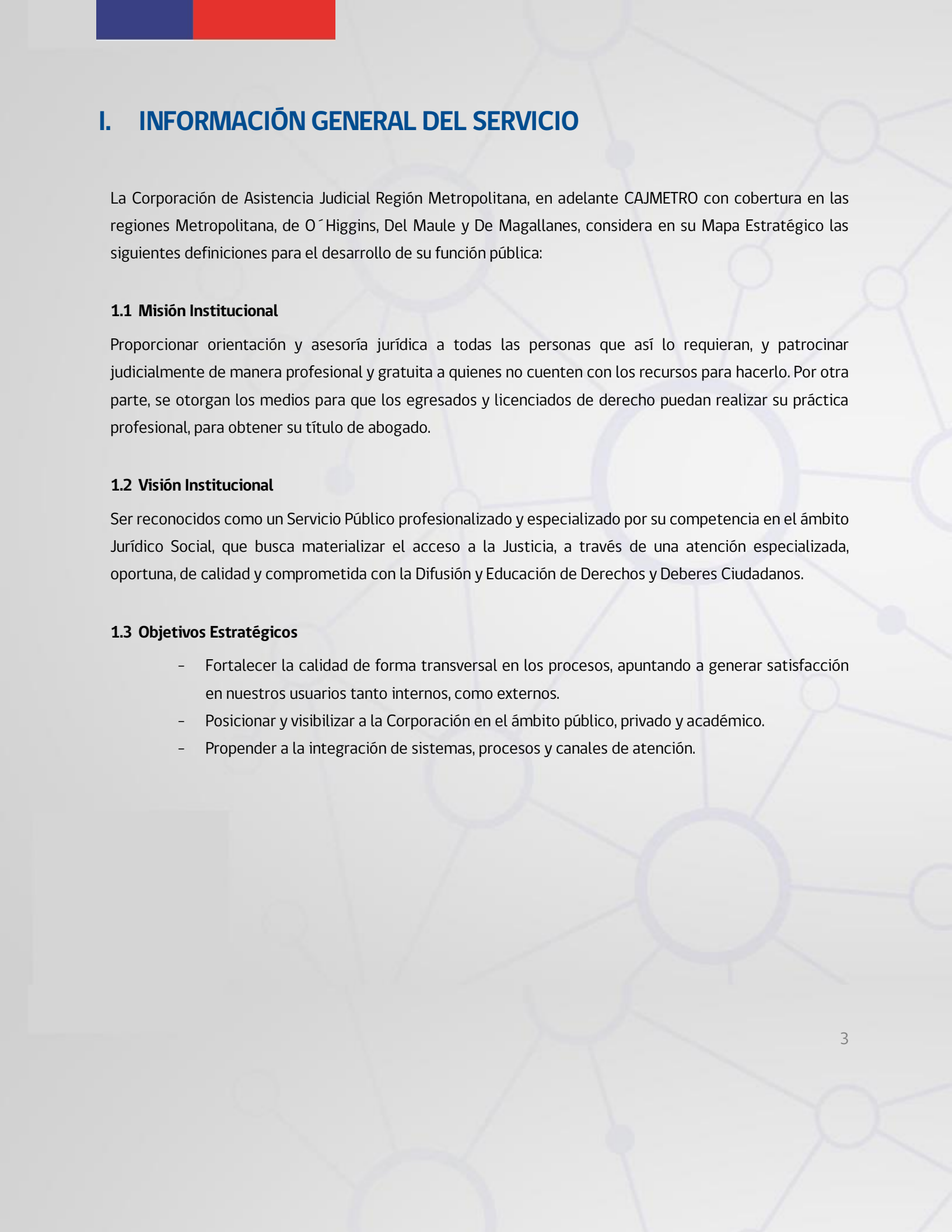




Cuentas Públicas
Participativas
Gestión **2018**

Tabla de contenido

I.	INFORMACIÓN GENERAL DEL SERVICIO	3
II.	LÍNEAS DE ATENCIÓN Y RESULTADOS 2018	8
III.	PROGRAMA MI ABOGADO	44
IV.	METAS MINISTERIALES	53
V.	RECURSOS HUMANOS.....	54
VI.	EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA.....	56
VII.	CONVENIOS MUNICIPALES	66
VIII.	CONVENIO INTERSECTORIAL SENADIS.....	69
IX.	PARTICIPACIÓN CIUDADANA	74
X.	TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	78
XI.	REQUERIMIENTOS, RECLAMOS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS.....	80
XII.	ATENCIÓN MIGRANTES.....	90
XIII.	AVANCES EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN.....	94
XIV.	ENFOQUE DE GÉNERO	102
XV.	INFRAESTRUCTURA INSTITUCIONAL	106
XVI.	TRABAJO DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL.....	111
XVII.	HITOS Y DESAFÍOS CAJMETRO	114



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:

1.1 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.

