

Informe de Cumplimiento de Metas de gestión Convenio de Desempeño 2016 Corporación de Asistencia Judicial, Región Metropolitana

Las Corporaciones de Asistencia Judicial (CAJ) son servicios descentralizados, que se relacionan con la Presidenta de la República a través del Ministerio de Justicia, cuya finalidad es prestar asistencia jurídica a quienes no pueden procurársela por sí mismos y proporcionar los medios para que los egresados de derecho y/o Licenciados en Ciencias Jurídicas y Sociales, realicen su práctica profesional para obtener el título de Abogado.

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

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

I. Asignación especial por desempeño.

1. Nivel de cumplimiento Meta N°1.

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

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

2. Nivel de cumplimiento Meta N°2

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

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

2.1. Nivel de Cumplimiento de Actividad “Mantener y/o mejorar la cobertura de todos los servicios brindados por la Corporación”

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

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

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

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

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

A continuación cuadro detalle por indicador:

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

2.2. Nivel de Cumplimiento de Actividad “Probar indicadores de resultado y de calidad recién incorporados”.

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

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

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

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

Meta	Indicador	Resultado	Estado
Medición	% de acuerdos SCC y resultados Judiciales favorables cuyo cumplimiento se corrobora un año después, en relación a una muestra	El informe final da cuenta de la Mediación de manera segregada, distinguiendo entre los acuerdos alcanzados en la línea de SCC y los Resultados Judiciales favorables muestra como resultado que se sostiene el resultado favorable al término de un año en un 77%.	Cumplida
Medición	% de casos Terminados en Orientación e Información, sin requerir gestiones posteriores en relación al total de casos en Orientación e Información terminados.	El 53% de los casos terminados en OI, no requieren gestiones posteriores en relación al total de Casos OI terminados en las unidades piloto que conforman la muestra de la CAJMETRO, quienes en conjunto ingresaron 13.095 casos a esa línea de servicio. ¹	Cumplida

3. Nivel de Cumplimiento Meta N°3

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

¹ La medición ha sido realizada en relación al total de casos OI terminados en la categoría del sistema informática de la CAJ (SAJ) de “Suficientemente informado y no requiere gestiones servicio especializado”, en relación al total de casos OI terminados. Cabe señalar que los términos relativos a “Cierre Entrevista CSE” y “Cierre Entrevista Judicial”, corresponden a entrevistas agendadas y a las que no compareció el usuario, por lo que el SAJ, los cierra automáticamente. De este modo, han sido considerados todos los casos que terminan su intervención en el componente de Orientación e Información, como fase de inicio o puerta de entrada a los demás servicios especializados (Judicial, RAC y Extrajudicial) a nivel de los Centros Jurídicos, y que por tanto terminaron, ya sea en la primera entrevista OI, como en la fase de entrevista de Calificación socioeconómica o en la fase de entrevista de viabilidad.

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

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

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

II. Asignación de modernización

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

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

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