

# ESTADO DE AVANCE METAS DE GESTIÓN

## ASOCIADAS AL CONVENIO DE DESEMPEÑO 2017

CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL, REGIÓN METROPOLITANA

El objetivo del presente reporte es dar a conocer el estado de avance de las Metas de Gestión 2017, asociadas al Convenio de Desempeño suscrito por la Corporación de Asistencia Judicial, de la Región Metropolitana -CAJ RM-

La información contempla las actividades ejecutadas hasta el mes de agosto del 2017. A la fecha, el estado de avance refleja el cumplimiento de la totalidad de las actividades e indicadores de gestión<sup>1</sup>.

Dado lo anterior, los invitamos a seguir apoyando la ejecución de nuestras Metas de Gestión, a fin de mantener los estándares de cumplimiento comprometidos en la Pauta de Gestión de Metas 2017.

### METAS ASOCIADAS AL COMPONENTE DE ASIGNACIÓN POR MODERNIZACIÓN

#### META N°1 IMPLEMENTACIÓN SISTEMA SAJ

El objetivo de esta meta, es implementar el Sistema de Asistencia Judicial (SAJ) en las Corporaciones de Asistencia Judicial de Tarapacá, (CAJTA), Valparaíso (CAJVAL) y BIOBIO (CAJBIO), a fin de que éstas utilicen el mismo sistema informático de registro de las atenciones de casos y causas, con una perspectiva de homologación de los procesos y servicio brindado a los usuarios de las Corporaciones.

Es así, como en el transcurso del año 2016, la CAJ RM capacitó a funcionarios de dichas Corporaciones en la utilización del Módulo de Oficinas de Defensa Laboral (ODL), junto con brindar el acceso y servicio del SAJ para el registro de las atenciones. En este marco, dichas Corporaciones realizaron la implementación en un total de 10 ODL.

El cumplimiento de la Meta para el periodo vigente, responde a los mismos lineamientos del 2016, relativos al apoyo técnico que la CAJRM debe brindar para la implementación del SAJ en las otras Corporaciones, como también brindar el servicio de utilización del Sistema. Las actividades contempladas para el 2017 son las siguientes:

A. Capacitación para la habilitación de 6 nuevas Oficinas Laborales en BIOBIO. Actividad realizada en las

instalaciones de dicha Corporación, entre el **21 y 24 de agosto** del presente.

B. Habilitación de funcionarios de CAJTA en el uso del SAJ para la implementación de 4 Centros de Atención Jurídico Social (CAJS). Este proceso fue realizado entre el **11 y 14 de septiembre** pasado, trasladándose los participantes a la Región Metropolitana.

C. Capacitación a CAJVAL en el módulo ODL, dado que esta Institución sumará 2 Oficinas de esta línea de servicio. Esta será ejecutada entre el **06 y 09 de noviembre del 2017**.

D. Brindar el apoyo para el aseguramiento del proceso de implementación en la línea ODL, realizado durante el 2016. Esta actividad ha sido llevada a cabo en las instancias de coordinación, generadas en el marco de las capacitaciones ejecutadas por parte de la CAJMETRO.

E. Respecto a los desafíos internos asociados a SAJ, la CAJRM realizó la implantación del sistema en el Centro de Víctimas (CAVI) de la Granja, Unidad de Víctimas (UVI) de La Pintana, UVI El Bosque, CAVI Rancagua, CAVI Talca y CAVI Magallanes, entre los meses de mayo y julio del presente. Asimismo, se realizará la implementación de Oficina de Litigación durante el mes de octubre del 2017.

En función de lo avanzado, se estima que, al término del presente año, el sistema SAJ estará en uso en al menos 118 Oficinas y Centros de Atención, dando cobertura a las 4 Líneas de Atención de nuestra Corporación. De las 118 Unidades, 96 corresponden a la CAJMETRO, 5 a CAJVAL, 8 a CAJTA y 9 a CAJBIO.