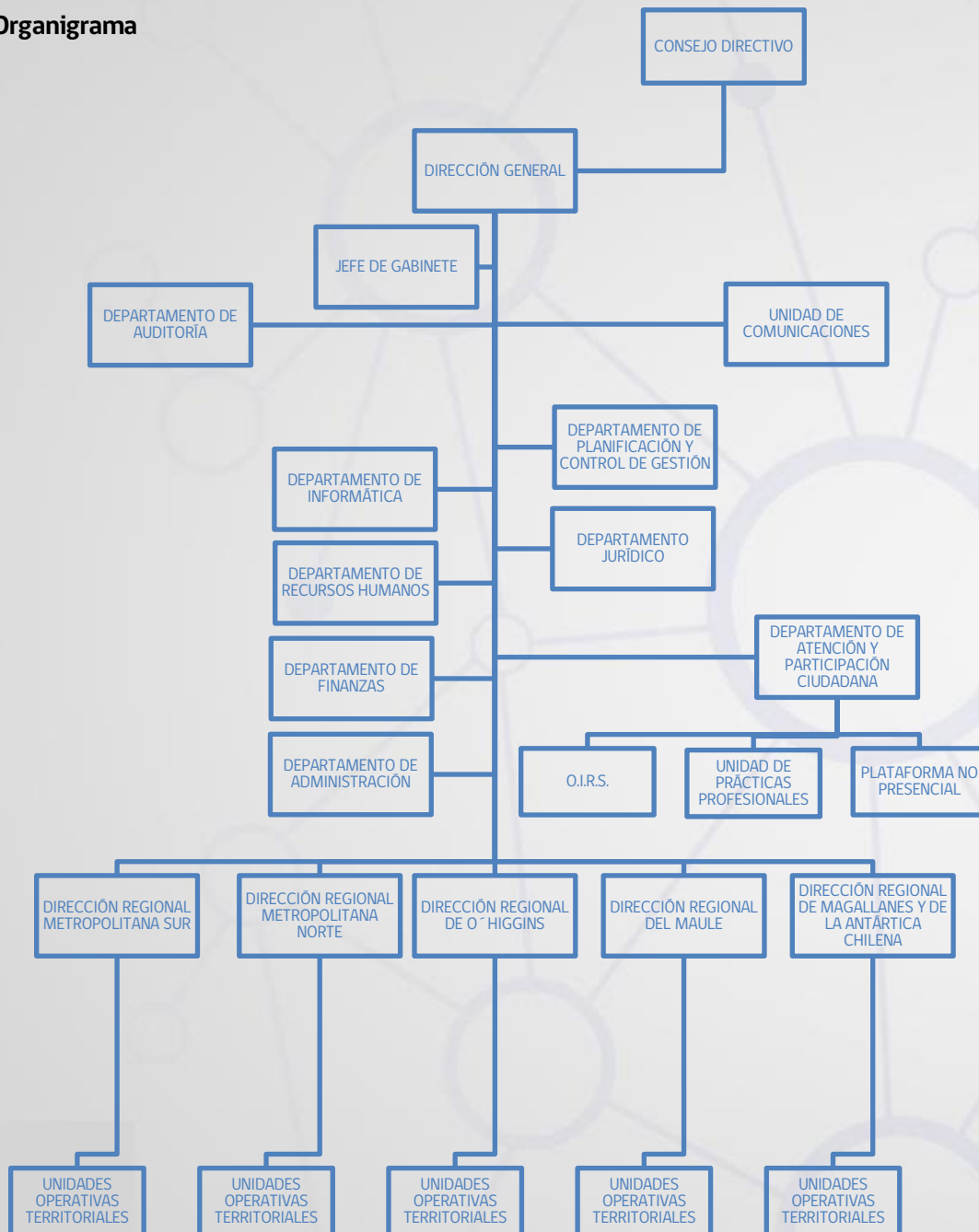
1.2 Visión Institucional

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.

1.3 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.

1.4 Organigrama



1.5 Datos de Contactos Corporativos

Contactos	Funcionario a cargo	Fono	Email
Dirección General	Alejandro Díaz Letelier	229371073	adiazl@cajmetro.cl
Unidad de Comunicaciones	Juan Carlos Zambrano Downing	229371083	comunicaciones@cajmetro.cl
Departamento de Auditoría	Verónica Henríquez Olea	229371069	vhenriquez@cajmetro.cl
Departamento de Evaluación y Control de Gestión	Lucía Valladares Chávez	229371051	lvalladares@cajmetro.cl
Departamento de Atención y Participación Ciudadana	Héctor Droguett Hernández	229371148	hdroguett@cajmetro.cl
Departamento Jurídico	Gerardo Pérez Galarce	229371104	gperez@cajmetro.cl
Departamento de Recursos Humanos	Evelyn Tapia Fernández	229371042	etapia@cajmetro.cl
Departamento de Finanzas	Alexis Alé Muñoz	229371036	aale@cajmetro.cl
Departamento de Administración	Natalie Torres Osorio	229371030	ntorres@cajmetro.cl
Dirección Regional Metropolitana Norte	Paula Torres Bruna	229371957	ptorres@cajmetro.cl
Dirección Regional Metropolitana Sur	Carolina Galleguillos Espinoza	229371390	cvgalleguillos@cajmetro.cl
Dirección Regional del Libertador Bernardo O´Higgins	Juan Manuel Prado Fernández	72973260	jprado@cajmetro.cl
Dirección Regional del Maule	Jorge Reyes Veliz	71257360	jreyesv@cajmetro.cl
Dirección Regional de Magallanes y la Antártica Chilena	Alejandro Donatti Otárola	61746350	adonatti@cajmetro.cl

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

1.6 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 del 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, 6 Oficinas Móviles de atención en terreno. Asimismo, brinda el Servicio de Atención no presencial que resuelve consultas a través de Web Center Institucional.



1.7 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.
- Solución Colaborativa de Conflictos.

II. LÍNEAS DE ATENCIÓN Y RESULTADOS 2018

2.1 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 busca que las personas puedan 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 2018, se observa que la Corporación realizó un total de **305.559** atenciones en el área de Orientación e Información. El 90,5% de las Orientaciones realizadas, se concentra en los Centros de Atención Jurídico Social, seguido de un 7,8% en Oficinas de Defensa Laboral, un 1,2% en Centros de Mediación y un 0,5% en Centros y Unidades de Víctimas de Delitos Violentos.

Respecto a las materias consultadas, en 1º lugar se ubican las materias de familia con un 64,6%, en segundo lugar, las materias civiles con el 24,3%, le siguen las materias laborales con un 8%, materias penales 0,3% y otras materias concentran 2,8%.

En cuanto a los resultados obtenidos durante el 2018, es posible indicar los siguientes:

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

- Durante el año 2018 los CAJS y la Atención Web ingresaron 276.502 casos a la línea de Orientación e Información, representando un aumento de un 1,2% respecto al año 2017.
- De acuerdo a cómo se distribuyen por región, del total de casos ingresados el 75% corresponde a la Región Metropolitana, seguido de la Región del Maule con el 16%, 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 2017 y 2018, han tenido en general resultados positivos, a excepción de la Región Metropolitana con una baja del 0,4%, la que se debe al dinamismo del canal no presencial.

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

REGIÓN	N° CASOS INGRESADOS OI 2018	VAR. 2017
METROPOLITANA	207.881	-0,4%
O´ HIGGINS	20.665	3,5%
DEL MAULE	43.792	7,9%
DE MAGALLANES	4.164	3,7%
TOTAL, CAJMETRO	276.502	1,2%

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

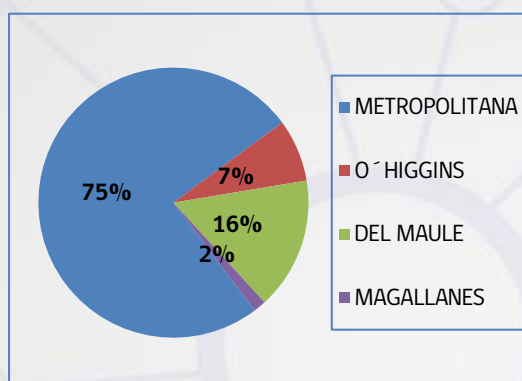
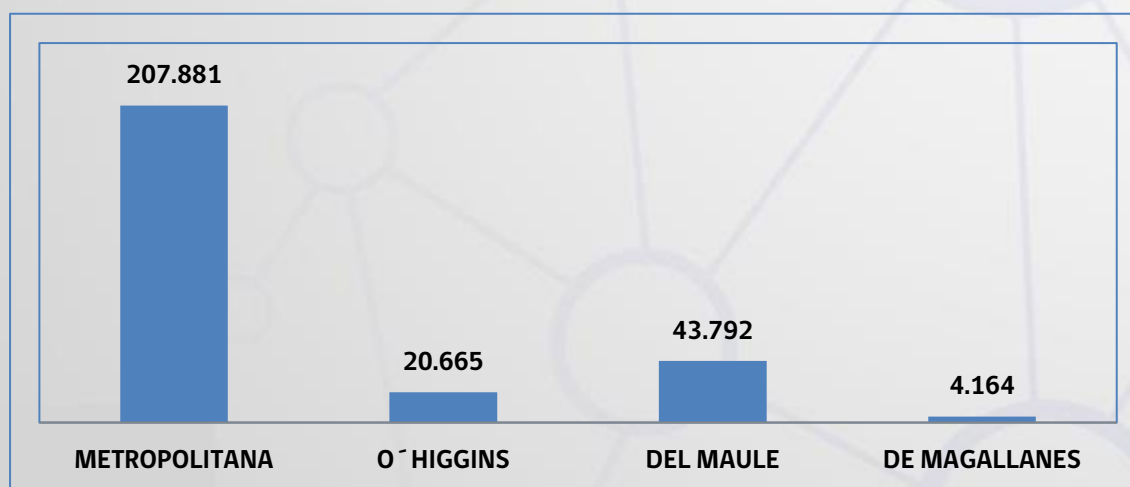


GRÁFICO N°2: DISTRIBUCIÓN DE CASOS INGRESADOS OI EN CAJS, POR REGIÓN.



