamos/informes solicitados	Nº informes remitidos	Cumplimiento plazo de remisión de informe	%	No cumplimiento	%
D.G.	2	2	2	100%	0	0%
MAGALLANES	4	4	3	75%	1	25%
MAULE	27	27	24	89%	3	11%
NORTE	172	172	114	66%	58	34%
O'HIGGINS	12	12	10	83%	2	17%
SUR	293	290	115	40%	175	60%
D.P.A.C.	56	56	35	63%	21	38%
Total general	566	563	303	54%	260	46%

De las 566 solicitudes de informe de respuesta a reclamos formulados, 303 de ellas o el 54% fueron evacuadas dentro de plazo (cuatro días hábiles desde la recepción del memo que requiere informe, ampliable a diez).

El cuadro muestra el porcentaje de informes remitidos dentro de plazo, respecto del total de informes solicitados por cada D.R.

- **Tipología de Reclamos:**

De la totalidad de los reclamos presentados, el 27% representa "Demora en la tramitación" seguido de "Mal trato/atención inadecuada" con un 19%, "Negligencia" con un 2% y "Falta de información sobre el estado de la causa" con un 11%.

	Dirección General	Magallanes	Maule	Norte	O'Higgins	Sur	D.P.A.C.	Total	%
Demora en la tramitación	2	3	5	29	3	89	19	150	27%
Disconformidad con el resultado			4	24	1	25	2	56	10%
Disconformidad con protocolos CAJ			1	4	1	5	6	17	3%
Falta de información sobre el estado de la causa		1	3	24	2	32		62	11%
Falta de probidad				1		3		4	1%
Incumplimiento de horarios de atención			1	5		4		10	2%
Información errónea/incompleta				2		5	4	11	2%
Infraestructura/personal insuficiente			1			5	6	12	2%
Mal trato/Atención Inadecuada			4	34	1	56	13	108	19%
Negativa a asumir el patrocinio			3	15		16		34	6%
Negativa a efectuar atención			1	13		15	4	33	6%
Negligencia/mala gestión			4	22	4	37	2	69	12%
Total general	2	4	27	173	12	292	56	566	100%

- **Respuesta de Centro en cumplimiento de plazo usuario**

De las 566 solicitudes de informe de reclamos, el 54% es evacuado dentro del plazo establecido en protocolo. De este porcentaje, el 73% es respondido a usuario dentro de plazo.

De las 566 solicitudes de informe, el 46% son remitidas fuera de plazo establecido en protocolo, de este porcentaje el 22% de las respuestas son remitidas a usuario dentro de plazo, mientras que el 78% son remitidas fuera de plazo.

- **Resolución de Reclamos**

Mes de ingreso	Nº de reclamos ingresados	Terminadas	En tramitación	Terminadas 1º instancia	Apelaciones	Terminadas 2º instancia
Enero	64	64	0	64	2	64
Febrero	36	35	1	35	1	35
Marzo	75	75	0	75	2	75
Abril	47	47	0	47	0	47
Mayo	55	55	0	55	1	55
Junio	33	33	0	33	0	33
Julio	48	46	2	46	1	46
Agosto	53	53	0	53	3	53
Septiembre	28	27	1	27	1	27
Octubre	45	45	0	45	0	45
Noviembre	45	45	0	45	1	45
Diciembre	37	36	1	36	4	36
Total general	566	561	5	561	16	561

- Terminadas 2º instancia: se refiere a reclamos cuya respuesta no fue apelada o bien la apelación está resuelta. El proceso de reclamo aquí queda definitivamente cerrado.

Resolución de reclamos	Dirección / General o Regional	Nº de Reclamos/informes solicitados	Reclamos rechazados	%	Reclamos acogidos	%
	Dirección General	2	2	0%	0	0%
	Magallanes	4	3	1%	1	0%
	Maule	27	27	5%	0	0%
	Norte	172	162	29%	9	2%
	O'Higgins	12	9	2%	2	0%
	Sur	293	229	40%	61	11%
	D.P.A.C.	56	54	10%	2	0%
	Total general	566	486	86%	75	13%

Del total de 566 reclamos ingresados, 486 se rechazaron, lo que representa un 86% del total de reclamos tramitados; mientras que 75 reclamos fueron acogidos lo que representa un 13% del total de reclamos. Estos porcentajes están distribuidos entre D.R. resultando que D.R. SUR, tiene el mayor porcentaje de reclamos acogidos.

XI. ATENCIÓN MIGRANTES

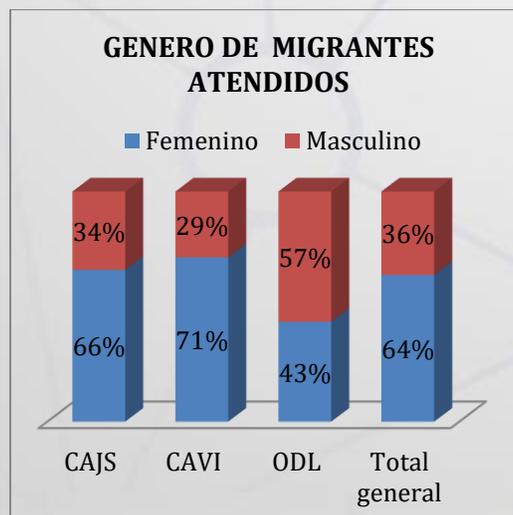
1. ORIENTACION E INFORMACION

Durante el año 2017 se registra un total de 7.323 personas extranjeras consultantes en la línea Orientación e información. A nivel general, respecto del total de atenciones realizadas en OI, la población migrante representa el 3,1% del total de personas atendidas.

Destaca en primer lugar que las atenciones a migrantes se intensifican en las Oficinas de Defensa Laboral, donde la atención a personas extranjeras representa el 15,5% del total de personas atendidas durante el 2017.

CUADRO N°1: NACIONALIDAD DE PERSONAS ATENDIDAS EN OI, AÑO 2017		
CENTROS	CHILENA	OTRA NACIONALIDAD
CAJS	98,2%	1,8%
CAVI	97,8%	2,2%
ODL	84,5%	15,5%
Total general	96,9%	3,1%

Otro antecedente de interés es que el género femenino prevalece en un 64% respecto del masculino (36%) a nivel agregado. Pero la cifra se revierte en las Oficinas de Defensa Laboral, donde la participación masculina concentra el 57% y la femenina en un 43%.



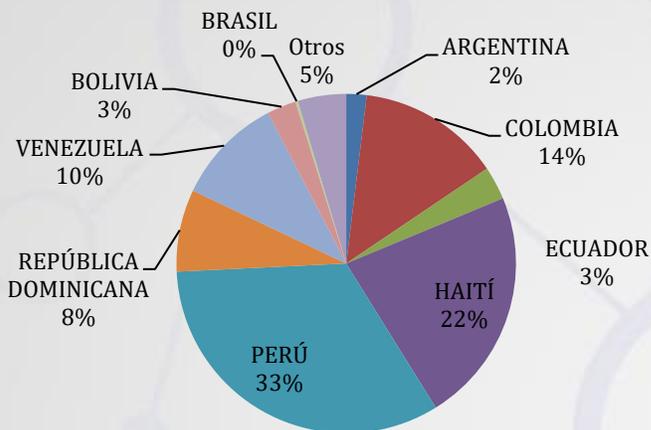
Al aperturar las cifras de atención a migrantes, respecto a qué tipo de centro donde asisten y regiones de ubicación, se observa que la población migrante, asiste a los Centros de Atención Jurídico Social de ubicación comunal, preferentemente, ya que allí se concentra el 50% de las atenciones a migrantes, con 3.686 personas atendidas. Le sigue las consultas en Oficinas de Defensa Laboral con el 49% (3.200 personas) de las atenciones realizadas y luego los Centros de Víctimas con el 1%.

Así también se observa que la región Metropolitana acumula el 95% de las atenciones a migrantes, con gran distancia le sigue la región del Maule con el 2,4%, luego la región de O'Higgins con el 2,1%, mientras Magallanes concentra el 0,7%.

CUADRO N°2: PERSONAS MIGRANTES ATENDIDAS EN EL AÑO SEGÚN REGION Y TIPO DE CENTRO.					
REGIÓN	CAJS	ODL	CAVIS	TOTAL	%
METROPOLITANA	3.584	3.322	33	6.939	94,8%
O'HIGGINS	42	112	0	154	2,1%
MAULE	45	133	0	178	2,4%
MAGALLANES	15	33	4	52	0,7%
TOTAL	3.686	3.600	37	7.323	100%
%	50%	49%	1%	100%	0,0%

En relación a la nacionalidad de los usuarios extranjeros atendidos en la Corporación, se aprecia que la atención de Peruanos verifica la 1° mayoría de atenciones realizadas a nivel general con el 33%, seguido de Haitianos en segundo lugar con el 22% y en 3° lugar los Colombianos con el 14% y en 4° posición se localizan los Venezolanos con el 10%.

NACIONALIDAD DE MIGRANTES ATENDIDOS EN OI, AÑO 2017



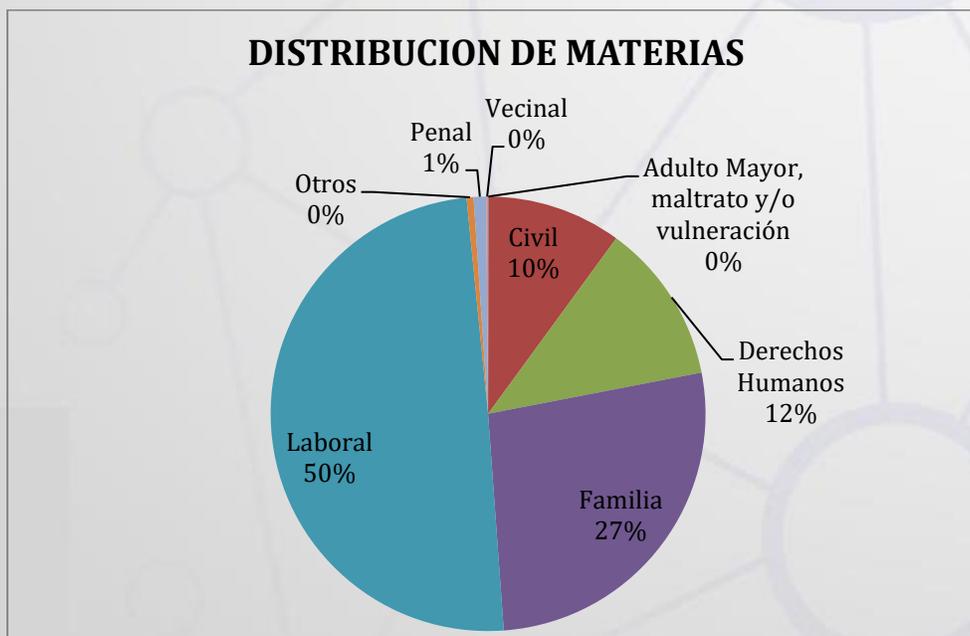
Sin embargo en la particularidad de centros, a nivel de CAJS se aprecia que la población peruana es la que más intensifica su participación acumulando el 41.5% de las atenciones, seguido de los colombianos con el 14,5% y en 3° lugar la población de República Dominicana. En tanto en temas laborales (ODL) la participación de población de Haití supera con creces la demanda migrante del servicio, con el 37,6%, dejando en 2° orden a los peruanos con el 24,4%.

CUADRO N°3: PAÍS DE ORIGEN DE LOS MIGRANTES ATENDIDOS, SEGÚN TIPO DE CENTRO Y DISTRIBUCION PORCENTUAL.

