

ACTA SESIÓN EXTRAORDINARIA

CONSEJO DIRECTIVO

CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL R.M.

En Santiago, a 11 de diciembre de 2020, siendo las 09:35 horas, se da inicio a la Sesión Extraordinaria del Honorable Consejo Directivo de la Corporación de Asistencia Judicial R.M, que en esta oportunidad en razón de la contingencia sanitaria, se realizará a través de la modalidad de videoconferencia, y cuenta con la participación de los señores Consejeros don Daniel Martorell Correa, en representación del Consejo de Defensa del Estado, don Rubén Burgos Acuña, en representación del Decano de la Facultad de Derecho de la Universidad de Chile, doña Heydi Román Palacios, en representación del Decano de la Facultad de Derecho de la Pontificia de la Universidad Católica, don Benjamín García Mekis y Fernando Rabat Celis en representación de los abogados del ejercicio libre de la profesión, don Alejandro Díaz Letelier, Director General, y don Gerardo Pérez Galarce, Jefe del Departamento Jurídico. Participa en esta sesión doña Lucía Valladares Chávez, Jefa del Departamento de Planificación y control de Gestión de la Corporación de Asistencia Judicial

TABLA

- Informe de cumplimiento de metas de gestión año 2020.

El Director General señala que tal como se indicó en la última sesión de consejo directivo, se va a exponer el trabajo que se ha realizado durante todo el año respecto de las metas de gestión que fija el Ministerio de Justicia para la Corporación de Asistencia Judicial, y de cómo está la expectativa de cumplimiento, teniendo en cuenta que el periodo de cierre del ciclo estadístico que considera la contabilización de las atenciones y gestiones realizadas por los centros y oficinas de atención es el 20 de diciembre de 2020. Para comenzar la exposición interviene la Jefatura del Departamento de Planificación y Control de Gestión doña Lucía Valladares Chávez.

Se comienza indicando que los compromisos institucionales corresponden al convenio de desempeño que anualmente suscriben las Corporaciones de Asistencia Judicial, en el que se establecen las metas a ejecutar durante el año, la forma de medir su cumplimiento, los medios de verificación y la ponderación efectiva.

El Convenio de desempeño 2020 y sus metas de gestión vinculadas tienen 2 acápites o asignaciones, la asignación por Modernización y la Asignación por Desempeño.

La asignación por Modernización es aquella referida a procesos estratégicos, siendo orientadas al mejoramiento o a dar un salto cualitativo de la Corporación, involucrando a la CAJ en su totalidad. En el acápite de modernización, hay 3 metas para este año, la primera que tiene por objetivo medir la satisfacción del usuario que es una meta de continuidad, dado que es el segundo año

consecutivo que se mide esta meta. Una segunda meta que tiene por objetivo un plan de visibilidad que tiene por finalidad posicionar a las Corporaciones en la ciudadanía. La tercera meta tiene por objeto desarrollar una política de gestión de las personas con énfasis en el cuidado de los equipos.

El consejero Daniel Martorell, consulta si la meta N°1 tiene un número mínimo de entrevistados, y en el caso de la meta N°2 consulta cómo se visibiliza a las Corporaciones dado el periodo actual de contingencia.

Lucía Valladares señala que la meta N°1, establece un estándar mínimo de respuestas efectivas que es del 5% de las personas que se contactan con la Corporación en la Línea de Orientación e Información.

La tasa de respuesta entre el 1 de agosto y 15 de septiembre es de un 29% de un total de 24.589 personas atendidas, de las cuales un 80,6% evalúan de manera satisfactoria el servicio.

Entre el 16 de septiembre y la última semana, la tasa de respuesta registrada es de un 31,7% de un total de 42.213 personas, que en promedio el 79,3% de los usuarios encuestados tienen una percepción satisfactoria del servicio.

Los buenos resultados han sido apoyados por medidas de reforzamiento con los centros en cuanto deben informar a los usuarios que se les va a contactar para la realización de la encuesta. Se monitorea constantemente la meta. Este año con las medidas que se han tomado se mejoró el desempeño.

Respecto a la segunda pregunta, indica que la Corporación ha aprovechado este periodo como una oportunidad para migrar y fortalecer la realización de las actividades desde lo presencial a lo remoto. Señala que se han hecho alrededor de 35 videos realizados en vivo, que han sido muy bien recepcionados y han aumentado las bases de personas que recurrentemente consultan las redes sociales de la Corporación. Hoy en día, las estrategias han ido migrando a complementar lo presencial con lo no presencial, y en esa línea se está trabajando a fin de potenciar mayormente en términos de contenido esa línea.

La consejera Heidy Román consulta respecto de la meta de satisfacción usuaria, cuál es el momento en que se aplica.

Lucía Valladares señala que se mide la primera etapa de la cadena de atención la OI (Orientación e Información) se abordan todos los tipos de centros (Centros de Atención Jurídico Social, Centros de Mediación, Oficinas de Defensa Laboral y los Centros de Atención de Víctimas.