2.1.2 A Nivel de Oficinas de Defensa Laboral (ODL):

- En el periodo 2018 las ODL ingresaron a Primera Atención de Orientación e Información 23.976 casos, representando un aumento del 4% respecto al año 2017.
- Considerando la representación de cada región de la CAJMETRO en el total de ingresos Orientación e Información del año 2018 de sus respectivas ODL, la Región Metropolitana concentra el 77%, seguida de la Región Del Maule con el 12%, O´Higgins con el 10% y finalmente, Magallanes con el 1%.
- Considerando la variación 2017/2018, los ingresos disminuyeron en las regiones de O´Higgins y de Magallanes, en un -0,4% y -10%, respectivamente, y subieron en las regiones Metropolitana y del Maule, en un 5,2% y 7,6% respectivamente.

TABLA Nº2: CASOS INGRESADOS A OI EN ODL

REGIÓN	Nº CASOS INGRESADOS OI 2018	VAR. 2017/2016
METROPOLITANA	18.333	5,2%
O´HIGGINS	2.327	-0,4%
DEL MAULE	2.987	7,6%
DE MAGALLANES	329	-36,0%
TOTAL, CAJMETRO	23.976	4.0%

GRÁFICO Nº3: DISTRIBUCIÓN DE CASOS INGRESADOS OI POR REGIÓN, A NIVEL DE ODL.

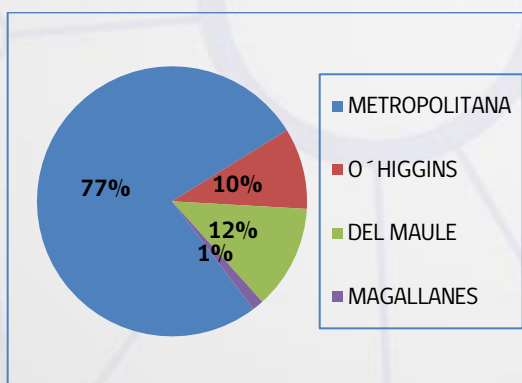
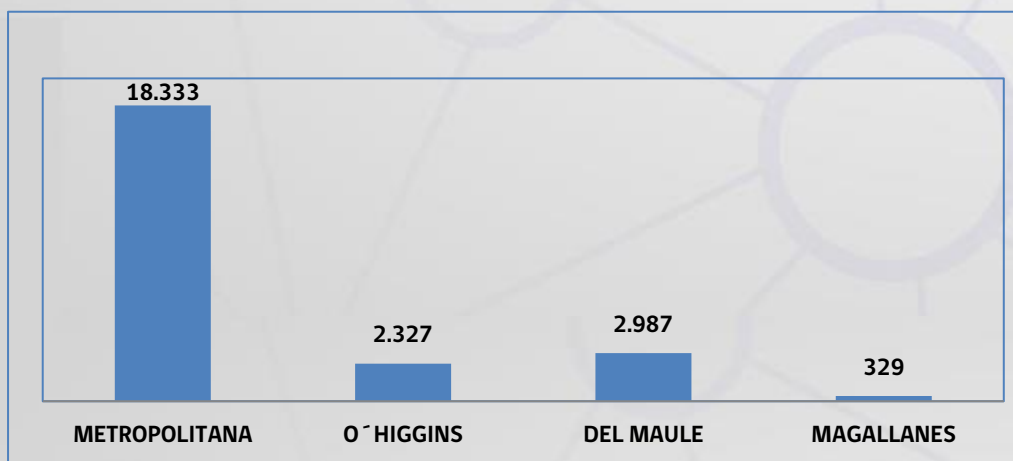


GRÁFICO Nº4: DISTRIBUCIÓN DE CASOS INGRESADOS OI EN ODL, POR REGIÓN.



2.1.3 A Nivel de Centros de Mediación (CMED):

- Durante el año 2018 los CMED ingresaron 3.582 casos a la línea de Orientación e Información. De acuerdo a cómo se distribuyen por región, del total de casos ingresados el 44% corresponde a la Región Metropolitana, seguido de la Región de O´Higgins con el 26%, Región del Maule con 24% y finalmente Magallanes con el 6%.
- El gráfico N°6 da cuenta de que el 68% de las OI ingresadas corresponden a materia Civil, mientras que el 15% a Familia y el 12% a Penal. Residualmente, se ubican Comunitaria, Vecinal y Otras materias.

TABLA N°3: CASOS INGRESADOS A OI EN CMED.

REGIÓN	Nº CASOS INGRESADOS A OI 2018
REGIÓN METROPOLITANA	1.571
REGIÓN O´HIGGINS	934
REGIÓN DEL MAULE	843
REGIÓN DE MAGALLANES	234
TOTAL, CAJRM	3.582

GRÁFICO N°5: DISTRIBUCIÓN DE CASOS INGRESADOS OI
POR REGIÓN, A NIVEL DE CMED.

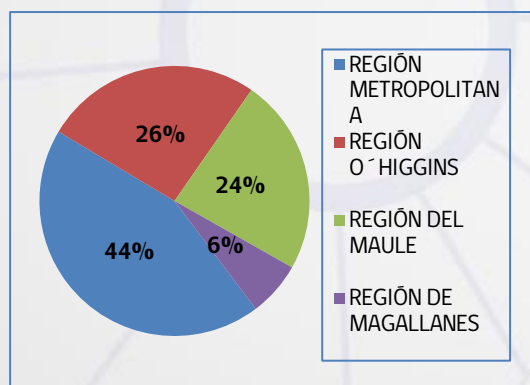
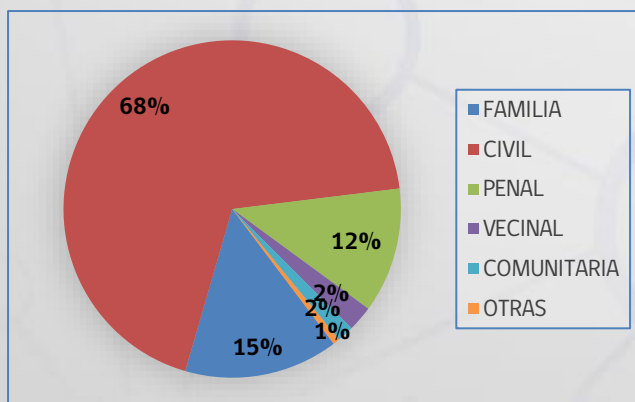


GRÁFICO N°6: DISTRIBUCIÓN DE CASOS INGRESADOS OI EN CMED, POR MATERIA.



2.1.4 A Nivel de Centros de Atención a Víctimas (CAVI):

- Durante el año 2018 los CAVI ingresaron 1.499 casos a la línea de Orientación e Información. De acuerdo a cómo se distribuyen por región, del total de casos ingresados el 85% corresponde a la Región Metropolitana, seguido de la Región del Maule con el 10%, Región de O´Higgins con 3% y finalmente Magallanes con el 2%.
- El gráfico N°8 da cuenta de que el 54% de los casos ingresados fueron en materia de Familia y el restante 46% corresponden a materias penales.

TABLA N°4: CASOS INGRESADOS A OI EN CAVI.