PAISES DE ORIGEN	CAJS		ODL		CAVI		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
ARGENTINA	115	3,1%	24	0,7%	3	8%	142	2%
COLOMBIA	536	14,5%	452	12,6%	9	24%	997	14%
ECUADOR	126	3,4%	105	2,9%	1	3%	232	3%
HAITÍ	284	7,7%	1.352	37,6%	7	19%	1.643	22%
PERÚ	1.528	41,5%	879	24,4%	15	41%	2.422	33%
REPÚBLICA DOMINICANA	452	12,3%	121	3,4%	1	3%	574	8%
VENEZUELA	280	7,6%	475	13,2%			755	10%

BOLIVIA	100	2,7%	103	2,9%	1	3%	204	3%
BRASIL		0,0%	17	0,5%			17	0%
Otros	265	7,2%	72	2,0%			337	5%
Total general	3.686	100%	3.600	100%	37	100%	7.323	100%

Respecto de las materias consultadas, se aprecia que en 1° instancia se encuentran las materias laborales, muy lógico por la situación de vulnerabilidad en que se encuentran los migrantes en Chile, en específico en relación a temas de protección de derechos en el ámbito laboral. En 2° orden se encuentran las materias de familia con el 27% de las consultas realizadas. Quedando en tercer lugar los temas asociados a Derechos Humanos con el 12%; ello responde que gran parte de los usuarios migrantes al encontrarse indocumentados, requieren del servicio de la Corporación para ser representados en procesos administrativos y judiciales para regularizar su situación de ingreso ilegal al país.

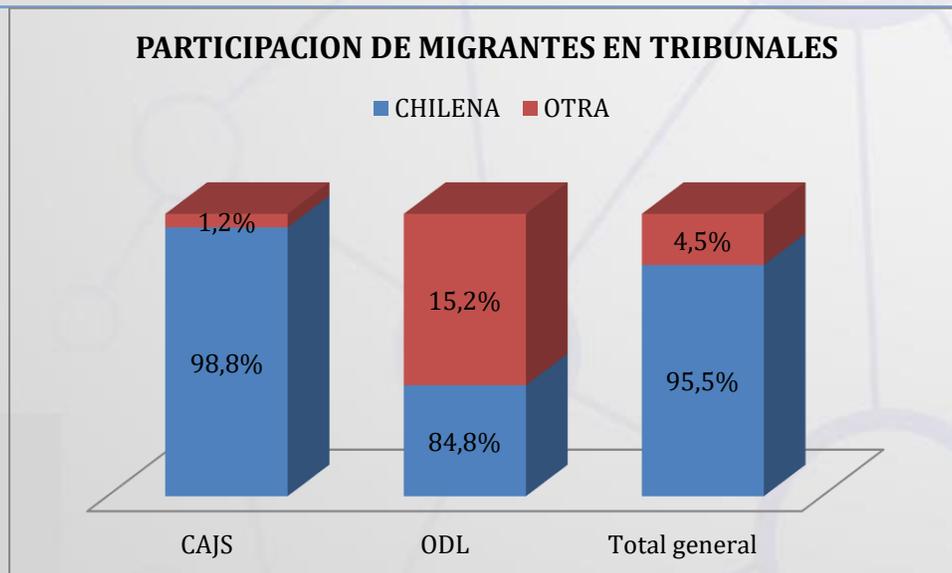


2. AREA JUDICIAL

En relación a la judicialización al año 2017 se contabilizan 3.057 causas ingresadas a tribunales por población migrante. Lo que se traduce en que la participación de migrantes en procesos judiciales alcanza el 4,5% del total de usuarios que ingresaron causas en el año anterior.

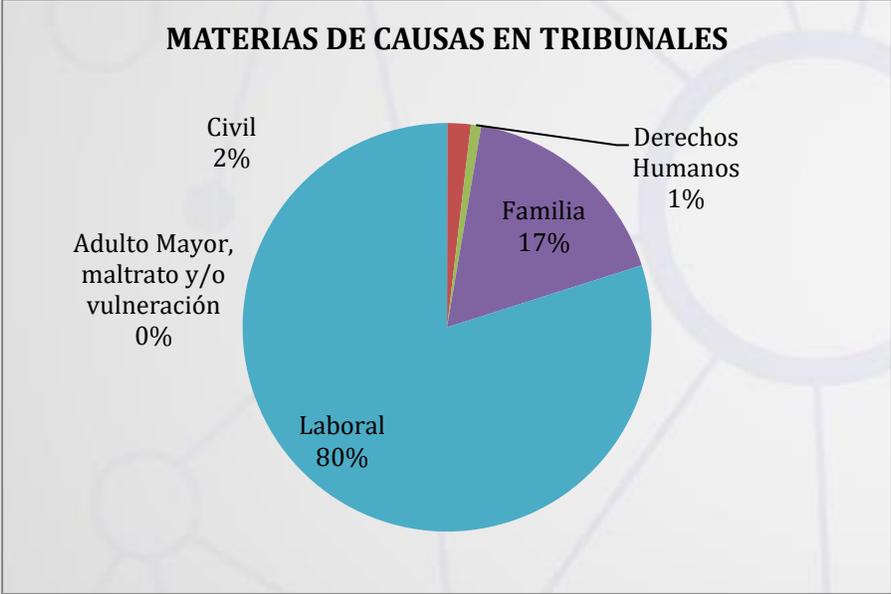
Así también se observa que la concentración a nivel de centros, repite la mayor participación en Oficinas de Defensa Laboral, donde los usuarios extranjeros que presenta demanda en tribunales alcanzan el 15,2% del total.

CUADRO N°4: TOTAL DE CAUSAS INGRESADAS A TRIBUNALES POR MIGRANTES POR TIPO DE CENTRO, AÑO 2017	
TIPO DE CENTRO	CAUSAS INGRESADAS A TRIBUNALES POR MIGRANTES
CAJS	614
ODL	2.443
Total general	3.057





Respecto de las materias ingresadas a tribunales, se aprecia que el 80% corresponde a materias laborales (despido injustificado, cobro de prestaciones, nulidad del despido, principalmente), seguido de materias de familia con un 17% del total (temas de divorcio y alimentos preferentemente) y un 2% en materias civiles (destacándose las submaterias de arriendos entre otras).



XII. TRABAJO DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL

1. Generalidades

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

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

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

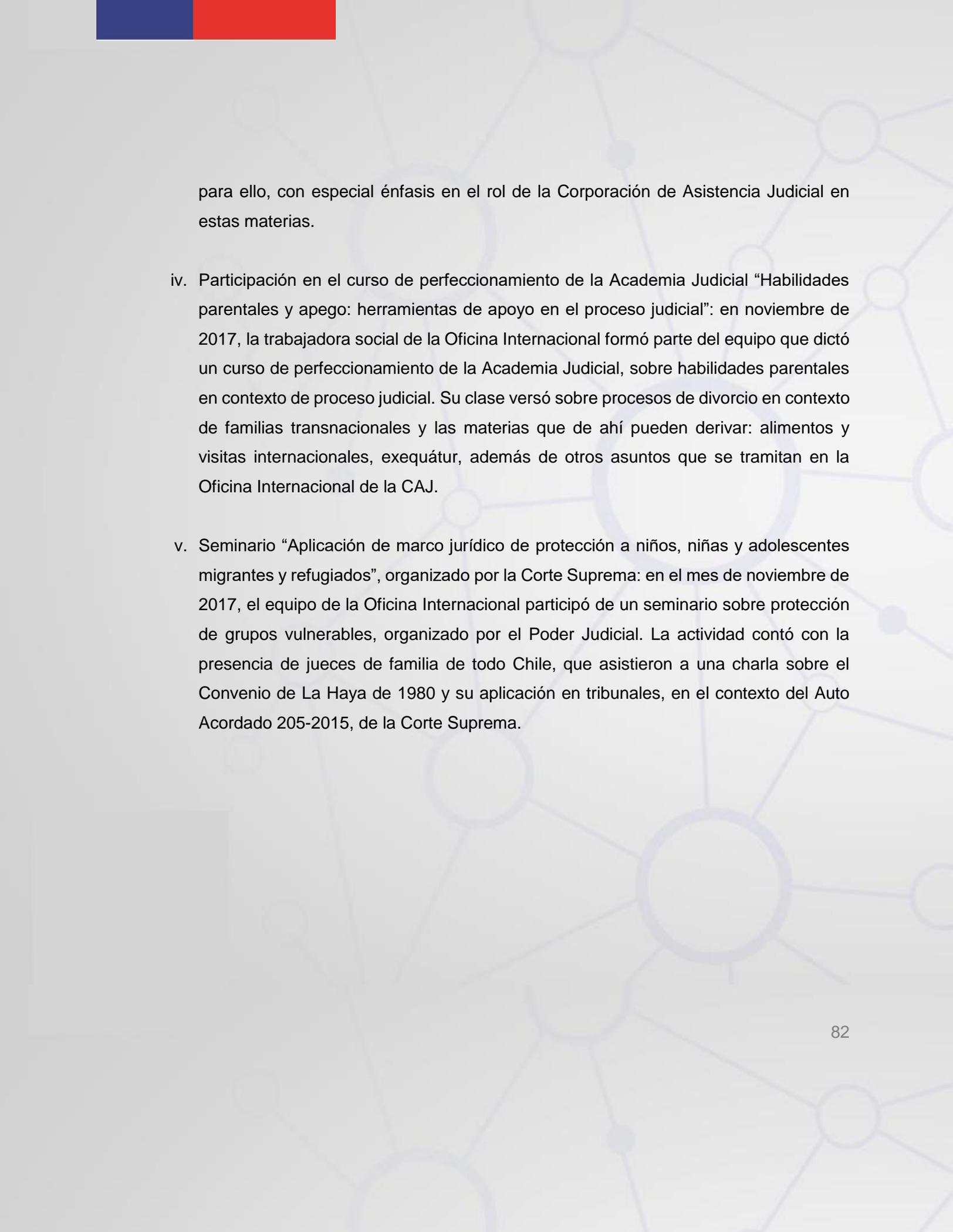
En ese sentido es importante distinguir que durante el año 2017 ingresaron 136 casos a sección judicial, los que se desglosan de la siguiente forma:

Materias	N° ingresos
Alimentos internacionales	45
Restituciones internacionales	70
Visitas internacionales	11
Execuátur	4

*Aumentando en 48 casos respecto del año 2016

2. La CAJ R.M., en materia de cooperación internacional, participó durante el año 2017 en diferentes actividades:

- i. Capacitación a funcionarios de la Policía Internacional del aeropuerto: en el mes de abril de 2017, el equipo de la Oficina Internacional ofreció una capacitación a los funcionarios de Interpol que trabajan en el aeropuerto, respecto de los alcances de la Convención de La Haya de 1980 en materia de sustracción internacional. En la actividad se revisaron los objetivos de la Convención y las obligaciones específicas del Estado de Chile en materia de restitución, concordando todo lo anterior con las labores de la Policía Internacional, a la hora de verificar la salida de un niño de Chile.
- ii. Entrevista para TV3, Televisión Pública de Cataluña: en el mes de septiembre de 2017, un equipo de TV3 (Televisión Pública de Cataluña) entrevistó al equipo de la Oficina Internacional, respecto de las materias de sustracción y visitas internacionales. En la entrevista se revisó la forma de ingreso de casos y el procedimiento de tramitación, además de analizar un caso hipotético proveniente de España, describiendo los pasos a seguir.
- iii. Charla en el Colegio de Abogados: en octubre de 2017, la abogada jefe de la Oficina Internacional participó del ciclo “Los Martes Al Colegio” que ofrece el Colegio de Abogados. La charla versó sobre el exequátur de sentencias de divorcio, los requisitos para que una sentencia extranjera sea reconocida en Chile y el procedimiento judicial



para ello, con especial énfasis en el rol de la Corporación de Asistencia Judicial en estas materias.