Respecto de las metas de desempeño, éstas corresponden a los procesos de prestación de servicios, orientados al mejoramiento del desempeño que deben cumplir determinados equipos. En este contexto se definieron la meta 4.1 y la 4.2 y se diferencian en que la primera es del centro de responsabilidad de Dirección General y la meta 4.2. es de las Direcciones regionales y centros.

La meta 4.1. implica que se reporta mensualmente las estadísticas de todas las líneas de servicio en todos los tipos de centros, el reporte de ejecución presupuestaria, los informes de gestión y

rendiciones del Programa Mi Abogado, y los informes de gestión y de resultados del cuadro de los 16 indicadores del SIG¹ de la meta 4.2. que se reportan cuatrimestralmente.

La meta 4.2 es un cuadro de indicadores que incluye la medición o cumplimiento de estándares de los 16 indicadores que componen la meta 4.2. De estos 16 indicadores hay 5 que son de cobertura y los restantes 11 son de medición que se comparan con el periodo anterior. Desde el inicio de la pandemia, esta fue la meta que se vio más tensionada por la caída de la demanda de usuarios y también por el cierre total o parcial de tramitación presencial en tribunales y la migración de la prestación del servicio de las Corporaciones a la modalidad remota, proceso que tuvo un tiempo de asentamiento. En ese momento se hizo presente la situación DAJ que se visualizó en cuanto a adoptar medidas y ajustes a los estándares para no afectar negativamente la evaluación de la meta, informando en varias instancias dicho ente técnico que la situación sería evaluada en el mes de octubre del presente.

Con fecha 22 de octubre, el DAJ en reunión en la cual convoca a los Directores Generales de las 4 CAJs, Federación de Funcionarios de Asistencia Judicial y equipos de Planificación de las 4 CAJs, presenta la propuesta de ajustes de 3 indicadores de cobertura, realizando el cálculo del nivel de cumplimiento alcanzado con la proyección de octubre, noviembre y diciembre, en base al promedio de casos/causas ingresados por la Corporación entre el mes de abril y septiembre. Los indicadores que se modificaron son los siguientes:

- Casos ingresados en orientación e información.
- Causas ingresadas a tribunales
- Casos ingresados a la línea de solución colaborativa de conflictos.

El cálculo de proyección de cumplimiento ponderado que realiza, considera los 16 indicadores con su respectiva ponderación, y se contempla que para cumplir la meta 4.2, se tiene que llegar a un logro ponderado de los dieciséis indicadores de mínimo 90%, y eso nos hace acreedor del 100% de la asignación.

Jefa del Departamento de Planificación y Control de Gestión señala que en razón de un reporte intermedio realizado por el área de Planificación con fecha de corte al 09 de diciembre de 2020 se presenta un cumplimiento ponderado a la fecha entre los 16 indicadores sobre un 90% en las 4 regiones.

Si bien faltan 10 días de ciclo estadístico, en perspectiva del Departamento de Planificación y Control de Gestión existe una proyección de cumplimiento de esta meta positiva. Se hace presente de todos modos que la evaluación la hace finalmente el DAJ, pero advierte que se han tomado todas las medidas metodológicas para evaluar la proyección de cumplimiento.

Agrega que se han desplegado todas las acciones factibles de realizar para poder cumplir con las metas en forma coordinado con los equipos regionales, las cuales han sido distintas en cada región de acuerdo a sus resultados y realidad local, generando en todas las regiones el seguimiento y reuniones para evaluar el estatus en forma quincenal o mensual.

1 Sistema de Indicadores para la Gestión.

Señala que donde está la tensión de cumplimiento es el indicador de casos ingresados a la línea orientación e información, ya que si bien nos estamos acercando en 3 de las 4 regiones, no se tiene la certeza de alcanzar el estándar del 95%, pese a que se cumpliría igual la meta por la fórmula de cálculo ponderado.

El consejero Benjamín García, consulta si podría ocurrir, que si bien no se cumplieran con ciertos indicadores de los 16 mencionados, otros indicadores que se cumplan en exceso beneficiarían al global.

Lucía Valladares indica directamente que no, pero que tangencialmente sí, en el fondo se contabiliza, que cuando se llega al 100% todo lo que sobre produzca no suma a otro indicador, pero en la medida que cada indicador llegue a su máximo estándar mejora el porcentaje de cumplimiento ponderado, y eso favorece el cumplimiento del cuadro de indicadores ponderado completo.

Es así que se generó en el transcurso del año una estrategia, la cual fue reforzada permanentemente con el equipo directivo para ser replicada en los centros, consistente en:

- 1, Aumentar los ingresos de atenciones de OI a través de acciones específicas para aumentar con ese impulso los ingresos de casos a solución colaborativa de conflictos e ingreso de causas a tribunales.
2. Cumplir con el estándar fijado para las actividades de la línea de Prevención de Conflictos y Promoción de Derechos como condición base para el cumplimiento ponderado de los 16 indicadores.
3. Mejorar la oportunidad y calidad de registros en SAJ, reforzándose cumplimiento del registro dentro del ciclo estadístico, cuya estrategia fue acompañada de revisiones mensuales, teniendo como objetivo monitorear la calidad de los registros vinculados a la atención usuaria y no invisibilizar ninguna gestión realizada.