REGIÓN	N° CASOS INGRESADOS A OI 2018
REGIÓN METROPOLITANA	1.270
REGIÓN O´HIGGINS	51
REGIÓN DEL MAULE	144
REGIÓN DE MAGALLANES	34
TOTAL CAJRM	1.499

GRÁFICO N°7: DISTRIBUCIÓN DE CASOS INGRESADOS OI POR REGIÓN, A NIVEL DE CAVI

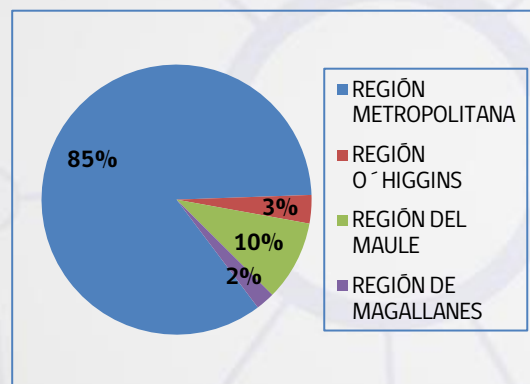
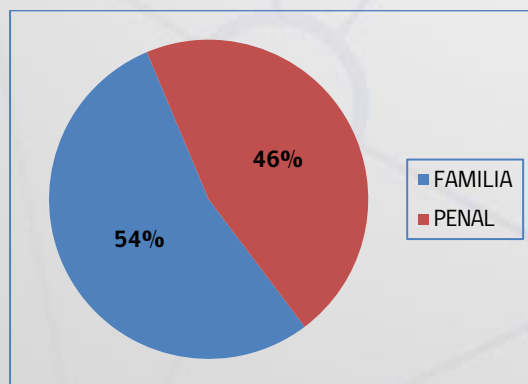


GRÁFICO N°8: DISTRIBUCIÓN DE CASOS INGRESADOS A ATENCIÓN ESPECIALIZADA EN CAVI, POR MATERIA.

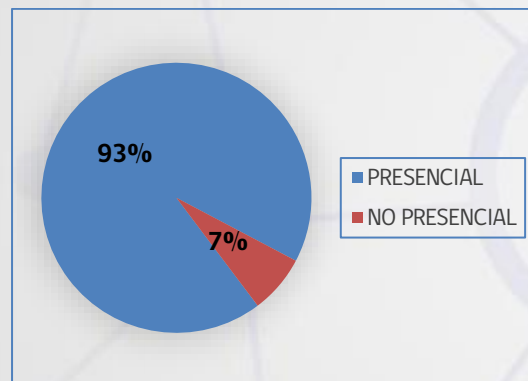


2.1.5 Atención no presencial en Orientación e Información:

Dentro de la gestión institucional, se debe destacar la participación de casos Orientados que brinda el canal de atención no presencial (Atención Web).

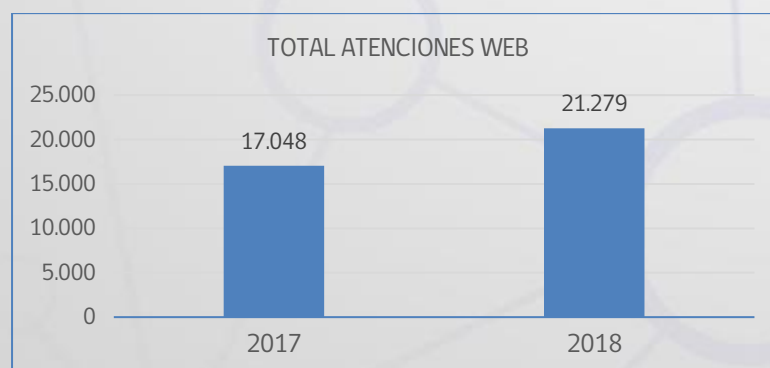
La atención a través del canal Web, responde al mandato presidencial de la política pública de modernización del Estado, haciéndolo más eficiente a la hora de acercar al usuario/usuario potencial a la cadena de servicios institucionales.

GRÁFICO N°9: REPRESENTACIÓN ATENCIÓN NO PRESENCIAL DEL TOTAL INSTICIONAL.



En Atención Web se brindaron **21.279 Orientaciones**, las que representan un aumento de la cobertura en un 25% de la brindada por este canal en el año anterior.

GRÁFICO N°10: VARIACIÓN ATENCIONES CANAL WEB AÑO 2017/2018



2.2 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:

- **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 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 Centros de Atención Jurídico Sociales (CAJS) y Centros de Mediación². En cuanto a los resultados obtenidos durante el 2018, por tipo de centro, es posible indicar los siguientes:

2.2.1 A Nivel de CAJS:

- En el periodo 2018 los ingresos a Resolución Alternativa de Conflictos (RAC) totalizaron 5.131 casos, representando un 8,4% en términos de variación contra mismo periodo 2017. De acuerdo al desglose por tipos de materias un 80% corresponden a materias de Familia, un 19% a materias civiles y un 1% a otras materias.

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

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

- Considerando la distribución por regiones del total de ingresos RAC en dicho periodo, la Región Metropolitana concentra el 61%, la Región del Maule el 25% 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 Mediación de Punta Arenas, de ahí que a nivel de CAJS no exista cobertura.
- Al analizar la variación positiva en términos de ingresos, 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 20 días³.

TABLA Nº5: CASOS INGRESADOS A RAC EN CENTROS DE ATENCIÓN JURIDICO SOCIALES.

REGIÓN	Nº CASOS INGRESADOS A RAC 2018	VARIACIÓN 2018/2017
METROPOLITANA	3.105	10,6%
O´HIGGINS	731	10,8%
DEL MAULE	1.295	2,5%
MAGALLANES	0	0,0%
TOTAL CAJRM	5.131	8,4%

GRÁFICO Nº11: DISTRIBUCIÓN DE CASOS INGRESADOS RAC EN CAJS, POR REGIÓN.

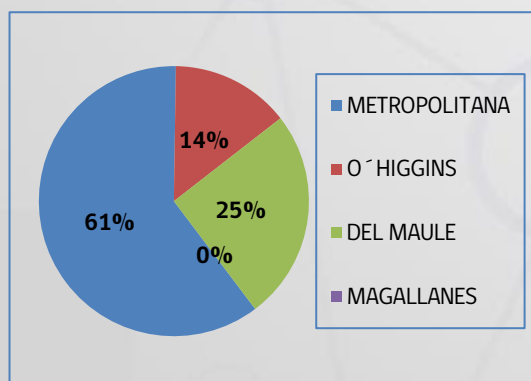
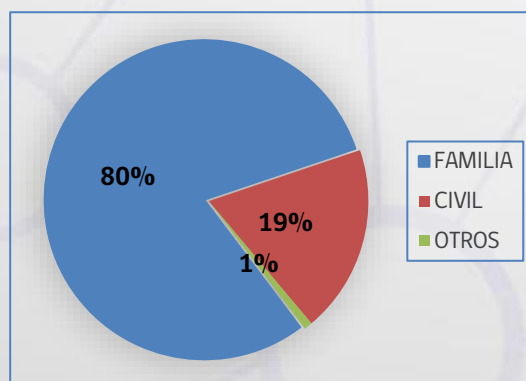


GRÁFICO Nº12: DISTRIBUCIÓN DE CASOS INGRESADOS RAC, EN CAJS POR MATERIA.



³ Dpto. de Planificación y Control de Gestión de la Corporación de Asistencia Judicial Región Metropolitana (2019). "Medición de indicadores SIG de resultado y calidad, en Centros Pilotos. Enero a diciembre 2018". Pág. 53.