- iv. Participación en el curso de perfeccionamiento de la Academia Judicial “Habilidades parentales y apego: herramientas de apoyo en el proceso judicial”: en noviembre de 2017, la trabajadora social de la Oficina Internacional formó parte del equipo que dictó un curso de perfeccionamiento de la Academia Judicial, sobre habilidades parentales en contexto de proceso judicial. Su clase versó sobre procesos de divorcio en contexto de familias transnacionales y las materias que de ahí pueden derivar: alimentos y visitas internacionales, exequátur, además de otros asuntos que se tramitan en la Oficina Internacional de la CAJ.
- v. Seminario “Aplicación de marco jurídico de protección a niños, niñas y adolescentes migrantes y refugiados”, organizado por la Corte Suprema: en el mes de noviembre de 2017, el equipo de la Oficina Internacional participó de un seminario sobre protección de grupos vulnerables, organizado por el Poder Judicial. La actividad contó con la presencia de jueces de familia de todo Chile, que asistieron a una charla sobre el Convenio de La Haya de 1980 y su aplicación en tribunales, en el contexto del Auto Acordado 205-2015, de la Corte Suprema.

XIII. AVANCES EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

i. DESARROLLO DE SISTEMA SAJ

Durante el año 2017 referente al mejoramiento continuo del sistema SAJ, se realizaron desarrollos mayoritariamente tendientes a optimizar tanto la experiencia usuarios del sistema como la consistencia de la información estadística generada por ente en todas sus líneas, principalmente apoyando el cierre de los procesos de implementación de este tanto en la propia Institución como en las otras Corporaciones a nivel nacional. Adicionalmente se realizaron los cambios derivados de las modificaciones solicitadas por el Ministerio de Desarrollo Social en cuanto al cambio en sus servicios web referentes a la agrupación socio-económica de las personas, parámetro que se utiliza para caracterizar a nuestros posibles patrocinados en las diferentes líneas de atención.

En cuanto al detalle de estas mejoras se detallan a continuación las más relevantes y sus impactos en el servicio:

- **Cambio de Ficha de Protección Social a Registro Social de Hogares;** este cambio permite incorporar todo el trabajo realizado por el Ministerio de Desarrollo Social relativo a la caracterización socio económica de las personas en virtud de la integración de las bases de datos social que se tienen disponibles, optimizando la focalización de los servicios en aquellas que más lo requieren.
- **Mejoras módulo de Víctimas;** especialmente orientado al registro de gestiones, generación de reportes y control de accesos, viene a mejorar la operación y el registro que sobre sus casos realizan las unidades de víctimas de todas las Corporaciones que han implementado o que implementarán este módulo.

- **Mejoras módulo de Mediación;** orientado principalmente a la generación de alertas y reportes viene a entregar más herramientas de control y gestión a esta línea de servicio institucional.
- **Mejoras en módulo de Promoción y Difusión de Derechos;** con el objetivo de mejorar tanto la visualización de las gestiones realizadas como su correcta contabilización estadística como indicadores de gestión.
- **Módulo de Oficina de Litigación;** correspondiente a un módulo nuevo para la integración de esta importante oficina especializada al sistema SAJ, mejorando no solo su registro y operación, sino que permitiendo también la interoperación con los centros que les concentran audiencias para su tramitación.
- **Incorporación de postulantes al módulo de Defensa Laboral;** con el objetivo de permitir el registro de estos en las actuaciones que realizan en cuanto a los casos de defensa laboral en todas las corporaciones a nivel nacional que implementan este módulo del sistema y la generación automatizada de sus informes de práctica profesional.

ii. IMPLEMENTACIÓN DE SAJ A NIVEL NACIONAL

Continuando el proceso de implementación a nivel nacional, aumentando su cobertura tanto en las oficinas especializadas que faltan por incorporar al sistema SAJ por parte de CAJRM como la integración de nuevos centros y líneas de atención de las otras corporaciones a nivel nacional, tenemos que durante el año 2017 se realizó la implementación de los siguientes centros en las diferentes corporaciones:

- CAJRM
 - UVI La Pintana
 - UVI El Bosque
 - CAVI Rancagua
 - CAVI Talca

- CAVI Pta. Arenas
- Oficina de Litigación Santiago
- CAJBIO
 - ODL Chillán
 - ODL Los Ángeles
 - ODL Angol
 - ODL Osorno
 - ODL Castro
 - ODL Puerto Aysén
- CAJTA
 - Centro Iquique
 - Centro Alto Hospicio
 - Centro y móvil Calama
 - Centro y móvil Tocopilla

En base a lo anterior, presentamos las tablas que dan cuenta del avance de cobertura del sistema SAJ en las cuatro corporaciones a nivel nacional, detallando el total de unidades de cada una y el porcentaje de avance de la implementación en estas.

TOTAL CENTROS/UNIDADES DE ATENCIÓN, POR CAJ							
CAJ	CAJS	OE	MÓVIL	CAVI	CMED	ODL	Total general
CAJTA	12	2	3	3	1	5	26
CAJMETRO	57	12	4	8	4	13	98
CAJVAL	38	4	5	4	3	9	63
CAJ BIOBIO	118	12	13	6	3	11	163
Total general	225	30	25	21	11	38	350

Tabla 1: Total de unidades por CAJ

% COBERTURA SAJ POR CORPORACIÓN Y SEGÚN TIPO DE CENTRO/UNIDADES DE ATENCIÓN, A ABRIL 2018

CAJ	CAJS	OE	MÓVIL	CAVI	CMED	ODL	Total general
CAJTA	33%	0%	67%	0%	0%	80%	38%
CAJMETRO	100%	75%	100%	100%	100%	100%	97%
CAJVAL	0%	0%	0%	0%	0%	22%	3%
CAJ BIOBIO	0%	0%	0%	0%	0%	82%	6%
Total general	27%	30%	24%	38%	36%	74%	33%

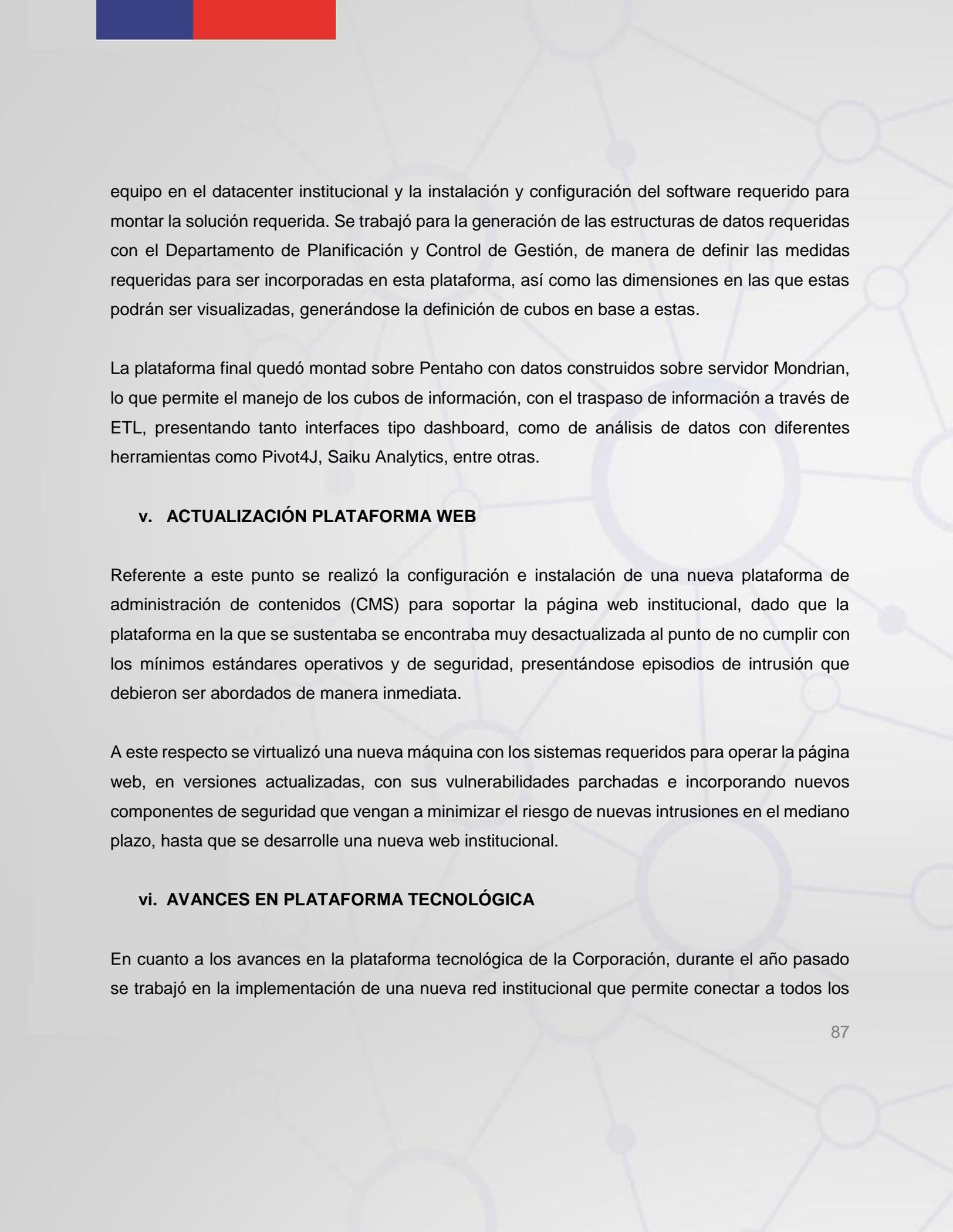
Tabla 2: % de cobertura SAJ por CAJ

iii. DESARROLLOS ADICIONALES

Adicionalmente a los avances en cuanto al sistema SAJ, durante el período 2017 se realizaron desarrollos en otras áreas que dicen relación con necesidades internas de la Institución y con el mejoramiento de los sistemas de TI al interior de esta. En particular se avanzó en 2 líneas. La primera es relativa a la necesidad de contar con una plataforma de inteligencia de negocios que permita mejorar tanto la toma de decisiones, la eficiencia operacional como la satisfacción usuaria respecto del servicio. La segunda dice relación con la actualización y mejora en seguridad de la plataforma que soporta la página web institucional, la que databa desde 2012 y que presentaba varias vulnerabilidades y problemas derivados de lo antiguo del software y componentes utilizados.

iv. PLATAFORMA DE BI

La Unidad de Desarrollo de Informática, en conjunto con la Coordinación de Sistemas realizó el desarrollo e implementación de una nueva plataforma de BI que implicó la instalación de un nuevo



equipo en el datacenter institucional y la instalación y configuración del software requerido para montar la solución requerida. Se trabajó para la generación de las estructuras de datos requeridas con el Departamento de Planificación y Control de Gestión, de manera de definir las medidas requeridas para ser incorporadas en esta plataforma, así como las dimensiones en las que estas podrán ser visualizadas, generándose la definición de cubos en base a estas.

La plataforma final quedó montada sobre Pentaho con datos construidos sobre servidor Mondrian, lo que permite el manejo de los cubos de información, con el traspaso de información a través de ETL, presentando tanto interfaces tipo dashboard, como de análisis de datos con diferentes herramientas como Pivot4J, Saiku Analytics, entre otras.

