



PAUTA DE CUMPLIMIENTO DE METAS DE GESTIÓN Corporaciones de Asistencia Judicial 2017

La presente pauta entrega orientaciones para la ejecución de los Compromisos Institucionales de las Corporaciones de Asistencia Judicial para el año 2017, cuyo cumplimiento da derecho a los funcionarios de las Corporaciones de Asistencia Judicial de percibir los componentes variables de la asignación de modernización y de la asignación especial por desempeño, que complementan su remuneración.

Las metas para el año 2017 están orientadas a dar continuidad y profundizar el trabajo realizado durante el periodo anterior, así como también a imponer nuevos desafíos para la homologación de estos servicios, unificando buenas prácticas, estableciendo modelos comunes de gestión, y avanzando en la implementación de un sistema informático único.

ASIGNACIÓN	METAS
Modernización (Su cumplimiento equivale al 8,5% de la asignación)	1. Implementación SAJ, Etapa II (60%)
	2. Estudio de Cargas Laborales y Escala de Remuneración, Etapa II (40%)
Especial por desempeño (Su cumplimiento equivale al 7,05% de la asignación)	3. Reporte estadístico y actividades relevantes, y reporte de ejecución presupuestaria. (40%)
	4. Sistema de Información para la Gestión CAJ – SIG 2017 (60%)

Asignación de Modernización

Meta N°1: Implementación SAJ, segunda etapa. (60%)

La Corporación deberá elaborar un plan de trabajo con cronograma que permita profundizar y evaluar el proceso de implementación del sistema iniciado en 2016 en las Oficinas de Defensa Laboral, considerando la operación y la migración de datos, así como un seguimiento de su funcionamiento durante el periodo entre los meses de enero y mayo de 2017.

Adicionalmente, cada Corporación deberá incorporar en el plan de trabajo un capítulo destinado a analizar las condiciones internas del servicio e informar qué otros Centros podrían eventualmente sumarse a la implementación, considerando las etapas ejecutadas anteriormente y los aprendizajes del proceso.

Se realizarán reuniones técnicas con los Jefes de Planificación y de Informática de las 4 Corporaciones y con los técnicos de la CAJMETRO que apoyarán el desarrollo de esta meta, y también instancias bilaterales, las cuales serán presenciales y virtuales de acuerdo a las necesidades de la ejecución.

Medios de Verificación:

Para verificar el cumplimiento de la meta se considerará lo siguiente:

- **Primer Informe de Avance.** Evaluación intermedia de marcha blanca pilotos 2016 - 2017. Fecha de entrega: **31 de marzo de 2017.** (10%)
- **Plan de Trabajo 2do. Semestre - Implementación SAJ 2017,** con la evaluación, el análisis y el cronograma requerido. Fecha de entrega: **9 de junio de 2017.** (15%)
- **Segundo informe de Avance.** Fecha de entrega: **13 de octubre de 2017.** (10%)
- Actas de reuniones técnicas de la meta y lista de asistencia. (5%)
- **Informe Final de Implementación SAJ,** dando cuenta de los resultados del proceso, avances y desafíos. Fecha de entrega: **19 de enero de 2018.** (20%)

Los documentos que se evacúen en el marco de la meta deberán dirigirse a la Jefatura del DAJ mediante oficio conductor, y por correo electrónico a las direcciones pdominguez@minjusticia.cl y muribe@minjusticia.cl.

Meta N°2. Segunda etapa del estudio de cargas de trabajo y propuesta de escala de remuneraciones trabajadas en 2016. (40%)

Se trata de una meta a trabajar en conjunto entre las 4 Corporaciones, que contempla 2 sub-metas:

2.1. Segunda etapa del estudio de cargas de trabajo en las Corporaciones de Asistencia Judicial. (20%)

Se deberá conformar un equipo de trabajo compuesto por representantes de las 4 CAJ y la FENADAJ, que se reunirá durante el primer trimestre de 2017, con los resultados del análisis efectuado en cada Corporación y que se encontrarán plasmados en el Informe Final, para determinar la metodología de trabajo para esta nueva etapa, ampliando la cantidad de centros en los cuales se realiza la recopilación de datos y realizando cruces con información estadística, con objeto de definir estándares para cada cargo.