2.2.1.1 Casos conciliados en RAC a nivel de Centros de Atención Jurídico Sociales:

- En el periodo 2018 los casos conciliados en RAC totalizaron 2939 casos.
- Considerando la distribución por regiones del total de casos conciliados en RAC en dicho periodo, la Región Metropolitana concentra el 63%, la Región del Maule el 23% y O´Higgins el 14%.
- Señalar que, como se observa en el gráfico N°14, el 87% de los casos conciliados en el periodo se terminaron con acuerdo de las partes; mientras que el 13% restante fue sin acuerdo.
- En términos de duración de casos conciliados, los casos con acuerdo presentan un promedio de duración de 19 días (casi alcanzando la media global), mientras que aquellos que no lograron un acuerdo se resolvieron en un promedio de 28 días, por encima del global⁴.

TABLA N°6: CASOS CONCILIADOS POR REGIÓN Y POR TIPO DE ACUERDO EN RAC.

REGIÓN	Casos Terminados con Acuerdo	Casos Terminados sin Acuerdo	TOTAL, CASOS CONCILIADOS
METROPOLITANA	1.670	198	1.868
O´HIGGINS	355	45	400
DEL MAULE	544	127	671
MAGALLANES	0	0	0
Total, general	2.569	370	2.939
%	87%	13%	100%

⁴ Dpto. de Planificación y Control de Gestión de la Corporación de Asistencia Judicial Región Metropolitana (2019). "Medición de indicadores SIG de resultado y calidad, en Centros Pilotos. Enero a diciembre 2018". Pág. 53.

GRÁFICO N°13: DISTRIBUCIÓN DE CASOS CONCILIADOS, POR REGIÓN.

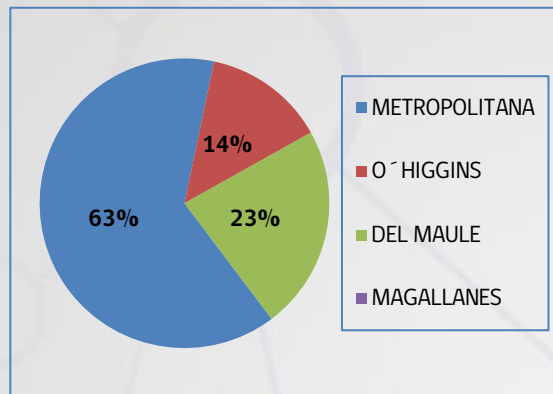


GRÁFICO N°14: DISTRIBUCIÓN DE CASOS CONCILIADOS, POR REGIÓN Y RESULTADO CON ACUERDO.

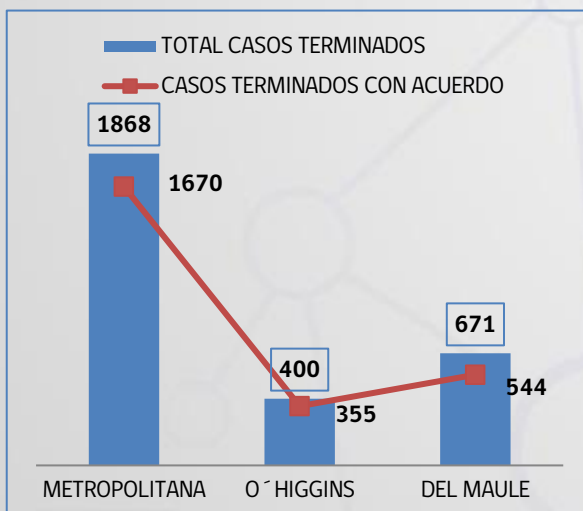
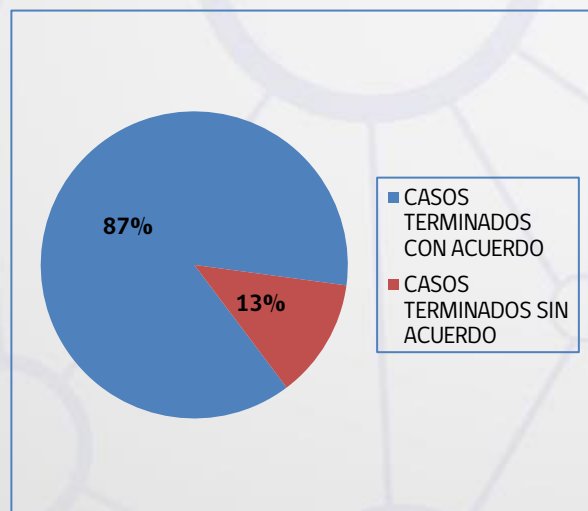


GRÁFICO N°15: DISTRIBUCIÓN DE CASOS CONCILIADOS SEGÚN TIPO DE TERMINO.



2.2.2 A nivel de Centros de Mediación:

- En el 2018 los ingresos al servicio especializado otorgado por los Centros de Mediación totalizaron 1.576 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 62%, seguida de las de Familia con el 23%, Penales con el 13% y las Vecinales/Comunitarias con el 1%.

- Considerando la representación de cada región, la Metropolitana concentra el 44%, seguida de la Región del Maule con el 37%, O'Higgins con el 15% y Magallanes con el 4%.
- Durante el año 2018, el proceso de mediación fue medido a través del estudio de tiempos promedio de duración de casos y causas en los cuatro Centros de Mediación de la CAJRM, manteniendo la tendencia de RAC, los casos mediados en los centros de mediación durante enero a diciembre 2018 se desarrollan mayoritariamente dentro de los primeros 60 días, siendo el 68% de estos que termina con acuerdo dentro del rango. Destaca el Centro de Mediación de Punta Arenas cuyos casos se mantienen solamente en el rango mencionado⁵.

TABLA N°7: CASOS INGRESADOS A CENTROS DE MEDIACIÓN.

REGIÓN	N° CASOS INGRESADOS A CMED 2018
REGIÓN METROPOLITANA	686
REGIÓN O´ HIGGINS	234
REGIÓN DEL MAULE	589
REGIÓN DE MAGALLANES	67
TOTAL CAJRM	1576

GRÁFICO N°17: DISTRIBUCIÓN DE CASOS INGRESADOS A CENTROS DE MEDIACIÓN, POR REGIÓN.

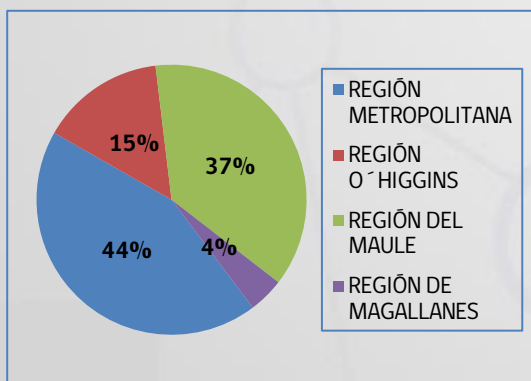
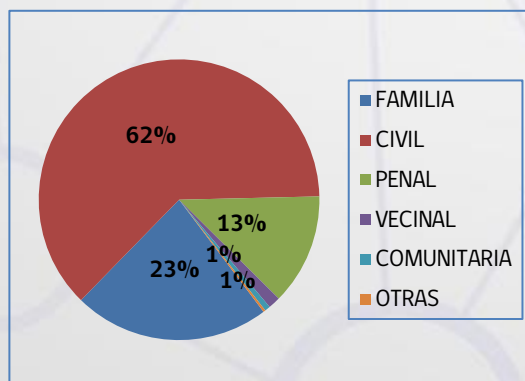


GRÁFICO N°18: DISTRIBUCIÓN DE CASOS INGRESADOS A CENTROS DE MEDIACIÓN, POR MATERIA.