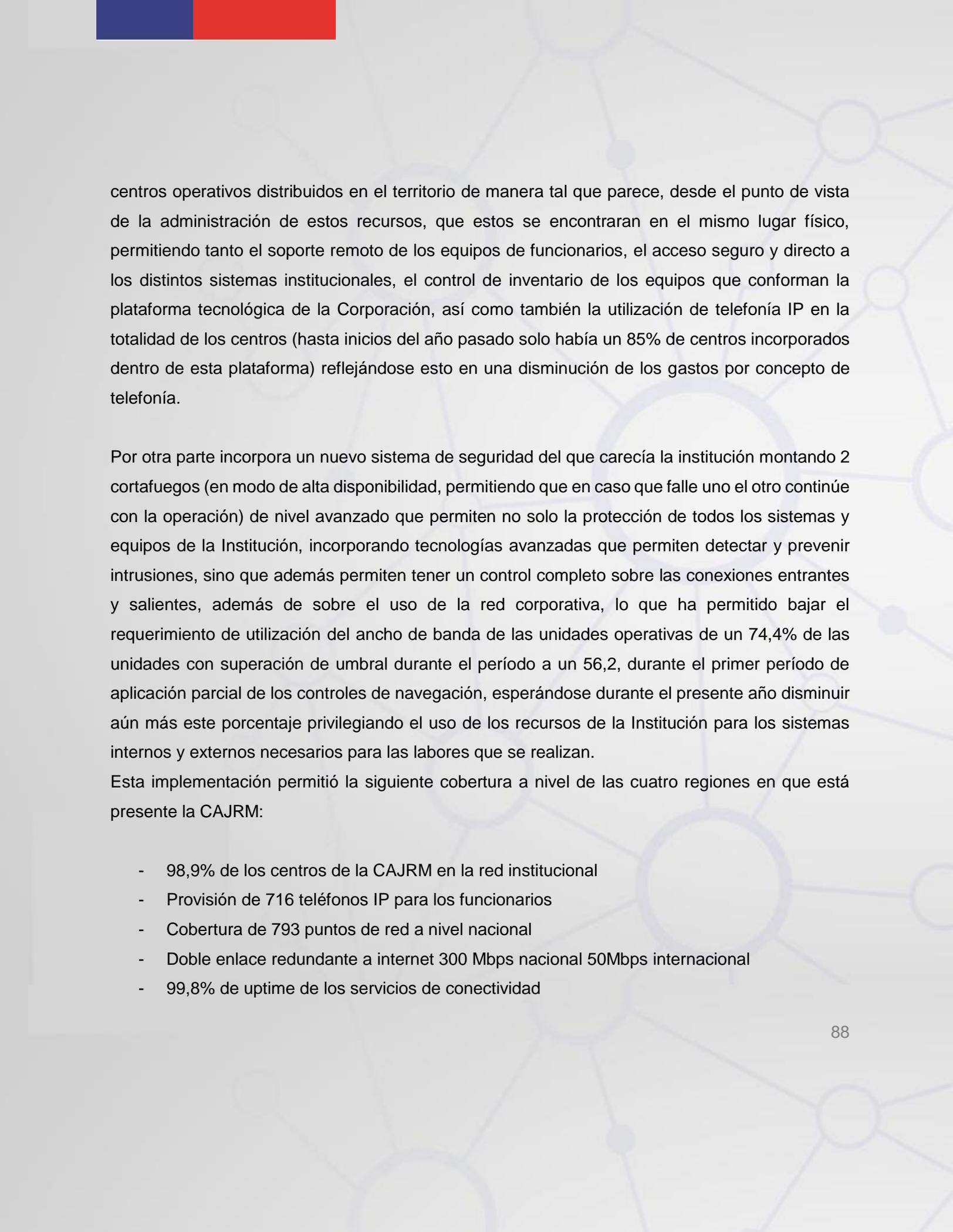
v. ACTUALIZACIÓN PLATAFORMA WEB

Referente a este punto se realizó la configuración e instalación de una nueva plataforma de administración de contenidos (CMS) para soportar la página web institucional, dado que la plataforma en la que se sustentaba se encontraba muy desactualizada al punto de no cumplir con los mínimos estándares operativos y de seguridad, presentándose episodios de intrusión que debieron ser abordados de manera inmediata.

A este respecto se virtualizó una nueva máquina con los sistemas requeridos para operar la página web, en versiones actualizadas, con sus vulnerabilidades parchadas e incorporando nuevos componentes de seguridad que vengán a minimizar el riesgo de nuevas intrusiones en el mediano plazo, hasta que se desarrolle una nueva web institucional.

vi. AVANCES EN PLATAFORMA TECNOLÓGICA

En cuanto a los avances en la plataforma tecnológica de la Corporación, durante el año pasado se trabajó en la implementación de una nueva red institucional que permite conectar a todos los



centros operativos distribuidos en el territorio de manera tal que parece, desde el punto de vista de la administración de estos recursos, que estos se encontraran en el mismo lugar físico, permitiendo tanto el soporte remoto de los equipos de funcionarios, el acceso seguro y directo a los distintos sistemas institucionales, el control de inventario de los equipos que conforman la plataforma tecnológica de la Corporación, así como también la utilización de telefonía IP en la totalidad de los centros (hasta inicios del año pasado solo había un 85% de centros incorporados dentro de esta plataforma) reflejándose esto en una disminución de los gastos por concepto de telefonía.

Por otra parte incorpora un nuevo sistema de seguridad del que carecía la institución montando 2 cortafuegos (en modo de alta disponibilidad, permitiendo que en caso que falle uno el otro continúe con la operación) de nivel avanzado que permiten no solo la protección de todos los sistemas y equipos de la Institución, incorporando tecnologías avanzadas que permiten detectar y prevenir intrusiones, sino que además permiten tener un control completo sobre las conexiones entrantes y salientes, además de sobre el uso de la red corporativa, lo que ha permitido bajar el requerimiento de utilización del ancho de banda de las unidades operativas de un 74,4% de las unidades con superación de umbral durante el período a un 56,2, durante el primer período de aplicación parcial de los controles de navegación, esperándose durante el presente año disminuir aún más este porcentaje privilegiando el uso de los recursos de la Institución para los sistemas internos y externos necesarios para las labores que se realizan.

Esta implementación permitió la siguiente cobertura a nivel de las cuatro regiones en que está presente la CAJRM:

- 98,9% de los centros de la CAJRM en la red institucional
- Provisión de 716 teléfonos IP para los funcionarios
- Cobertura de 793 puntos de red a nivel nacional
- Doble enlace redundante a internet 300 Mbps nacional 50Mbps internacional
- 99,8% de uptime de los servicios de conectividad

vii. REGISTRO DE ASISTENCIA

Durante el período 2017 se avanzó en cuanto a ampliar la cobertura del sistema de registro de asistencia para los funcionarios, de manera de facilitar el trabajo referente a consolidación de asistencia que debe realizar el Departamento de Recursos Humanos, permitiendo generar informes directamente desde el sistema en forma centralizada para el proceso de remuneraciones y otros.

En cuanto a este ítem se realizó la adquisición, instalación, configuración y puesta en marcha de equipos de control de asistencia y su sistema en los centros siguientes:

- Centro de Mediación y Arbitraje Santiago
- CAVI Santiago
- Centro Jurídico Social de Puente Alto
- Dependencias administrativas de Huérfanos 626.

viii. INCORPORACIÓN Y RENOVACIÓN DE PLATAFORMA DE SEGURIDAD

Por otra parte, se trabajó durante el año pasado en la incorporación de nuevos equipos para la plataforma de seguridad de la red institucional, así como en la renovación de otros sistemas y licencias de software que permiten securitizar desde los equipos institucionales hasta los sistemas de procesamiento de datos de la institución frente a las diferentes amenazas a las que se ven enfrentados como las siguientes que son las de mayor incidencia el año anterior acorde a informes realizados por Kaspersky Lab:

- Sabotaje (malware destructivo)
- Explotación de vulnerabilidades/herramientas existentes
- E-mail como canal preferido (1/131 correos es malicioso)

- Ransomware (secuestro digital)
- Uso de dispositivos IoT
- ZeroHour (disminuye, pero se mantiene en altos números).

Es así como se incorporó una nueva plataforma de cortafuegos avanzados de seguridad perimetral correspondiente a 2 equipos FortiGate 400 (para cubrir los dos enlaces redundantes de acceso a internet) con avanzadas características de protección, entre las que se cuentan encriptación avanzada de comunicaciones AES, DES, IKE, MD5, SHA-1, Triple DES, características de prevención de ataques como; DoS attack prevention, LDAP support, NAT support, PAT support, VPN support, firewall protection, routing, además de permitir el filtrado del contenido de la navegación para poder realizar controles sobre estas que permitan utilizar de mejor manera los recursos de red institucionales.

Adicionalmente se renovaron las plataformas de protección y respaldo de correo Barracuda Email Security Gateway y Barracuda Message Archiver, el cortafuegos de nivel de aplicación Barracuda Web Application Firewall y los softwares de seguridad Panda Adaptive Defense 360 y Panda Endpoint Protection en la planta completa de equipos de la institución con cobertura de 850 equipos entre portátiles, equipos de escritorio, servidores y laptops. Todo lo anterior nos permite prevenir en gran medida riesgos asociados a las plataformas, como los siguientes:

- Sistemas web
 - Expuestos (Página web, SAJ, capacitación SAJ, web ING)
 - Vulnerabilidades plataforma
 - Malware
 - Ataques dirigidos (DDoS, XSS, Man in the Middle, etc)
 - Toolkits
 - Internos (BI, desarrollo SAJ)
 - Vulnerabilidades plataforma

- Malware
- Correo
- Malware
- Phishing (spearhead)
- Social engineering
- Virus & spam
- Plataforma
 - Mal uso de utilidades propias
 - Malware
 - Ataques IoT
 - Information wipe
 - Propagación de infección
 - Brute Force
 - Toolkit

ix. DESAFÍOS PARA EL 2018

En avances de la informática nos hemos planteado los siguientes desafíos para el período 2018, enfocados principalmente en el fortalecimiento de la plataforma de TI y la integración de sistemas, lo que está alineado con los objetivos estratégicos de la Institución.

Las líneas de acción para este año son las siguientes:

- **Implementación de un sitio de respaldos de sistemas e información;** esta implementación está orientada a proporcionar infraestructura física o virtual que permita dotar de continuidad operativa y sobrevivencias de la información a la Corporación en caso de algún incidente que afecte el sitio de procesamiento principal de datos ubicado en