Con dicha información se elaborará un plan de trabajo, con reuniones técnicas periódicas, determinando las fechas de realización de actividades y se definirán las tareas que asumirá cada Corporación, sin perjuicio de que todas son responsables del cumplimiento de la meta.

Medios de Verificación:

Para verificar el cumplimiento de la meta se considerará lo siguiente:

- **Informe de Metodología del Estudio y Plan de Trabajo.** Fecha de entrega: **10 de abril de 2017.** (3%)
- Actas de reuniones técnicas de la meta y lista de asistencia. (2%)
- **Informe de avance.** Fecha de entrega: **22 junio de 2017.** (5%)
- **Informe Final del Estudio.** Fecha de entrega: **19 de enero de 2018.** (10%)

2.2. Segunda etapa: propuesta de escala de remuneraciones. (20%)

Se deberá conformar un equipo de trabajo compuesto por representantes de las 4 CAJ y la FENADAJ, el que definirá la información relacionada disponible que será objeto de un levantamiento para

perfeccionar el producto alcanzado el año 2016, que se reunirá para definir las metodologías aplicables durante el periodo y la forma de ejecución del plan.

Medios de Verificación:

Para verificar el cumplimiento de la meta se considerará lo siguiente:

- **Reunión de Metodología y Plan de Trabajo.** Fecha **31 de enero de 2017.** (3%)
- Actas de reuniones técnicas de la meta y lista de asistencia. (2%)
- **Informe de avance.** Fecha de entrega: **22 junio de 2017.** (5%)
- **Informe Final del Estudio.** Fecha de entrega: **19 de enero de 2018.** (10%)

Para abordar el detalle de los planes de trabajo correspondientes a cada área de la Meta, se realizará una reunión de coordinación el martes 31 de enero de 2017. Posteriormente, en ambos casos, las reuniones técnicas se realizarán mensualmente, el tercer jueves de cada mes, a contar del mes de marzo de 2017, pudiendo ser éstas presenciales o virtuales.

Asignación Especial por Desempeño.

Meta N° 3: Entregar información estadística y de actividades relevantes, junto con la ejecución presupuestaria de cada mes, en función de lo señalado en la Ley de Presupuestos del Sector Público, y de acuerdo a los formatos y plazos establecidos. (40%)

3.1. Los informes mensuales, estadísticos y de actividades relevantes (20%), deben ser enviados al Departamento de Asistencia Jurídica, **a más tardar el cuarto día hábil de cada mes,** por correo electrónico a las direcciones pdominguez@minjusticia.cl, ahaeger@minjusticia.cl y muribe@minjusticia.cl.

Con el fin de asegurar que los informes estadísticos sean de calidad (información completa y fidedigna, datos consistentes con el período informado y el desempeño regularmente observado), que no se modifique el formato proporcionado y que se cumpla el plazo establecido.

Medios de Verificación: Para verificar el cumplimiento de la meta, se considerará la fecha de envío del correo electrónico, y los informes recibidos. El Departamento de Asistencia Jurídica certificará el cumplimiento en función del plazo y de la calidad de los informes.

3.2. La ejecución presupuestaria (20%) mensual debe enviarse al Departamento de Presupuesto del Ministerio de Justicia, de acuerdo a formatos establecidos, **a más tardar el día 7 de cada mes.**

Contenido del Informe:

- Informe agregado de variaciones de la Gestión Financiera.
- Informe analítico de variaciones de la Ejecución Presupuestaria.
- Balance de Comprobación y Saldos.
- Ejecución Presupuestaria.

El informe debe presentarse en los formatos preestablecidos y ser enviado al Departamento de Presupuesto y Finanzas de la Subsecretaría de Justicia, en forma oficial mediante Oficio conductor, a

más tardar el día 7 de cada mes, y por correo electrónico a las direcciones jespinoz@minjusticia.cl, gconcha@minjusticia.cl y muribe@minjusticia.cl.