⁵ Dpto. de Planificación y Control de Gestión de la Corporación de Asistencia Judicial Región Metropolitana (2019). "Medición de indicadores SIG de resultado y calidad, en Centros Pilotos. Enero a Diciembre 2018". Pág. 62.

2.2.2.1 Casos terminados a nivel de Centros de Mediación:

- En el periodo 2018 los casos mediados totalizaron 1.577.
- Considerando la distribución por regiones del total de casos mediados en dicho periodo, la Región Metropolitana concentra el 63%, la Región del Maule el 23% y O´Higgins el 14%.
- Señalar que, como se observa en el gráfico N°20, el 87% de los casos conciliados en el periodo se terminaron con acuerdo de las partes; mientras que el 13% restante fue sin acuerdo.
- En términos de duración de casos conciliados, los casos con acuerdo presentan un promedio de duración de 19 días (casi alcanzando la media global), mientras que aquellos que no lograron un acuerdo se resolvieron en un promedio de 28 días, por encima del global.

TABLA N°8: CASOS TERMINADOS POR REGIÓN Y POR TIPO DE ACUERDO EN CMED.

REGIÓN	Casos Terminados con Acuerdo	Casos Terminados sin Acuerdo	TOTAL CASOS MEDIADOS
METROPOLITANA	480	194	674
O´HIGGINS	189	37	226
DEL MAULE	430	181	611
MAGALLANES	58	8	66
Total, general	1.157	420	1.577
%	73%	27%	100%

GRÁFICO N°19: DISTRIBUCIÓN DE CASOS CONCILIADOS, POR REGIÓN.

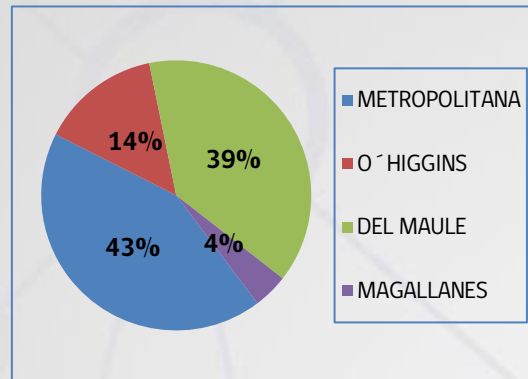


GRÁFICO N°20: DISTRIBUCIÓN DE CASOS MEDIADOS, POR TIPO DE TÉRMINO.

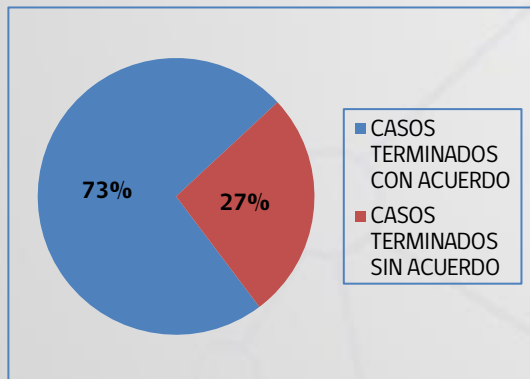
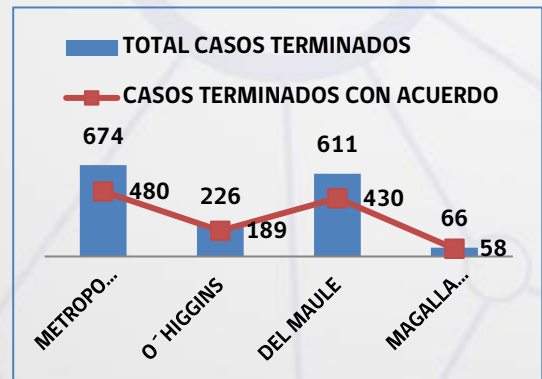
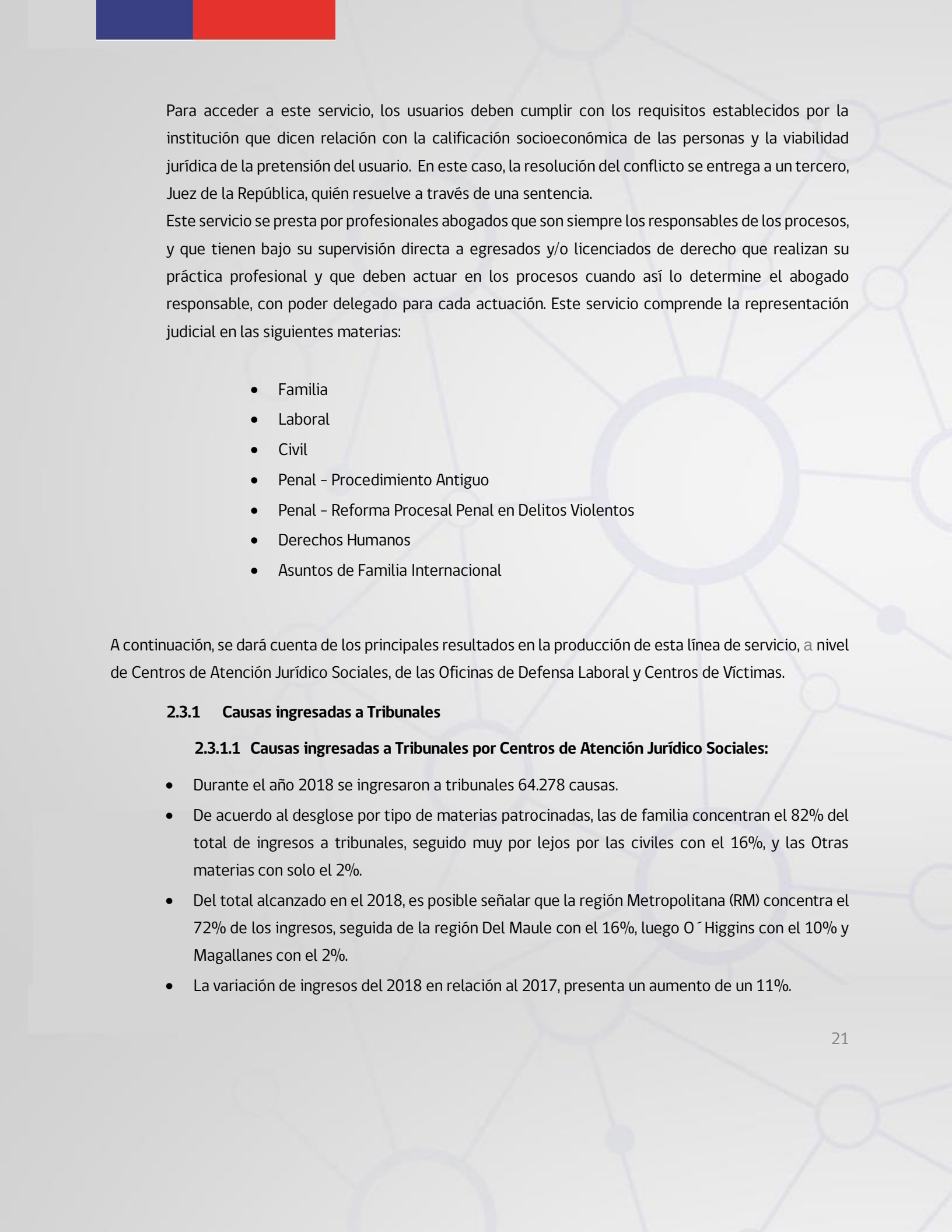


GRÁFICO N°21: DISTRIBUCIÓN DE CASOS MEDIADOS, POR REGIÓN Y RESULTADO CON ACUERDO.