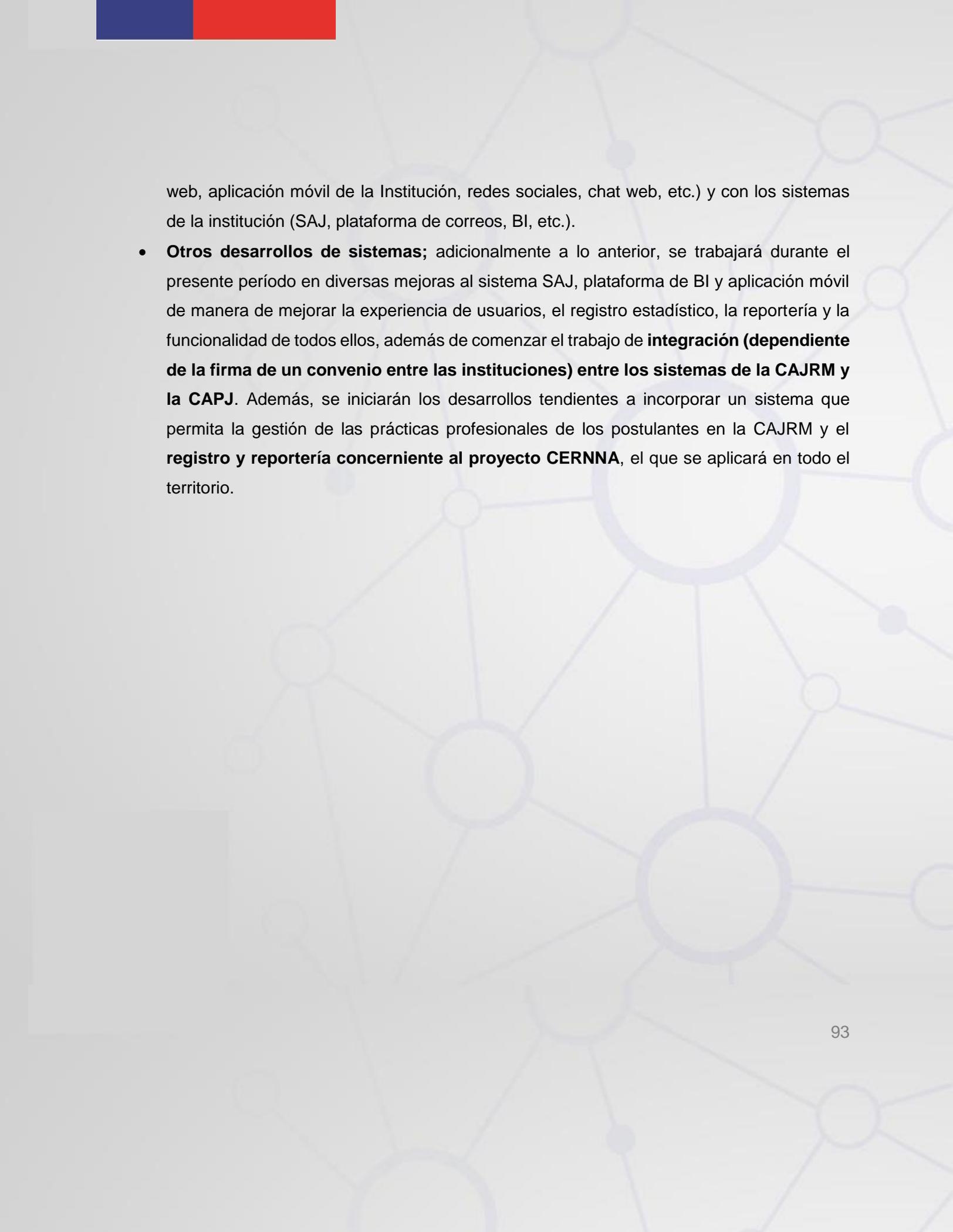
dependencias del Dpto. de Informática en el edificio central. De esta forma se generó un proyecto que se debe iniciar durante el presente año, teniendo diferentes alternativas de ejecución siendo estas la opción de generar una implementación a nivel cloud híbrida contando con total virtualización en la nube tanto pública como privada, la implementación de un sitio físico de respaldo en otras dependencias administrativas de la Institución o la replicación en modo de hiperconvergencia de los sistemas, situación tecnológica avanzada y que permite una gran simplificación de los procesos de TI sin perder control sobre los sistemas y la data como ocurre en el caso de la plataforma cloud.

- **Implementación de SAJ a nivel nacional;** durante este período se continuará el avance de la implementación del sistema a nivel nacional, de manera de aumentar la cobertura de este en las otras corporaciones acorde a la tabla siguiente

% COBERTURA SAJ POR CORPORACIÓN Y SEGÚN TIPO DE CENTRO/UNIDADES DE ATENCIÓN, ESPERADO A DICIEMBRE 2018

CAJ	CAJS	OE	MÓVIL	CAVI	CMED	ODL	Total general
CAJTA	92%	50%	100%	100%	100%	80%	88%
CAJMETRO	100%	92%	100%	100%	100%	100%	99%
CAJVAL	0%	0%	0%	0%	0%	22%	3%
CAJ BIOBIO	0%	0%	0%	33%	33%	100%	9%
Total general	30%	40%	28%	62%	55%	79%	39%

- **Desarrollo e implementación de plataforma de atención no presencial;** esta plataforma a desarrollarse durante el primer semestre de 2018 viene a modernizar y sistematizar todo el sistema de atención no presencial de la Institución, permitiendo tanto su registro coordinado como la integración con los diversos canales de atención no presencial (página



web, aplicación móvil de la Institución, redes sociales, chat web, etc.) y con los sistemas de la institución (SAJ, plataforma de correos, BI, etc.).

- **Otros desarrollos de sistemas;** adicionalmente a lo anterior, se trabajará durante el presente período en diversas mejoras al sistema SAJ, plataforma de BI y aplicación móvil de manera de mejorar la experiencia de usuarios, el registro estadístico, la reportería y la funcionalidad de todos ellos, además de comenzar el trabajo de **integración (dependiente de la firma de un convenio entre las instituciones) entre los sistemas de la CAJRM y la CAPJ**. Además, se iniciarán los desarrollos tendientes a incorporar un sistema que permita la gestión de las prácticas profesionales de los postulantes en la CAJRM y el **registro y reportería concerniente al proyecto CERNNA**, el que se aplicará en todo el territorio.

XIV. ENFOQUE DE GÉNERO

i. Generalidades

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:

- 1º) 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.
- 2º) Generar condiciones que contribuyan a incrementar la autonomía de la mujer, y
- 3º) 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.

Como Servicio, y acorde con la Agenda de Género, nuestra institución ha continuado las acciones tendientes al cumplimiento del Programa de Gobierno del Presidente Sebastián Piñera, de los cuales se señalan los Hitos más relevantes del año 2017.

ii. Hitos 2017

- Se realizaron 77 Actividades territoriales dirigidas a mujeres en las distintos Centros de Atención y Oficinas Especializadas de la CAJMETRO, con un total de 2.898 beneficiarias directas.

- En la Región del Maule se ejecutaron 24 Actividades de este tipo, con 982 mujeres beneficiarias directas, entre las que destacamos el Taller: "Prevención de Victimización Secundaria", a cargo del equipo del Centro de Atención a Víctimas, dirigido a la Mesa de Prevención de Violencia Contra las Mujeres; Las Exposiciones Informativas realizadas por el Centro de Atención Jurídico Social de Chanco dirigidas a las mujeres participantes del Programa Más Capaz; y la Exposición Informativa realizada por el Centro de Atención Jurídico Social de Cauquenes en la Jornada de Formación sobre Violencia Intrafamiliar.
- Se firma protocolo de atención entre la Dirección Regional Metropolitana Gendarmería de Chile y la Asociación Nacional de Notarios, en el cual acuerdan que Notarios de Turno asistirán semanalmente a los Centros de Detención por un mínimo de tres horas, a fin de prestar atención para los trámites que requiera la población penal, debiendo considerar su situación de pobreza, ello al tenor de lo dispuesto por el artículo 593 de Código Orgánico de Tribunales. Logro alcanzado tras ser presentado por la Mesa Regional Metropolitana de Equidad de Género a las autoridades ministeriales y Corte de Apelaciones de San Miguel, de la cual nuestro Servicio es parte.
- Se participó en Mesas regionales de equidad de género.
- El 15% de los funcionarios/as participaron de una capacitación en género, las que se realizaron en las cuatro Regiones de la CAJMETRO, a cargo de Fundación PRODEMU.

iii. Desafíos 2019

- Promover acciones tendientes a ir avanzando en el número de funcionarios/as capacitados en género al interior de la institución.

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

XV. INFRAESTRUCTURA INSTITUCIONAL

En este ámbito se desarrolló un proyecto que busca:

- 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 se tuvo 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.

Trabajos realizados 2017

i. Edificio Huérfanos N°626, Piso 9, Santiago:

Este está en el trazado que se consulta para la remodelación y adecuación de los pisos 8, 8 ½ y 9 de una superficie total de 801m², en coordinación con la intervención del edificio de Agustinas N°1419 de la misma comuna.

- **Situación original:**

- Piso 8, son 305m2 Actualmente están las Direcciones Regionales Norte y Sur, Unidad de Práctica Profesional y Convenios
- Piso 8 ½, son 214m2 estaba sin uso y el 2017 se desarrolló una adecuación de oficinas que están siendo ocupadas por CERNNA.
- Piso 9, son 282m2 estaba sin uso.

- **Situación proyectada:**

- Piso 8, son 305m2 se proyectan las oficinas de Administración, Finanzas y Recursos Humanos.
- Piso 8 ½, son 214m2 se proyectan las oficinas de Jurídico y Auditoría.
- Piso 9, en el mes de abril de 2018 se trasladó la Dirección General con su gabinete y la Unidad de Comunicaciones. En el mes de mayo se trasladó el Departamento de Planificación y Control de Gestión.

- **Gestión:**

- Se están haciendo las gestiones ante BBNN y la SEREMI MINJU solicitando las dependencias de los pisos 7 y 7 1/2
- Se ha levantado los requerimientos técnicos de proyectos a ejecutar.
- Se ha desarrollado el diseño técnico de proyectos de infraestructura.
- Se han desarrollado las bases técnicas y términos de referencia para la ejecución de proyectos de infraestructura.
- Se han planificado los trazados que permitieron determinar soluciones a los requerimientos de infraestructura.

ii. Edificio Agustinas N°1419, Santiago:

- **Situación original:**

- Piso 1, son 290m2 Actualmente están las oficinas de Derechos Humanos y Oficinas de Partes
- Piso 2, son 304m2 Actualmente estaban las oficinas Atenciones Ciudadanas y del departamento Jurídico
- Piso 3, son 623m2 Actualmente están las oficinas de RRHH, Finanzas, Administración, Departamento de Auditoría, Oficinas de la Asociaciones de funcionarios y el Comedor de los funcionarios.
- Piso 4, son 305m2 Actualmente están las oficinas del Departamento de Planificación y el Auditorio con Salas de reuniones.
- Piso 5, son 305m2 Actualmente están las oficinas del Departamento de informática y el Call Center.
- Piso 6, Son 200m2 Actualmente están las oficinas de la Dirección General.

- **Situación proyectada:**

- Piso 1, son 290m2 Se proyectan las oficinas de la OIRS y Oficinas de Partes.
- Piso 2, son 304m2 Se proyectan las oficinas de DDHH.
- Piso 3, son 623m2 Se proyectan las oficinas de Litigación, Defensa Penal, Convenios, U. de Cumplimiento, Oficinas de la Asociaciones de funcionarios y el Comedor de los funcionarios.
- Piso 4, Son 305m2 Se proyectan las Oficinas de RJNNA.
- Piso 5, Son 305m2 Se proyectan las oficinas del Departamento de informática, Atención y Participación Ciudadana con Atención Web.
- Piso 6, Son 200m2 Se proyectan las oficinas de las Direcciones regionales Norte y Sur.

- **Gestión:**

- Se ha levantado los requerimientos técnicos de proyectos a ejecutar.
- Se ha desarrollado los diseños técnicos de proyectos de infraestructura.
- Se han desarrollado las bases técnicas y términos de referencia para la ejecución de proyectos de adecuación e infraestructura.
- Se han planificado los trazados que permitieron determinar soluciones a los requerimientos de infraestructura.
- Se desarrollaron los esquemas técnicos que permitan cotizar su ejecución.
- Ya se han dado inicio de las obras en el primer y segundo piso, para poder cumplir con los plazos.2

iii. Edificio San Pablo:

- **Gestión:**

- Con la Administradora del edificio por la redistribución y posibles adecuaciones y remodelaciones para su optima explotación.
- Se ha dado inicio a trazados para optimizar los espacios y sus usos.
- Se ha desarrollado obras de remodelación.

iv. CAVI La Granja.

- Situación Actual:

- Las oficinas fueron trasladadas a Huérfanos 1442 of 708 por razones de seguridad mientras se adecúan las futuras dependencias en la comuna.