Calendario de Entrega de Informes 2017:

Mes que reporta	Fecha Reporte Estadístico y Actividades Relevantes [4to día hábil]	Fecha de Informe de Ejecución presupuestaria [Al Depto. de Presupuestos y Finanzas con copia al DAJ] [7mo día de cada mes]
Enero	lunes, 06 de febrero de 2017	martes, 07 de febrero de 2017
Febrero	lunes, 06 de marzo de 2017	martes, 07 de marzo de 2017
Marzo	jueves, 06 de abril de 2017	viernes, 07 de abril de 2017
Abril	viernes, 05 de mayo de 2017	lunes, 08 de mayo de 2017
Mayo	martes, 06 de junio de 2017	miércoles, 07 de junio de 2017
Junio	jueves, 06 de julio de 2017	viernes, 07 de julio de 2017
Julio	viernes, 04 de agosto de 2017	lunes, 07 de agosto de 2017
Agosto	miércoles, 06 de septiembre de 2017	jueves, 07 de septiembre de 2017
Septiembre	jueves, 05 de octubre de 2017	lunes, 09 de octubre de 2017
Octubre	martes, 07 de noviembre de 2017	martes, 07 de noviembre de 2017
Noviembre	miércoles, 06 de diciembre de 2017	jueves, 07 de diciembre de 2017
Diciembre	jueves, 04 de enero de 2018	lunes, 08 de enero de 2018

Meta N°4. Cumplir con las metas definidas para los indicadores del SIG de las CAJ. (60%)

Esta meta se compone de 4 sub metas.

4.1. Mantener y/o mejorar la cobertura de los servicios brindados y mejorar la profesionalización de los servicios judiciales de la CAJ. (15%)

N°	Indicador	Fórmula	Meta	Fundamento
1	% de variación de casos ingresados a Orientación e Información, en relación al año 2016.	$[(N^{\circ} \text{ casos ingresados a OI año } t / N^{\circ} \text{ casos ingresados a OI año } t-1)-1]*100$	90%–100%	Observar la evolución de la cobertura del servicio.
2	% de variación de casos ingresados a Solución Colaborativa de Conflictos, en relación al año 2016.	$[(N^{\circ} \text{ casos ingresados a RAC año } t / N^{\circ} \text{ casos ingresados a RAC año } t-1)-1]*100$	90%–100%	Seguimiento de la cobertura de este servicio.
3	% de variación causas ingresadas a Tribunales de Justicia, en relación al año 2016.	$[(N^{\circ} \text{ causas ingresadas a Tribunales de Justicia año } t / N^{\circ} \text{ causas ingresadas a Tribunales de Justicia año } t-1)-1]*100$	Medir	Monitorear cobertura del servicio.

		1]*100		
4	% Audiencias en materia de familia en la que comparecen abogados en relación al total de audiencias en materia de familia asistidas por la Corporación.	[(N° de audiencias en materia de familia en la que comparecen abogados en el año t / N° total de audiencias en materia de familia asistidas por la CAJ en el año t)-1]*100	≥ 70%	Medir la profesionalización de la defensa en juicios de familia.
5	Promedio de actividades comunitarias de prevención de conflictos y promoción de derechos realizadas por los Centros de Atención Integral a Víctimas.	∑ Actividades comunitarias realizadas en el año t/ N° CAVI	≥ 4	Visibilización de los CAVI y de la CAJ.
6	Promedio de actividades comunitarias ¹ de prevención de conflictos y promoción de derechos realizadas por los Centros de Atención.	∑ actividades comunitarias realizadas en el año t/ N° centros de atención	≥ 4	Visibilización de la CAJ.

El cumplimiento de las metas asociadas a estos indicadores se medirá directamente por el Departamento de Asistencia jurídica, con la información contenida en los reportes estadísticos mensuales.