#### META N°2. SEGUNDA ETAPA DEL ESTUDIO DE CARGAS DE TRABAJO Y PROPUESTA DE ESCALA DE REMUNERACIONES

En ambas líneas, se trata de submetas de continuidad del trabajo realizado en el 2016. El equipo técnico gestor, conformado por representantes de las Corporaciones de Asistencia Judicial y la Federación de Funcionarios de las Corporaciones de Asistencia Judicial (FENADAJ), ha definido en conjunto el plan de trabajo para el curso de las actividades del 2017.

<sup>1</sup> No obstante lo señalado, la certificación final del cumplimiento de todas las actividades, es realizada por el Departamento de Asistencia Jurídica del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos al término del año 2017.

# ESTADO DE AVANCE METAS DE GESTIÓN

## ASOCIADAS AL CONVENIO DE DESEMPEÑO 2017

CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL, REGIÓN METROPOLITANA

### 2.1. ESTUDIO CARGAS DE TRABAJO

El objetivo es diagnosticar la carga laboral que registran los funcionarios a nivel de las 4 Corporaciones, en cargos asociados a la línea de Servicio, a fin de obtener información que permita establecer el tiempo asignado al cumplimiento de sus actividades. Asimismo, un acercamiento respecto de las brechas existentes entre cargos, y establecimiento de estándares por cada cargo, como una variable más de análisis para la toma de decisiones en materia de gestión.

Para tal efecto, durante el año 2016 se trabajó en el desarrollo de una propuesta de metodología de estudio de cargas laborales y en el diseño de instrumento de levantamiento de la información.

Dada la envergadura del estudio, para el año 2017 la mesa técnica, determinó la implementación de éste en Centros Pilotos, pertenecientes a la línea de atención de los Centros de Atención Jurídico Social (CAJS)<sup>2</sup>. En este marco, se definieron las siguientes Fases de trabajo.

- A. Perfeccionamiento de la metodología e instrumentos de levantamiento de la información. Actividad reportada por esta Corporación al DAJ<sup>3</sup> con fecha *30 de abril del 2017*.
- B. Aplicación del Pretest en terreno, a fin de detectar el ajuste del instrumento de levantamiento de información de cargas laborales. El proceso fue realizado en los Centros de Quinta Normal y Rancagua, dentro del plazo estipulado en Pauta de Metas de Gestión, correspondiente al *30 de junio del 2017*.
- C. Realización del trabajo de campo, asociado al levantamiento de la información en terreno en la totalidad de los centros Pilotos definidos. El proceso se está llevando a cabo actualmente, por parte de las Direcciones Regionales de la CAJ R.M.; el plazo de ejecución es el *15 de octubre del 2017*.
- D. Sistematización y generación del análisis relativo a los resultados generados en el levantamiento de información en terreno.

<sup>2</sup> La CAJRM comprometió la realización del estudio en la Región Metropolitana: Quinta Normal, Puente Alto, San Joaquín, Talagante y Renca.

Región de O'Higgins: Rancagua, San Fernando, Santa Cruz.  
Región del Maule: Talca, Licanán, Curicó, Constitución.

El plazo para finalizar la actividad corresponde al *30 de noviembre del 2017*.

- E. Elaboración del informe final que contenga los resultados del estudio, brechas existentes, y acercamiento de estándares de carga laboral recomendados.

El plazo para enviar el Informe Final al DAJ es el *18 de enero del 2018*.

### 2.2. ESCALA DE REMUNERACIONES

Durante el año 2016 se trabajó en desarrollar un estudio a la dotación funcionaria de las Corporaciones de Asistencia Judicial, el cual contempló en una primera etapa, realizar un diagnóstico comparativo entre cada una de ellas. Producto de dicho proceso, se relevaron los puntos críticos a ser desarrollados en el presente periodo.