- Situación Propuesta:

- Este es un edificio propuesto por el personal y profesionales del CAVI La Granja y corresponde a un edificio de carácter habitacional que hay que adecuarlo y remodelarlo a institucional, por lo que se debe solucionar la accesibilidad y circulación vertical, más la distribución de los espacios en oficinas y complemento al recurso sanitario. El proceso de licitación y adjudicación se ha desarrollado y se inician las faenas de adecuación.

v. CAJ Melipilla:

Consulta la remodelación y adecuación de un edificio municipal de dos pisos y un anexo que funciona como oficinas profesionales de atención al público.

- **Situación Actual:**

- Las dependencias que actualmente ocupa la CAJ Melipilla fueron centro de un atentado y habiéndose terminado el plazo de arriendo gatilló el que no se renueve el arriendo, por lo que hubo que buscar y la Municipalidad respondió favorable con el aporte de unas dependencias que tiene en arriendo, de mayor superficie y similar emplazamiento urbano al actual.

- **Situación propuesta:**

- Existiendo la factibilidad de uso de las dependencias otorgadas por el municipio, se ha desarrollado un proyecto de adecuación al programa arquitectónico que se requiere, este tiene el V°B° de los funcionarios y su dirección y está en curso el proceso de licitación para su ejecución.

- **Gestión:**

- Se ha levantado los requerimientos técnicos de proyectos a ejecutar.
- Se ha desarrollado el diseño técnico de proyectos de infraestructura.
- Se han desarrollado las bases técnicas y términos de referencia para la ejecución de proyectos de infraestructura.
- Se han planificado los trazados que permitieron determinar soluciones a los requerimientos de infraestructura.
- Se desarrollaron los esquemas técnicos que permitieron cotizar su ejecución e implementación.

vi. **CAJ San Ramón:** Se da la oportunidad de ampliar las dependencias que usa la CAJ del conjunto municipal, anexándose a las dependencias que liberó el SRC, para lo que se consulta desarrollar un diseño de remodelación, ampliación y redistribución.

- **Situación Actual:**

- Las oficinas son parte del conjunto arquitectónico y con capacidad de ampliarse al doble de la superficie actual.

- **Situación Propuesta:**

- Se debe desarrollar el diseño según los requerimientos espaciales de la CAJ San Ramón e implementar la unión e interconexión entre ambas dependencias.

- **Gestión:**

- Se ha levantado los requerimientos técnicos de proyectos a ejecutar.
- Se está desarrollado el diseño técnico de proyectos de infraestructura.
- Se están desarrollado las bases técnicas y términos de referencia para la ejecución de proyectos de infraestructura.
- Se está planificado los trazados que permitieron determinar soluciones a los requerimientos de infraestructura.

vii. **Proyecto CAJ Puerto Natales:**

La etapa de diseño está terminada, se está desarrollando el expediente para iniciar el proceso de evaluación para obtener el RS que permita llamar a licitación para la ejecución de las obras de infraestructura y equipamiento de la CAJ Puerto Natales.

- **Gestión:**

- Se ha levantado los requerimientos técnicos del proyecto a ejecutar para el expediente.
- Se desarrollaron los esquemas técnicos que permitirán cotizar su ejecución e implementación. Mecánicas de suelo y Diseño

viii. Proyecto CAJ La Florida:

La etapa de diseño está terminada, se están haciendo las gestiones pertinentes ante el GORE para la consideración del expediente para iniciar el proceso de evaluación para obtener el RS que permita llamar a licitación para la ejecución de las obras de infraestructura y equipamiento de la CAJ La Florida.

- **Gestión:**

- Se levantaron los requerimientos técnicos del proyecto a ejecutar para el expediente.
- Se desarrollaron los esquemas que permitirán cotizar su ejecución e implementación.
- Como ITO del Proyecto se actuó como contraparte técnica de las autoridades de la CAJ en la obtención del RS ante el GORE

ix. CAJ Rancagua- Proyecto Edificio Sector Justicia:

Cabe destacar que esta Dirección Regional desde fines del año 2016 comenzó proyecto para solucionar deficitaria situación de infraestructura de Centros de la comuna de Rancagua, logrando con el apoyo de la Seremi de Justicia, la concesión de un terreno de aprox. 2800 metros cuadrados, ubicado de forma contigua a Corte de Apelaciones y futuros Juzgados de Letras del Trabajo, Civil y Familia. En el que se ha trabajado en conjunto con

Gendarmería, Registro Civil, Sename, Defensoría Penal Pública y Seremi de Justicia en el desarrollo y presentación de un Proyecto de Edificación Pública

- x. **CAJ Santa Cruz:** En conjunto con la Defensoría Penal se ha solicitado un edificio de carácter colonial, ubicado en calle Díaz Besoain N° 74 a una cuadra de la Plaza de Santa Cruz, de este inmueble la Corporación requiere 280m² que corresponden al 80% de las dependencias usables del edificio.

- **Situación Actual:**

- El edificio está desocupado (Bodegas) y requiere de una intervención mayor para su adecuación e implementación para los requerimientos de funcionalidad y puesta en valor. Se está trabajando en conjunto con los profesionales de la Defensoría y con el apoyo de la Dirección de Arquitectura de la 6° Región.

- **Situación Propuesta:**

- Se debe desarrollar el diseño según los requerimientos espaciales de la CAJ Santa Cruz considerando un conjunto de interacciones con los otros servicios requirentes.

XVI. HITOS Y DESAFÍOS

Hitos:

Implementación Sistema de Asistencia Judicial (SAJ) en la CAJ RM

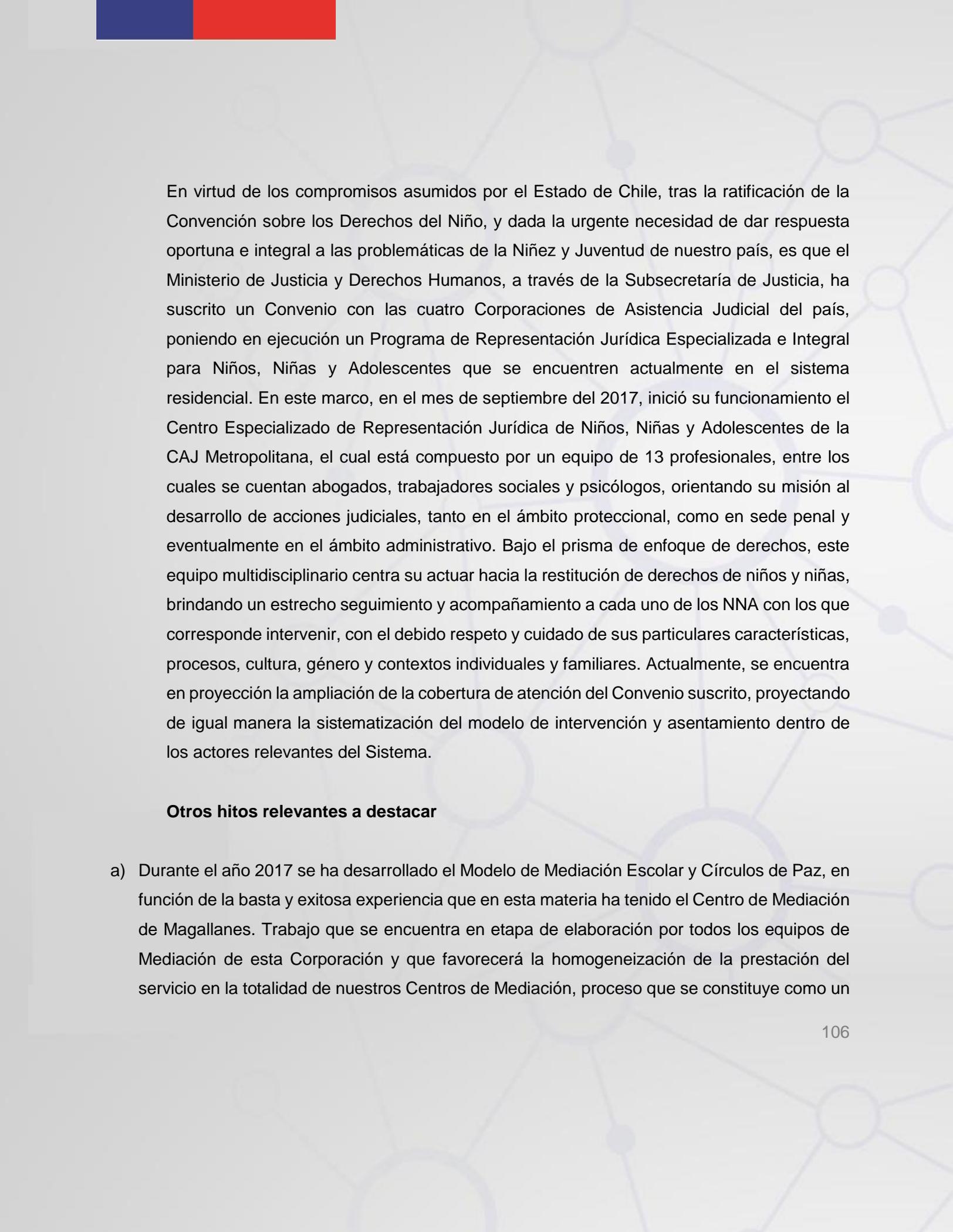
Correspondiente al Sistema Informático que fue desarrollado e implementado por esta Corporación, en el marco de los ejes estratégicos asociados a la Modernización, integración de procesos y mejoramiento de la Calidad del Servicio. En específico, orientado a facilitar la gestión que realizan diariamente nuestros profesionales en el proceso de atención de usuarios, desde el ingreso, seguimiento y cierre de los casos y causas. Así también, proyectando el desarrollo de una plataforma robusta de reportes estadísticos y de gestión, conducentes a obtener información que facilite la implementación de acciones de mejora de la línea de servicio, por tanto, promoviendo la satisfacción del usuario.

En el año 2017, se logró culminar la puesta en marcha del Sistema en la línea de Mediación y de Atención de Víctimas.

En otra arista, con el objetivo de unificar los sistemas de registro informático de las cuatro CAJ a nivel nacional, durante el 2017, se continuó con la implementación y uso de SAJ en las Corporaciones de Tarapacá (CAJTA) y de Bio Bio (CAJBIO) y se está programando coordinar con la Corporación de Valparaíso (CAJVAL) un sistema paralelo a SAJ.

En función de lo avanzado la cobertura de implementación de SAJ abarca 118 Oficinas y Centros, contemplando las 4 Líneas de Atención de las Corporaciones. De las 118 Unidades, 96 corresponden a la CAJMETRO, 8 a CAJTA, 9 a CAJBIO y 5 a CAJVAL (que se alcanzaron a implementar antes de la definición de un sistema paralelo)..