Fuentes de información de los indicadores:

- El indicador N° 1 se medirá con información de Consultorios Jurídicos.
- El indicador N° 2 se medirá con información de Consultorios Jurídicos y Centros de Mediación.
- El indicador N° 3 se medirá con información de Consultorios Jurídicos y Oficinas de Defensa Laboral.
- El indicador N° 4 se medirá con información de Consultorios Jurídicos.
- El Indicador N° 5 se medirá con información de los Centros de Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos.
- El indicador N° 6 se medirá con información de Consultorios Jurídicos, Centros de Mediación y Oficinas de Defensa Laboral.

Se hace presente que, en el caso del componente Orientación e Información en Derechos, se debe reportar como casos ingresados, solamente aquellos atendidos por profesionales y técnicos.

Cada tres meses el Departamento de Asistencia Jurídica emitirá un reporte y se efectuarán reuniones técnicas para el análisis del comportamiento de cada indicador, por Corporación. Al final del año cada Corporación deberá emitir un informe con el análisis de los resultados de cada indicador.

Medios de Verificación:

Para verificar el cumplimiento, cada Corporación deberá elaborar **Informes acumulativos** con resultados y análisis, conforme a lo que se acuerde en reuniones técnicas trimestrales, **con corte al 30 de junio, al**

¹ Se refiere a aquellas actividades definidas en instructivo estadístico respecto de esta línea, con excepción de las reuniones de coordinación, la entrega de volantes u otra actividad exclusivamente publicitaria.

30 de septiembre y al 31 de diciembre de 2017, y enviarlos al DAJ el 17 de julio y el 17 de octubre de 2016, y el 19 de enero de 2018, respectivamente.

Los informes deberán enviarse vía oficio a la Jefatura del DAJ y por correo electrónico a las direcciones muribe@minjusticia.cl y ahaeger@minjusticia.cl.

4.2. Medir indicadores de resultado y de calidad. (15%)

N°	Indicador	Fórmula	Meta	Fundamento
1	Tiempo promedio de duración de las causas terminadas. ²	$\frac{\sum \text{días de gestión de causas judiciales terminadas en el año } t}{\text{N}^\circ \text{ de causas judiciales terminadas en el año } t}$	Medir e informar trimestralmente	Contar con información útil para la mejora continua de la gestión institucional.
2	Tiempo promedio de duración de casos terminados de Solución Colaborativa de Conflictos (SCC).	$\frac{\sum \text{días de duración de casos SCC terminados en el año } t}{\text{N}^\circ \text{ de casos terminados SCC en el año } t}$	Medir e informar trimestralmente	Contar con información útil para la mejora continua de la gestión institucional.
3	Tiempo promedio de espera entre agendamiento y atención OI en capitales regionales, provinciales y comunas de más de 100.000 habitantes.	$\frac{\sum \text{días de espera entre agendamiento y atención OI en el año } t}{\text{N}^\circ \text{ de casos OI ingresados en el año } t}$	Medir e informar trimestralmente	Contar con información útil para la mejora continua de la gestión institucional.
4	Tiempo promedio de la duración de los casos CAVI (cierre por cada área y general).	$\frac{\sum \text{días de duración de los casos CAVI en el año } t}{\text{N}^\circ \text{ de casos CAVI en el año } t}$	Medir e informar trimestralmente	Contar con información útil para la mejora continua de la gestión institucional.

Cada corporación deberá mantener idealmente los centros respecto de los cuales hizo medición de los indicadores durante el año 2016 para, pudiendo ampliar la muestra. La medición se iniciará el mes de abril de 2017, debiendo consensuarse previamente los criterios técnicos para el levantamiento de la información que requiere la medición del indicador N° 3, en la mesa técnica respectiva.

Fuentes de información de los indicadores:

- El indicador N° 1 se medirá con información de Consultorios Jurídicos y Oficinas de Defensa Laboral.
- El indicador N° 2 se medirá con información de Consultorios Jurídicos y Centros de Mediación en forma separada.
- El indicador N° 3 se medirá con información de Consultorios Jurídicos.
- El indicador N° 4 se medirá con información de los Centros de Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos.