En vista de la extensión del trabajo, se clasificó la dotación de funcionarios de las Corporaciones en dos Grupos: Cargos de la línea de Servicio (centros y Oficinas de Atención), denominado *Gestión*, y el segundo, inscrito a las Unidades de Soporte (Direcciones Regionales y Departamentos). El plan de trabajo del 2017, contempla el análisis y propuesta del Grupo denominado *Gestión*. En este escenario, se definieron las siguientes etapas:

- A. Consolidación de la nómina de dotación financiada con fecha de corte al 30 de abril del 2017. Información remitida por la CAJ RM a la mesa técnica con fecha *02 de mayo 2017*.
- B. Levantamiento de los perfiles de cargo asociados al grupo *Gestión*. Proceso finalizado y reportado con *fecha 30 de junio del 2017*. La construcción de los perfiles de cargo del área de Servicio de la CAJMETRO, se realizó en forma colaborativa entre el Departamento de Recursos Humanos y Asociaciones de Funcionarios de la CAJ RM.
- C. Análisis de los perfiles levantados en etapa anterior del grupo *Gestión*. Para tal efecto, se constituyeron comisiones de compuestas por representantes de

Región de Magallanes: Punta Arenas.

<sup>3</sup> Departamento de Asistencia Jurídica del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Corresponde a la contraparte técnica de las Corporaciones en lo relativo a gestión de Metas de Gestión.

# ESTADO DE AVANCE METAS DE GESTIÓN

## ASOCIADAS AL CONVENIO DE DESEMPEÑO 2017

CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL, REGIÓN METROPOLITANA

FENADAJ y las Corporaciones. Dicho análisis fue presentando el *31 de agosto del 2017*.

- D. Generación del análisis y hallazgos en relación a las brechas conforme a los grupos definidos por estamento y profesión. Dicha actividad debe ser reportada el próximo *30 de octubre*.
- E. Elaboración de una propuesta de Escala de Remuneraciones del Grupo Gestión, que establezca las necesidades presupuestarias para su implementación, de manera conjunta entre las Corporaciones de Asistencia Judicial y la FENADAJ. La fecha límite para la consolidación de esta actividad es el *30 de noviembre del 2017*.
- F. Presentación de informe final que dé cumplimiento a lo establecida en el objetivo general del Plan de trabajo. Plazo *18 de enero del 2018*.

### METAS ASOCIADAS AL COMPONENTE DE ASIGNACIÓN POR DESEMPEÑO

#### META N°3: ENTREGAR INFORMACIÓN ESTADÍSTICA Y ACTIVIDADES RELEVANTES, JUNTO CON LA EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

La CAJ R.M. ha remitido los reportes mensuales en materia de Actividades de Difusión de Derechos y Estadística Institucional, asociada a la gestión de los casos y causas de las líneas de los Centro de Atención Jurídico Social (CAJS), Oficinas de Defensa Laboral (ODL), Centros de Atención de Víctimas (CAVI) y Centros de Mediación (CMED), de acuerdo a los formatos y fechas establecidas en Pauta de Metas de Gestión. De igual manera, los informes de Gestión financiera y de Ejecución Presupuestaria.

#### META N°4. CUMPLIR CON LAS METAS DEFINIDAS PARA LOS INDICADORES DEL SIG

Las sub metas contempladas en los indicadores del SIG del presente reporte, son los siguientes:

#### 4.1. MANTENER Y/O MEJORAR LA COBERTURA DE LOS SERVICIOS BRINDADOS Y MEJORAR LA PROFESIONALIZACIÓN

<sup>4</sup> Orientación e Información.

<sup>5</sup> Solución Colaborativa de Conflictos.

<sup>6</sup> Indicador refiere a medición de la profesionalización del servicio.

El objetivo es monitorear la cobertura de la CAJ RM hacia nuestros usuarios, en aquellos componentes de servicio claves y relacionados con la Misión Institucional.