2.3 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, de las Oficinas de Defensa Laboral y Centros de Víctimas.

2.3.1 Causas ingresadas a Tribunales

2.3.1.1 Causas ingresadas a Tribunales por Centros de Atención Jurídico Sociales:

- Durante el año 2018 se ingresaron a tribunales 64.278 causas.
- De acuerdo al desglose por tipo de materias patrocinadas, las de familia concentran el 82% del total de ingresos a tribunales, seguido muy por lejos por las civiles con el 16%, y las Otras materias con solo el 2%.
- Del total alcanzado en el 2018, 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 10% y Magallanes con el 2%.
- La variación de ingresos del 2018 en relación al 2017, presenta un aumento de un 11%.

TABLA N°9: CAUSAS INGRESADAS A TRIBUNALES A NIVEL DE CAJS.

REGIÓN	INGRESO DE CAUSAS A TRIBUNALES	VARIACIÓN 2018/2017
METROPOLITANA	46.369	11,2%
O´HIGGINS	6.103	13,6%
DEL MAULE	10.388	12,9%
MAGALLANES	1.418	-4,8%
TOTAL, CAJRM	64.278	11,3%

GRÁFICO N°22: DISTRIBUCIÓN DE CAUSAS INGRESADAS A TRIBUNALES EN LOS CAJS POR REGIÓN.

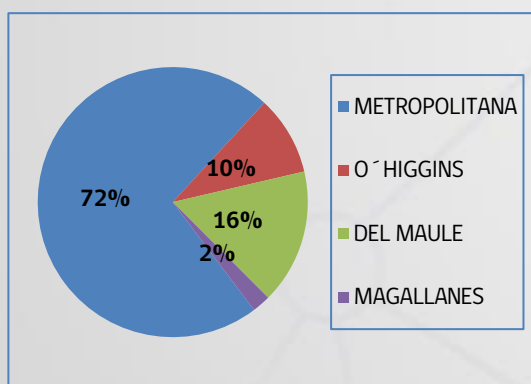
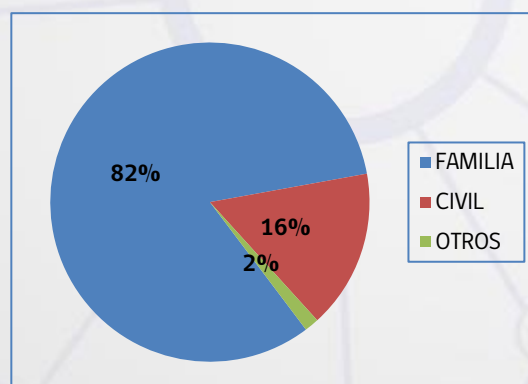


GRÁFICO N°23: DISTRIBUCIÓN DE CAUSAS INGRESADAS A TRIBUNALES EN LOS CAJS POR MATERIA.



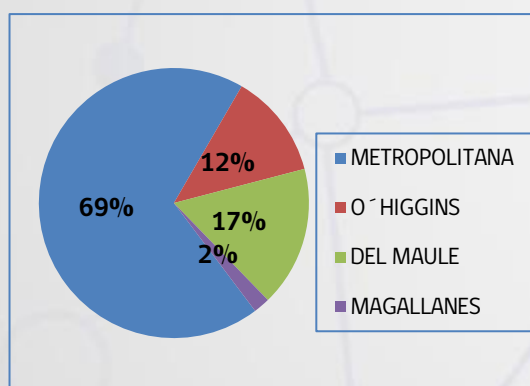
2.3.1.2 Causas Ingresadas a Tribunales por ODL:

- En el periodo 2018, las ODL ingresan 11.472 causas a tribunales.
- Considerando la representación de cada región, la Metropolitana concentra el 69%, de ahí que cualquier alza o baja repercutirá directamente en el total institucional. Le sigue en la distribución regional, el Maule con el 17%, O´Higgins 12% y Magallanes con el 2%.
- La variación de ingresos del 2018 en relación al 2017, presenta una leve disminución del 1%, marcado por la Región de Magallanes que cae fuertemente y cierra el año con un -11,4%.

TABLA Nº 10: CAUSAS INGRESADAS A TRIBUNALES A NIVEL DE ODL

REGIÓN	INGRESO DE CAUSAS A TRIBUNALES	VARIACIÓN 2018/2017
METROPOLITANA	7.876	-2,3%
O´HIGGINS	1.440	3,4%
DEL MAULE	1.930	2,6%
MAGALLANES	226	-11,4%
TOTAL, CAJRM	11.472	-1,0%

GRÁFICO Nº 24: DISTRIBUCIÓN DE CAUSAS INGRESADAS A TRIBUNALES, POR REGIÓN. ODL



2.3.2 Audiencias Asistidas

2.3.2.1 Audiencias Asistidas por Centros de Atención Jurídico Sociales.

- Los CAJS a nivel de la CAJRM asistieron a un total de 46.451 audiencias en materia de familia durante el 2018, de las cuales el 81,7% corresponden a audiencias profesionalizadas, es decir, asistieron abogados y solo un 18,3% corresponden a audiencias realizadas por postulantes en práctica.
- A nivel regional, la región que más aporte a la profesionalización de audiencias en O'Higgins, con el 89,6% del total de sus audiencias asistidas. Le sigue Magallanes (87,4%), Del Maule (84,5%) y la Metropolitana, con un 79,6% de audiencias profesionalizadas.
- En términos de representatividad, la Región Metropolitana concentró el 71% de las audiencias, seguido por Maule con el 16%, O'Higgins (10%) y Magallanes, con el 3% de representación.

TABLA N°11: AUDIENCIAS DE FAMILIA ASISTIDAS POR CAJS.

REGIÓN	TOTAL, DE AUDIENCIAS EN FAMILIA	AUD. PROFESIONALIZADAS	% PROFESIONALIZACIÓN
METROPOLITANA	32.932	26.222	79,6%
O´HIGGINS	4.749	4.255	89,6%
DEL MAULE	7.273	6.147	84,5%
MAGALLANES	1.497	1.309	87,4%
Total, general	46.451	37.933	81,7%

GRÁFICO N°25: DISTRIBUCIÓN DE AUDIENCIAS ASISTIDAS POR CAJS. POR REGIÓN.