² Medir separadamente: Familia, Laboral (ODL), Civil y causas tramitadas en Corte de Apelaciones.

Medios de Verificación:

Para verificar el cumplimiento, cada Corporación deberá elaborar **Informes acumulativos** con resultados y análisis, conforme a lo que se acuerde en reuniones técnicas trimestrales, **con corte al 30 de junio, al 30 de septiembre y al 31 de diciembre de 2017**, y enviarlos al DAJ el **17 de julio y el 17 de octubre de 2016, y el 19 de enero de 2018, respectivamente.**

Los informes deberán enviarse vía oficio a la Jefatura del DAJ y por correo electrónico a las direcciones muribe@minjusticia.cl y ahaeger@minjusticia.cl.

4.3. Medición de un indicador a nivel de propósito, que dé cuenta del seguimiento a los acuerdos y resultados favorables. (15%)

Indicador	Fórmula	Meta	Fundamento
% de acuerdos SCC y resultados judiciales favorables, cuyo cumplimiento se corrobora un año después, en relación a una muestra.	$(N^{\circ} \text{ acuerdos SCC y resultados judiciales favorables cuyo cumplimiento se corrobora en año } t / N^{\circ} \text{ acuerdos SCC y resultados judiciales favorables año } t-1 \text{ que componen la muestra}) * 100$	Medir e informar anualmente	Contar con información útil para la gestión y la mejora continua.

Se determinará una muestra de causas judiciales terminadas con resultado favorable y de casos de SCC terminados con acuerdo, respecto de los cuales – un año después - se perfeccionará y aplicará un instrumento de seguimiento que permita verificar que el cumplimiento del resultado se mantiene en el tiempo, atendida la experiencia del periodo anterior. Este ejercicio deberá efectuarse 2 veces al año.

Conformación de la muestra:

Para medir el primer semestre 2017:

- Las 5 primeras causas terminadas con resultado favorable en el primer semestre 2016, en Consultorios Jurídicos y Oficinas de Defensa Laboral.
- El 25% de los casos SCC terminados con acuerdo el primer semestre de 2016, en los Centros de Mediación y los Consultorios Jurídicos que incorporaron el modelo en 2016.

Para medir de segundo semestre 2017:

- Las 5 primeras causas terminadas con resultado favorable en el segundo semestre 2016, en Consultorios Jurídicos y Oficinas de Defensa Laboral.
- El 25% de los casos SCC terminados con acuerdo el segundo semestre de 2016, en los Centros de Mediación y los Consultorios Jurídicos que incorporaron el modelo en 2016.

Medio de Verificación:

Para verificar el cumplimiento, la Corporación deberá emitir un informe con el análisis de resultados, que deberá ser incorporado al informe de la meta evacuado el **17 de agosto de 2017 y el 19 de enero de 2018.**

Los informes deberán enviarse vía oficio a la Jefatura del DAJ y por correo electrónico a las direcciones muribe@minjusticia.cl y ahaeger@minjusticia.cl.

4.4. Medición de un indicador de resultado para el componente Orientación e Información. (15%)

Indicador	Fórmula	Meta	Fundamento
% de casos terminados en OI, sin requerir gestiones posteriores en relación al total de casos OI terminados.	$(N^{\circ} \text{ casos terminados en OI sin requerir gestiones posteriores, año t} / N^{\circ} \text{ casos OI terminados año t}) * 100$	Medir e informar trimestralmente	Conocer en qué medida los usuarios logran resolver su conflicto mediante este servicio.

Cada corporación deberá mantener los centros pilotos regionales para la medición y evaluará la posibilidad de ampliar la muestra. En la primera reunión técnica de la meta se consensuarán los criterios de medición del indicador.

Medio de Verificación:

Para verificar el cumplimiento, la Corporación deberá emitir un informe final con el análisis de resultados, que deberá ser enviado al DAJ **el 19 de enero de 2018**.

Nota.-

El Informe Final de Metas deberá ser visado por el Auditor Institucional, quien garantiza la veracidad de lo que la Corporación informe, conforme a los procedimientos internos de cada Corporación.