Mensualmente, se reportan a las Direcciones Regionales y Departamentos los resultados en materia de cobertura, a fin de socializar con los integrantes de la Institución y de generar las acciones orientadas a dar cumplimiento a los estándares y metas definidas. Los resultados de la medición acumulada de los indicadores de cobertura, al cierre del mes de agosto del 2017, son los siguientes:

N°	Indicador	Meta	Resultados cierre a Agosto 2017	
			Variación	% Cumplimiento
1	% de variación de casos ingresados a OI <sup>4</sup> , en relación al año 2016.	90%–100%	-7,29%	92,7%
2	% de variación de casos ingresados a SCC <sup>5</sup> , en relación al año 2016.	90%–100%	4,83%	104,8%
3	% de variación causas ingresadas a Tribunales de Justicia, en relación al año 2016.	Medir	-0,82%	99,2%
4	% Audiencias en materia de familia en la que comparecen abogados, en relación al total de audiencias en materia de familia asistidas.	≥ 70%	No aplica <sup>6</sup>	84,39%
5	Promedio de actividades comunitarias de promoción de derechos realizadas por los CAVIS	≥ 4	6	150%
6	Promedio de actividades comunitarias <sup>7</sup> de promoción de derechos realizadas por los CAJS, CMED y ODL.	≥ 4	4	100%

<sup>7</sup> No se contabilizan para efectos del indicador las reuniones de coordinación, la entrega de volantes u otra actividad exclusivamente publicitaria.

# ESTADO DE AVANCE METAS DE GESTIÓN

## ASOCIADAS AL CONVENIO DE DESEMPEÑO 2017

CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL, REGIÓN METROPOLITANA

### 4.2. MEDIR INDICADORES DE RESULTADO Y CALIDAD

El objetivo de esta parrilla de indicadores, es monitorear los tiempo promedios de duración de casos y causas, en un grupo determinado de centros Pilotos<sup>8</sup>, de acuerdo al siguiente detalle:

- Tiempos promedios de duración de los casos terminados de SCC, realizados en los CAJS y CMED.
- Los Tiempos promedios de duración de las causas terminadas en los CAJS y ODL.
- Tiempos promedios de la duración de los casos CAVI con Egreso Integral.
- Tiempos promedios de espera entre agendamiento y atención efectiva de Orientación e Información (CAJS).

Los resultados de la medición del periodo contemplado entre abril a junio del 2017 de los Indicadores de resultado y calidad, son los siguientes:

N°	Indicador	Tipo Centro	Ámbito	Tiempo promedio de duración en días <sup>9</sup>
1	Tiempo promedio de duración de las causas terminadas.	CAJS	Familia	223
			Civil	575
		ODL	Declarativa	113
			Cobranza	727
2	Tiempo promedio de duración de casos terminados de Solución Colaborativa de Conflictos (SCC).	CAJS	RAC	18
		CMED	Mediación	24
3	Tiempo promedio de espera	CAJS	No aplica	12

#### <sup>8</sup> Pilotos Centros CAJS:

RM: Puente Alto, La Florida, Quinta Normal, San Joaquín, Talagante, Renca, Oficina Civil Santiago, Oficina Familia San Miguel, Oficina Familia Santiago.

VI: Rancagua, San Fernando, Santa Cruz.

VII: Talca, Licantén, Constitución, Curicó.

XII: Pta. Arenas.

	agendamiento y atención OI.			
4	Tiempo promedio de la duración de los casos CAVI con Egreso Integral.	CAVI	Egreso Integral	661

La medición de los Indicadores de resultados y calidad, se realiza en forma trimestral, entre los meses de abril a junio, julio y septiembre, octubre y diciembre; posteriormente es reportada al DAJ y Direcciones Regionales de la CAJ R.M.

Lo anterior, como información de valor para facilitar y orientar la labor de las Dirección Regionales, en orden a detectar nudos críticos en la gestión, junto con determinar acciones de mejora en conjunto con los Centros Piloto, orientadas a mejorar el servicio brindado a nuestros usuarios.

### 4.3. MEDICIÓN DE UN INDICADOR A NIVEL DE PROPÓSITO QUE DE CUENTA DEL SEGUIMIENTO A LOS ACUERDOS Y RESULTADOS FAVORABLES EN SCC Y LINEA JUDICIAL.

El objetivo es medir la sostenibilidad de los acuerdos en la línea de SCC generados en los CAJS y CMED y de las causas terminadas favorablemente, cuya tramitación se realizó en los CAJS y ODL.