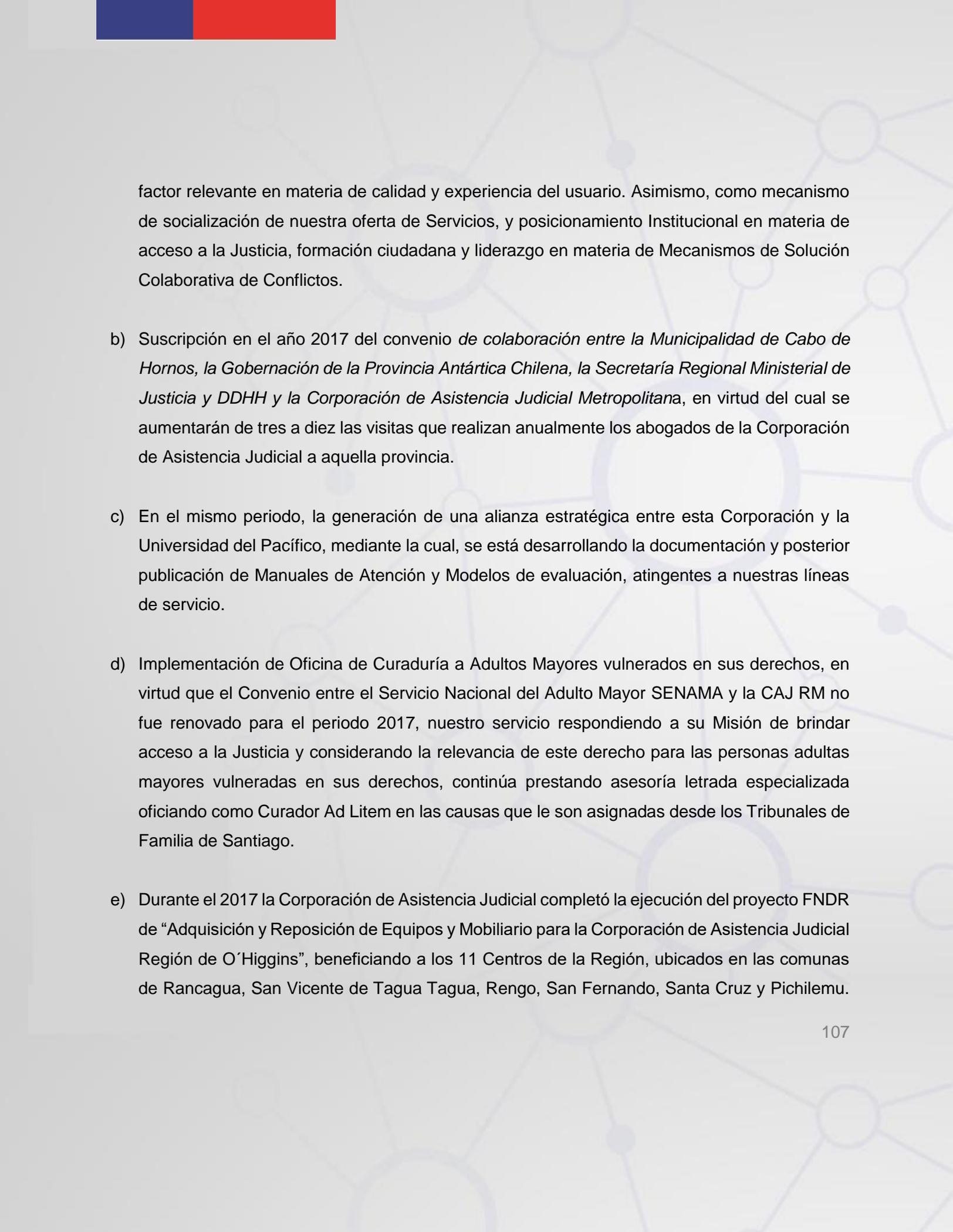
Implementación del Programa “Estudio Práctico, Piloto de Representación Jurídica de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en sistema de protección, modalidad residencial del SENAME”.



En virtud de los compromisos asumidos por el Estado de Chile, tras la ratificación de la Convención sobre los Derechos del Niño, y dada la urgente necesidad de dar respuesta oportuna e integral a las problemáticas de la Niñez y Juventud de nuestro país, es que el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, a través de la Subsecretaría de Justicia, ha suscrito un Convenio con las cuatro Corporaciones de Asistencia Judicial del país, poniendo en ejecución un Programa de Representación Jurídica Especializada e Integral para Niños, Niñas y Adolescentes que se encuentren actualmente en el sistema residencial. En este marco, en el mes de septiembre del 2017, inició su funcionamiento el Centro Especializado de Representación Jurídica de Niños, Niñas y Adolescentes de la CAJ Metropolitana, el cual está compuesto por un equipo de 13 profesionales, entre los cuales se cuentan abogados, trabajadores sociales y psicólogos, orientando su misión al desarrollo de acciones judiciales, tanto en el ámbito proteccional, como en sede penal y eventualmente en el ámbito administrativo. Bajo el prisma de enfoque de derechos, este equipo multidisciplinario centra su actuar hacia la restitución de derechos de niños y niñas, brindando un estrecho seguimiento y acompañamiento a cada uno de los NNA con los que corresponde intervenir, con el debido respeto y cuidado de sus particulares características, procesos, cultura, género y contextos individuales y familiares. Actualmente, se encuentra en proyección la ampliación de la cobertura de atención del Convenio suscrito, proyectando de igual manera la sistematización del modelo de intervención y asentamiento dentro de los actores relevantes del Sistema.

Otros hitos relevantes a destacar

- a) Durante el año 2017 se ha desarrollado el Modelo de Mediación Escolar y Círculos de Paz, en función de la vasta y exitosa experiencia que en esta materia ha tenido el Centro de Mediación de Magallanes. Trabajo que se encuentra en etapa de elaboración por todos los equipos de Mediación de esta Corporación y que favorecerá la homogeneización de la prestación del servicio en la totalidad de nuestros Centros de Mediación, proceso que se constituye como un



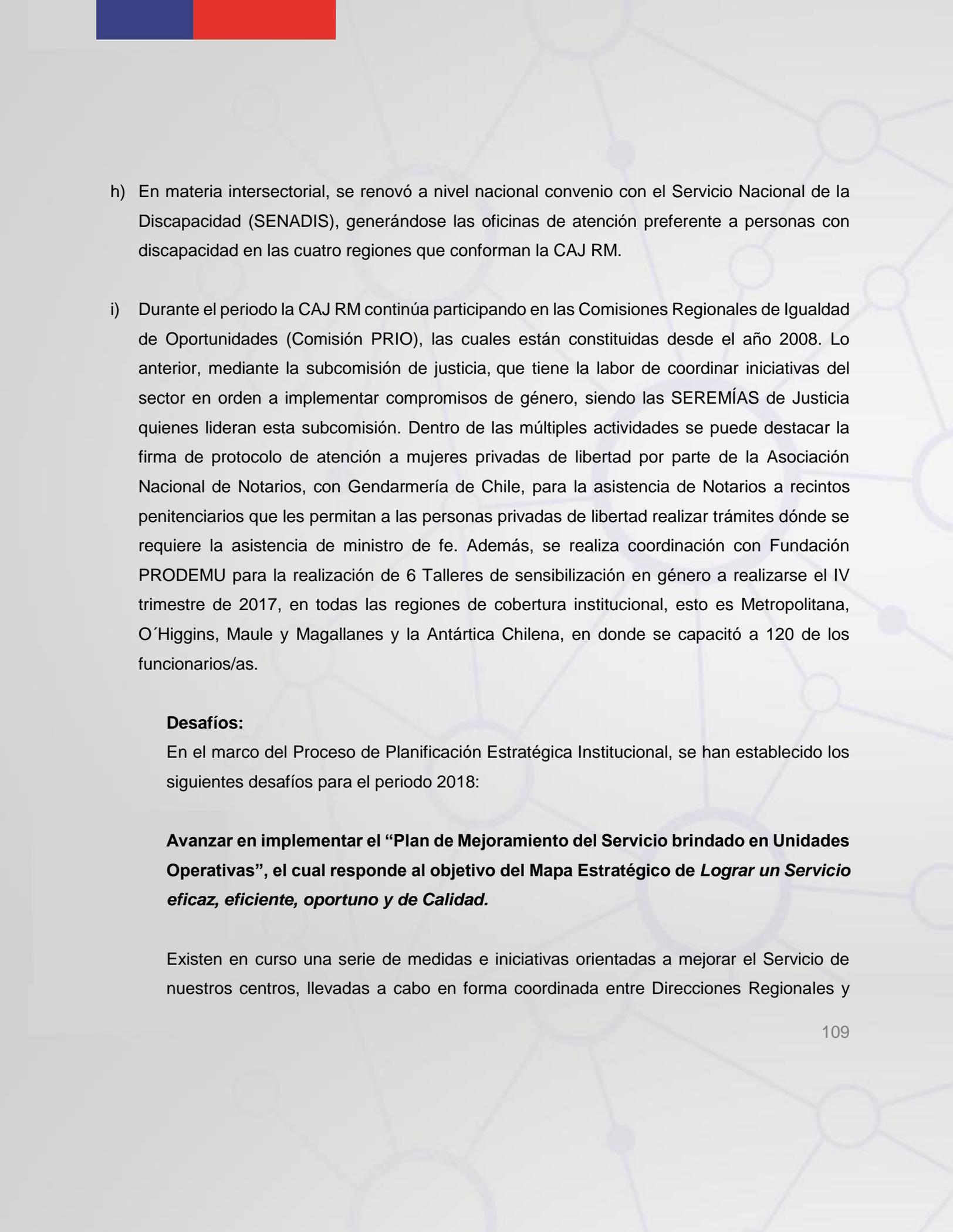
factor relevante en materia de calidad y experiencia del usuario. Asimismo, como mecanismo de socialización de nuestra oferta de Servicios, y posicionamiento Institucional en materia de acceso a la Justicia, formación ciudadana y liderazgo en materia de Mecanismos de Solución Colaborativa de Conflictos.

- b) Suscripción en el año 2017 del convenio *de colaboración entre la Municipalidad de Cabo de Hornos, la Gobernación de la Provincia Antártica Chilena, la Secretaría Regional Ministerial de Justicia y DDHH y la Corporación de Asistencia Judicial Metropolitana*, en virtud del cual se aumentarán de tres a diez las visitas que realizan anualmente los abogados de la Corporación de Asistencia Judicial a aquella provincia.
- c) En el mismo periodo, la generación de una alianza estratégica entre esta Corporación y la Universidad del Pacífico, mediante la cual, se está desarrollando la documentación y posterior publicación de Manuales de Atención y Modelos de evaluación, atinentes a nuestras líneas de servicio.
- d) Implementación de Oficina de Curaduría a Adultos Mayores vulnerados en sus derechos, en virtud que el Convenio entre el Servicio Nacional del Adulto Mayor SENAMA y la CAJ RM no fue renovado para el periodo 2017, nuestro servicio respondiendo a su Misión de brindar acceso a la Justicia y considerando la relevancia de este derecho para las personas adultas mayores vulneradas en sus derechos, continúa prestando asesoría letrada especializada oficiando como Curador Ad Litem en las causas que le son asignadas desde los Tribunales de Familia de Santiago.
- e) Durante el 2017 la Corporación de Asistencia Judicial completó la ejecución del proyecto FNDR de “Adquisición y Reposición de Equipos y Mobiliario para la Corporación de Asistencia Judicial Región de O’Higgins”, beneficiando a los 11 Centros de la Región, ubicados en las comunas de Rancagua, San Vicente de Tagua Tagua, Rengo, San Fernando, Santa Cruz y Pichilemu.

Cabe destacar que el proyecto fue aprobado en forma unánime por el Honorable Consejo Regional, adjudicando un monto total de \$210.533.257.

- f) Se celebra la Firma del *“Convenio de colaboración entre CAJMETRO y la Asociación Nacional de Magistrados de Chile, la Asociación Nacional de Consejeras y Consejeros Técnicos Psicosociales del área jurisdiccional del Poder Judicial de Chile, y la Asociación Nacional de Profesionales del Poder Judicial, todos de la Regional Magallanes”*, el que tiene por objetivo generar la transferencia de conocimientos experiencias y aprendizajes, entre las instituciones. En este contexto, el Centro de Mediación de Magallanes, está realizando el proceso de formación Mediación Laboral a un universo de 20 funcionarios del Poder Judicial, con la intención de posteriormente colaborar con el diseño de la implementación de esta herramienta como un activo en la resolución de conflictos al interior de los Tribunales de la Región de Magallanes y Antártica Chilena.