El Consejero Daniel Martorell pide aclarar en relación al gráfico expuesto, la diferencia entre Región Metropolitana y CAJ Región Metropolitana. Lucía Valladares, señala previamente que la proyección efectuada por el DAJ en octubre, no la hizo por Corporación, dado que la meta se mide por región, y se abrieron las proyecciones por cada región, sin embargo, el Departamento de Planificación la sumó al análisis para dar mayor perspectiva a la evaluación de los resultados.

Fernando Rabat, pregunta cómo opera en el total el que falle uno de los indicadores en el caso de la OI, porque entiende que el cumplimiento de metas va asociado a un beneficio económico.

Lucía Valladares señala que si no se logra el estándar del 95% de la OI de la meta, aun así se logra la meta 4.2 completa, porque se cumpliría el cuadro de indicadores ponderado cuyo piso mínimo es de un 90% para que se dé por cumplida la meta.

El Consejero Rubén Burgos, consulta si hay algún indicador asociado a postulantes. Lucía Valladares señala que esto obedece a la discusión institucional que se hace en el comité consultivo en el que participan los Directores Generales de las Corporaciones, la Federación de funcionarios, y la Subsecretaría de Justicia, y ahí se analizan las propuestas. Si bien en distintos años, distintas Corporaciones han presentado propuestas de metas que incluyen el segmento de postulantes, por votación finalmente se ha priorizado la línea de servicio.

El Consejero Daniel Martorell entiende que los indicadores se fijan en base a lo que se quiere evaluar, por lo tanto en esa perspectiva, habría que cuestionarse si el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos tiene el interés de incorporar un indicador de postulantes.

El Director General señala que en este comité consultivo, el énfasis se le ha dado en los últimos años a la profesionalización del servicio, para que asistan a las audiencias la mayor cantidad de abogados y también en cobertura. Esos son los grandes ejes que se ha tenido en cuenta.

Los consejeros agradecen de manera unánime la exposición realizada por la profesional Lucía Valladares.

El Director General indica que para la Corporación el tema de la pandemia y pasar de un modelo a otro, resultó exitoso. Respecto de la OI, señala que se han adoptado todas las iniciativas al alcance. También hay que hacer presente que la Región de Magallanes y la Metropolitana, fueron las regiones con mayor tiempo en cuarentena y con centros cerrados. También precisar que un porcentaje alto de nuestros usuarios no cambian la atención presencial por una atención virtual. Como señaló Lucía, se tuvo que buscar al usuario para ofrecerle atención. Señala que si bien la OI aún no ha llegado al estándar del 95% en todas las regiones, aún quedan diez días para que se realice el cierre del ciclo estadístico, por lo que puede aumentar. Agrega que una vez determinada la modalidad de trabajo remoto, se elaboraron rápidamente protocolos de atención no presencial, lo que implicó un gran trabajo y esfuerzo cuyo objetivo principal fue aperturar vías de acceso a nuestro servicio para los usuarios, junto con cumplir las actividades y metas establecidas en la pauta de metas de gestión 2020.

El Consejero Daniel Martorell, señala que en base a la exposición detallada efectuada por Lucía Valladares, queda con la tranquilidad del cumplimiento de las metas y de las gestiones que se han llevado a cabo.

El Consejero Rubén Burgos, coincide con lo anterior, agregando que la explicación los deja tranquilos. Consulta a su vez, si la reunión solicitada por la Asociación se concretó con la Seremi.

El Director General, indica que no se llevó a cabo la reunión y que no ha existido petición nueva de audiencia.

Finalmente el Director General, agradece la labor de Lucía Valladares y de su equipo por su compromiso en el cumplimiento de las metas y manifiesta su disposición ante cualquier duda o requerimiento que pueda tener alguno de los consejeros, e indica que se debe realizar la sesión ordinaria del mes de diciembre, la que será coordinada en el transcurso de la próxima semana.



Consejero

Daniel Gonzalo
Martorell Correa

Firmado digitalmente
por Daniel Gonzalo
Martorell Correa
Fecha: 2021.04.14
19:51:43 -04'00'

Daniel Martorell Correa

Consejero

BENJAMIN
GARCIA MEKIS

Firmado digitalmente por
BENJAMIN GARCIA MEKIS
Fecha: 2021.04.15
10:26:34 -04'00'

Benjamín García Mekis

Consejero

Heydi
Alejandra
Román
Palacios

Firmado digitalmente
por Heydi Alejandra
Román Palacios
Fecha: 2021.05.14
10:05:46 -04'00'

Heydi Román Palacios

Consejero

FERNAND
O RABAT
CELIS

Firmado
digitalmente por
FERNANDO RABAT
CELIS
Fecha: 2021.04.15
10:41:10 -04'00'

Fernando Rabat Celis

Consejero