Para tal efecto, se realizan mediciones semestrales de casos y causas terminados con un año de anterioridad, encuestando en forma telefónica a los usuarios<sup>10</sup>. En la línea de patrocinio judicial, se midieron las primeras 5 causas terminadas, en todos los CAJS Y ODL. Respecto de la línea de SCC, el 25% de los casos terminados en la línea, a nivel de CAJS y CMED.

**Pilotos CMED:** CMED Santiago, CMED Rancagua, CMED Talca, CMED Magallanes.

**Pilotos ODL:** Santiago, San Bernardo, Talca, Punta Arenas.

**Pilotos CAVIS:** Santiago, La Granja, Talca, Punta Arenas.

<sup>9</sup> Correspondiente a días corridos.

<sup>10</sup> Encuesta realizada por el Departamento de Atenciones y Participación Ciudadana de la CAJRM; a través de su servicio de atención No Presencial.

# ESTADO DE AVANCE METAS DE GESTIÓN

## ASOCIADAS AL CONVENIO DE DESEMPEÑO 2017

CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL, REGIÓN METROPOLITANA

El 17 de julio del presente<sup>11</sup>, se envió al Ministerio de Justicia y DD.HH. el primer informe, el cual contiene una muestra de usuarios efectivamente encuestados de 805 casos/causas, de los cuales 355 corresponden a la línea judicial y 450 a la línea de SCC. De igual manera, se reportó la información a las Direcciones Regionales, a objeto de que éstas generen el análisis de los resultados, como una variable a considerar dentro del diseño de la estrategia de servicio a nivel Regional, socialicen los resultados con los Centros a cargo y determinen acciones a realizar a nivel local en aquellos casos en que se estime conveniente.

Como valor agregado, se relevó información sobre percepción de la calidad del servicio, a nivel de Regional y Centros de Atención.

Los resultados de la primera medición semestral 2017, sobre la sostenibilidad de los acuerdos y sentencias, a nivel institucional son los siguientes:

Resultado institucional	Nivel de cumplimiento de Sentencia o Acuerdo				
	Total	Parcial	Indiferente	Poco	Nada
Total General	71,4%	11,7%	3,2%	2,5%	11,2%

A nivel desagregado por línea y sublínea es el siguiente:

Resultado Línea	Cumplimiento Acuerdo o Sentencia Total	Total encuestas	% del total (indicador)
Encuesta Judicial CAJS	213	290	73,4%
Encuesta judicial ODL	38	65	58,5%
<b>Total Judicial</b>	<b>251</b>	<b>355</b>	<b>70,7%</b>
Encuesta Mediación	92	128	71,9%
Encuesta CAJS	232	322	72,0%

<sup>11</sup> El segundo reporte, debe ser enviado al DAJ con fecha 18 de enero del 2018.

Total SCC	324	450	72,0%
Total general	575	805	71,4%

#### 4.4. MEDICIÓN DE LOS CASOS TERMINADOS EN ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN (OI), SUFICIENTEMENTE INFORMADOS.

El objetivo de este indicador es medir los casos OI que terminan "Suficientemente Informados" en relación al total de casos OI terminados en el periodo de medición. De acuerdo a los resultados del trimestre abril a junio de 2017, los resultados del indicador son los siguientes:

Tipo Término OI	N° Casos Terminados OI	% del total
Suficientemente informado y no requiere servicio especializado	5.256	55,4%
Total	9.481	100%

A nivel desagregado por tipo de término de casos OI, es el siguiente:

Tipo Término OI	N° Casos Terminados OI	% del total
Cierre Entrevista CSE <sup>12</sup>	654	6,9%
Cierre Entrevista Judicial	1.185	12,5%
Derivación Mediación CAJ	25	0,3%
Derivación Mediación Lic.	453	4,8%
Derivado a otro servicio	527	5,6%
Suficientemente informado y no requiere servicio especializado	5.256	55,4%
Usuario presenta caso no viable para ser patrocinado	1.016	10,7%
Usuario sobre calificado para patrocinio	365	3,8%
Total	9.481	100%

<sup>12</sup> Calificación Socioeconómica.