- g) Convenio entre la Corporación de Asistencia Judicial RM y el Capítulo Regional de Jueces de Policía Local del Maule, el cual tiene contemplada la firma de un convenio de gran relevancia entre la Corporación de Asistencia Judicial RM y el Capítulo Regional de Jueces de Policía Local del Maule, quienes están impulsando el Piloto de Justicia Vecinal en el Maule, que busca instalar en los Municipios una unidad que permita solucionar de manera alternativa los conflictos de la denominada Unidad de Justicia Vecinal, la que estará a cargo de un mediador(a), capacitado por el Ministerio de Justicia. Del mismo modo, la Corporación de Asistencia Judicial RM (CAJ RM) pone a su disposición Profesionales con post grado en materia de Mediación, además de su infraestructura, para otorgar el servicio de Solución Colaborativa de Conflicto, tendiente a evitar un eventual litigio entre las partes. Este convenio busca acercar la justicia a las personas, a las vecindades, a las zonas rurales, donde muchas veces los servicios de todo tipo son escasos.

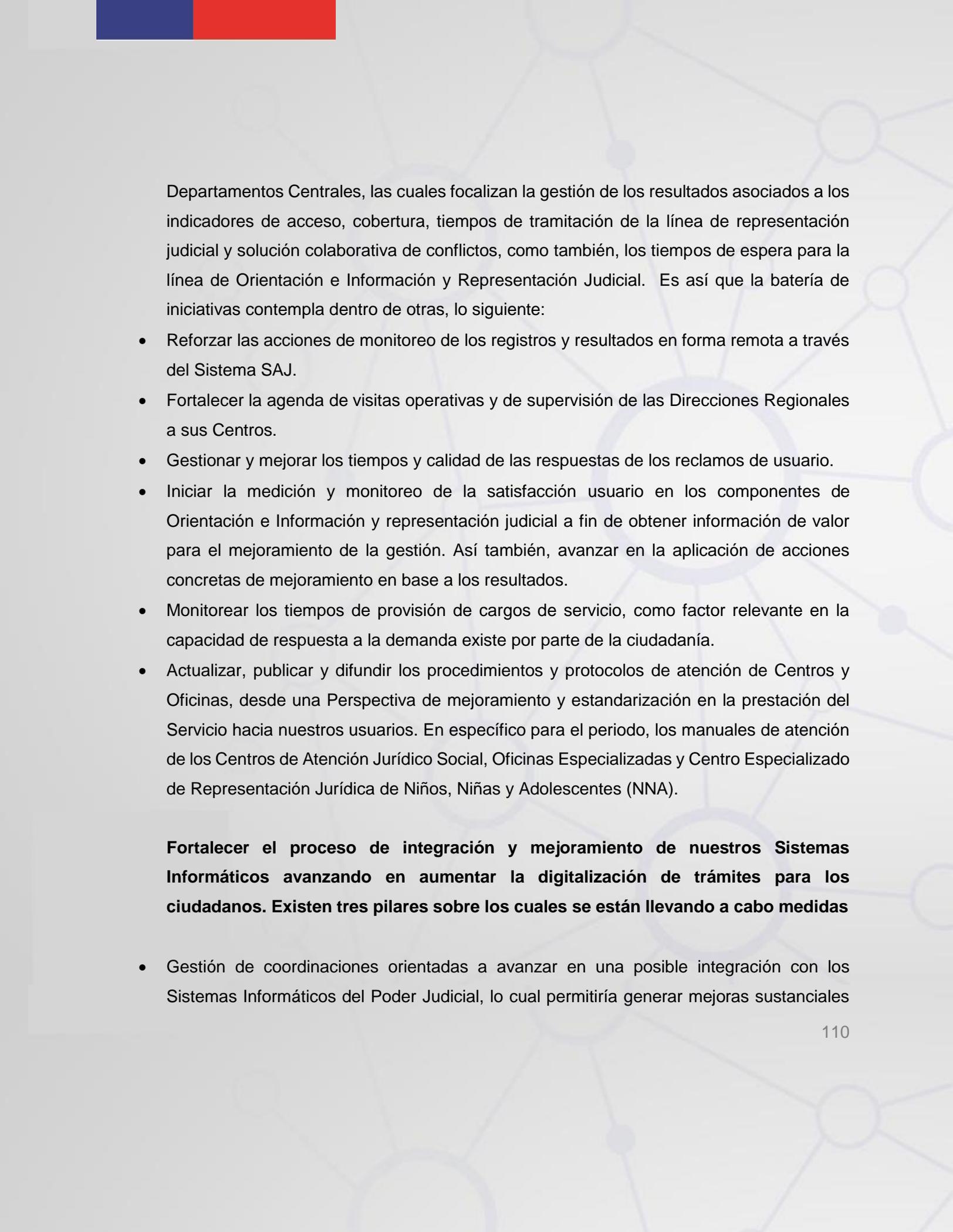
- 
- h) En materia intersectorial, se renovó a nivel nacional convenio con el Servicio Nacional de la Discapacidad (SENADIS), generándose las oficinas de atención preferente a personas con discapacidad en las cuatro regiones que conforman la CAJ RM.
 - i) Durante el periodo la CAJ RM continúa participando en las Comisiones Regionales de Igualdad de Oportunidades (Comisión PRIO), las cuales están constituidas desde el año 2008. Lo anterior, mediante la subcomisión de justicia, que tiene la labor de coordinar iniciativas del sector en orden a implementar compromisos de género, siendo las SEREMÍAS de Justicia quienes lideran esta subcomisión. Dentro de las múltiples actividades se puede destacar la firma de protocolo de atención a mujeres privadas de libertad por parte de la Asociación Nacional de Notarios, con Gendarmería de Chile, para la asistencia de Notarios a recintos penitenciarios que les permitan a las personas privadas de libertad realizar trámites dónde se requiere la asistencia de ministro de fe. Además, se realiza coordinación con Fundación PRODEMU para la realización de 6 Talleres de sensibilización en género a realizarse el IV trimestre de 2017, en todas las regiones de cobertura institucional, esto es Metropolitana, O'Higgins, Maule y Magallanes y la Antártica Chilena, en donde se capacitó a 120 de los funcionarios/as.

Desafíos:

En el marco del Proceso de Planificación Estratégica Institucional, se han establecido los siguientes desafíos para el periodo 2018:

Avanzar en implementar el “Plan de Mejoramiento del Servicio brindado en Unidades Operativas”, el cual responde al objetivo del Mapa Estratégico de *Lograr un Servicio eficaz, eficiente, oportuno y de Calidad.*

Existen en curso una serie de medidas e iniciativas orientadas a mejorar el Servicio de nuestros centros, llevadas a cabo en forma coordinada entre Direcciones Regionales y



Departamentos Centrales, las cuales focalizan la gestión de los resultados asociados a los indicadores de acceso, cobertura, tiempos de tramitación de la línea de representación judicial y solución colaborativa de conflictos, como también, los tiempos de espera para la línea de Orientación e Información y Representación Judicial. Es así que la batería de iniciativas contempla dentro de otras, lo siguiente:

- Reforzar las acciones de monitoreo de los registros y resultados en forma remota a través del Sistema SAJ.
- Fortalecer la agenda de visitas operativas y de supervisión de las Direcciones Regionales a sus Centros.
- Gestionar y mejorar los tiempos y calidad de las respuestas de los reclamos de usuario.
- Iniciar la medición y monitoreo de la satisfacción usuario en los componentes de Orientación e Información y representación judicial a fin de obtener información de valor para el mejoramiento de la gestión. Así también, avanzar en la aplicación de acciones concretas de mejoramiento en base a los resultados.
- Monitorear los tiempos de provisión de cargos de servicio, como factor relevante en la capacidad de respuesta a la demanda existe por parte de la ciudadanía.
- Actualizar, publicar y difundir los procedimientos y protocolos de atención de Centros y Oficinas, desde una Perspectiva de mejoramiento y estandarización en la prestación del Servicio hacia nuestros usuarios. En específico para el periodo, los manuales de atención de los Centros de Atención Jurídico Social, Oficinas Especializadas y Centro Especializado de Representación Jurídica de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA).

Fortalecer el proceso de integración y mejoramiento de nuestros Sistemas Informáticos avanzando en aumentar la digitalización de trámites para los ciudadanos. Existen tres pilares sobre los cuales se están llevando a cabo medidas

- Gestión de coordinaciones orientadas a avanzar en una posible integración con los Sistemas Informáticos del Poder Judicial, lo cual permitiría generar mejoras sustanciales

en la información disponible para la CAJ RM. Dentro de éstas se visualizan las siguientes potencialidades:

- Utilizar una única herramienta de registro y gestión. Mejorando la consistencia del estado de las causas de la CAJMETRO.
- Acceso en línea a la información de la gestión de las causas en tribunales (documentación incorporada, sentencias, etc.)
- Actualizar automática de los datos de ingreso y término de la gestión judicial (ROL/RIT, fecha de presentación judicial, fecha de término, sentencia, etc.) lo que eliminaría los errores derivados del ingreso manual y el retraso de la actualización de la información de gestión de las causas de la CAJMETRO en tribunales, posibilitando también que los profesionales de la Institución puedan enfocarse mayormente en la gestión de las causas y no en la actualización del sistema informático.
- Contar con información en línea de las audiencias que tienen programadas las causas de la CAJMETRO en tribunales y su consiguiente resultado una vez que estas se ejecutan (asistencia, resultado, etc.) lo que, al igual que en el caso anterior, permite la optimización del trabajo profesional, minimiza los errores y desactualización del
- Conocer con exactitud la cantidad de causas vigentes de la CAJMETRO en tribunales, lo que facilitará la determinación de las cargas de trabajo y necesidades de dotación de la Institución.
- Fortalecer el Sistema de Control Interno, a través del contraste y análisis de información disponible en el Sistema de Gestión de Causas del Poder Judicial.
- Eventualmente, poner a disposición en línea para los usuarios sobre el estado de gestión de sus causas como “autoatención”.
- Plenamente exportable a CAJTA y CAJBIO, Corporaciones de Asistencia Judicial que están en proceso de migración a nuestro sistema.

- Interconexión con el Registro Civil que permite:
 - Disminuir los tiempos de atención de los profesionales, mediante el auto llenado de las fichas de ingreso, privilegiando por tanto los tiempos de atención al análisis y atención del usuario.
 - Fortalecer la información disponible en relación a la caracterización y calificación socio económica en la primera línea de atención (en conjunto con la información en línea obtenida sobre la ficha RSH y los programas sociales, proporcionados por el Ministerio de Desarrollo Social)
 - Disminuir los errores de registro y de identificación de personas en los casos y causas gestionadas en el sistema.
 - Plenamente exportable a CAJTA y CAJBIO, Corporaciones de Asistencia Judicial que están en proceso de migración a nuestro sistema.
- Complementar interconexión con subsecretaría de justicia por mediación familiar obligatoria:
 - Completar la implementación a nivel nacional, incorporando a la VI, VII y XII región al sistema de derivación a mediación Licitada, mediante interconexión con nuestro sistema SAJ. Esto permite generar una derivación asistida de nuestros usuarios para los centros de Mediación Licitada y es plenamente exportable a CAJTA y CAJBIO, Corporaciones de Asistencia Judicial que están en proceso de migración a nuestro sistema.

Fortalecer las comunicaciones con la ciudadanía, desafío que se articula mediante la implementación de un canal de Servicio al usuario.

- Actualmente, se están realizando las gestiones poner a disposición un canal de Servicio a la ciudadanía para para la realización de consultas, trámites o gestiones en línea, de manera fácil y accesible, a través del mejoramiento de la Web Institucional y la App Móvil.

Cuentas Públicas
Participativas
2018