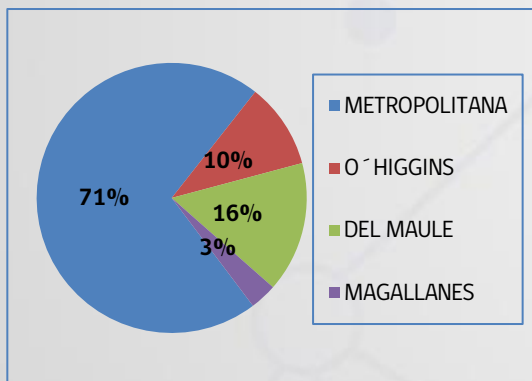
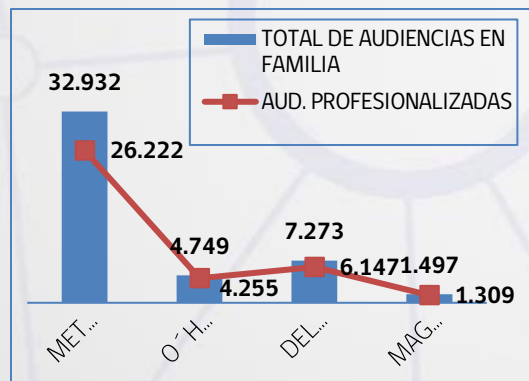


GRÁFICO N°26: DISTRIBUCIÓN DE AUDIENCIAS DE FAMILIA ASISTIDA POR PROFESIONAL



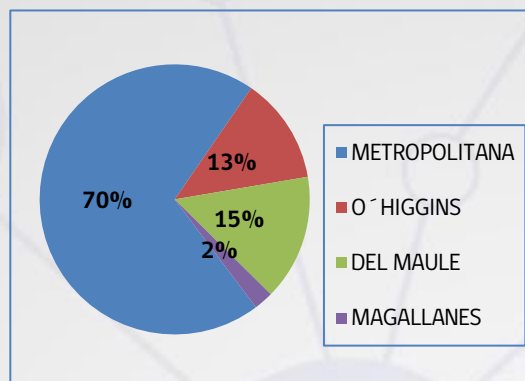
2.3.2.2 Audiencias Asistidas por Oficinas de Defensa Laboral.

- Las ODL a nivel de la CAJRM asistieron a un total de 4.694 audiencias en materia laboral durante el 2018, de las cuales el 70% corresponden a la Región Metropolitana; el 15% a Maule, 13% a O'Higgins y solamente el 2% a la Región de Magallanes. Cabe señalar que en el 100% de las audiencias laborales a nivel de CAJRM corresponden a audiencias profesionalizadas, es decir, fueron asistidas por abogados.

TABLA N°12: DISTRIBUCIÓN DE AUDIENCIAS ASISTIDAS POR ODL.

REGIÓN	TOTAL, DE AUDIENCIAS EN FAMILIA
METROPOLITANA	3.280
O´ HIGGINS	597
DEL MAULE	708
MAGALLANES	109
Total, general	4.694

GRÁFICO N°27: DISTRIBUCIÓN DE AUDIENCIAS ASISTIDAS POR ODL POR REGIÓN.



2.3.3 Causas Terminadas

2.3.3.1 Causas Terminadas por Centros de Atención Jurídico Sociales:

- En el año 2018, se terminaron 62.039 causas en los Centros de Atención Jurídico Social.
- 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 familia, las que de acuerdo a la medición en centros pilotos, tardan en promedio 217 días, a diferencia de las civiles que tardan en promedio 579 días⁶. 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 2018, es posible señalar que la región Metropolitana (RM) concentra el 71%, seguida de la región Del Maule con el 16%, luego O´ Higgins con el 11% y Magallanes con el 2%.

⁶ Dpto. de Planificación y Control de Gestión de la Corporación de Asistencia Judicial Región Metropolitana (2019). "Medición de indicadores SIG de resultado y calidad, en Centros Pilotos. Enero a Diciembre 2018". Pág. 8.

TABLA N°13: CAUSAS TERMINADAS A NIVEL DE CAJS.

REGIÓN	N° CAUSAS TERMINADAS	VARIACIÓN 2018/2017
METROPOLITANA	43.992	12,4%
O´HIGGINS	6.234	8,4%
DEL MAULE	10.483	16,0%
MAGALLANES	1.330	6,5%
TOTAL, CAJRM	62.039	12,5%

GRÁFICO N°28: DISTRIBUCIÓN DE CAUSAS TERMINADAS, POR REGIÓN. CAJS.

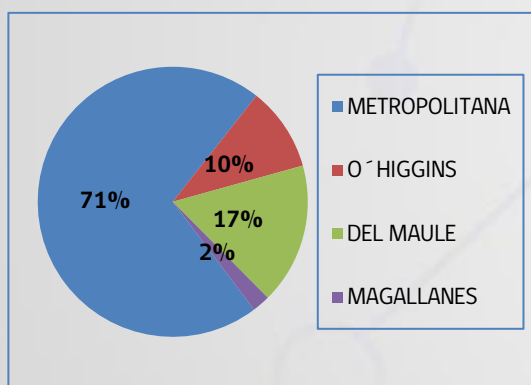
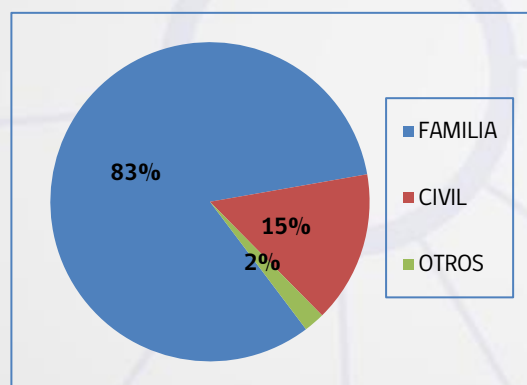


GRÁFICO N°29: DISTRIBUCIÓN DE CAUSAS TERMINADAS, POR MATERIA. CAJS.



- En el año 2018, de las 62.039 causas judiciales que terminaron, un 76% del total lo hizo favorablemente, lo cual incluye sentencias favorables y avenimientos; mientras que el 24% restante se ubicó dentro de los Otros términos⁷ (gráfico N°30).
- En tanto, al analizar la distribución por región de la favorabilidad⁸, se observa que la Región del Maule presenta un 80,8% del total de las causas terminadas en CAJS, seguido de Magallanes (79,9%), O'Higgins (78,3%) y Metropolitana (74,6%).

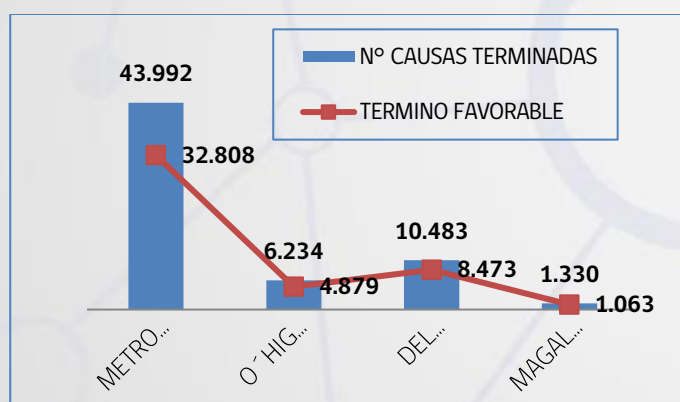
7 Cancelada, Abandonada, Desistida, Revocada y Termina por Orden del Tribunal.

8 Incluye sentencia favorable y avenimiento

TABLA N°14: DISTRIBUCIÓN DE FAVORABILIDAD EN CAUSAS TERMINADAS EN CAJS.

REGIÓN	N° CAUSAS TERMINADAS	TERMINO FAVORABLE	% FAVORABILIDAD
METROPOLITANA	43.992	32.808	74,6%
O´HIGGINS	6.234	4.879	78,3%
DEL MAULE	10.483	8.473	80,8%
MAGALLANES	1.330	1.063	79,9%
TOTAL CAJRM	62.039	47.223	76,1%

GRÁFICO N°30: DISTRIBUCIÓN DE CAUSAS TERMINADAS Y FAVORABILIDAD CAJS.



2.3.3.2 Causas Terminadas por ODL:

- Durante el 2018, las ODL terminaron 11.198 causas.
- Del total del periodo, la Región Metropolitana representa el 70%, seguido por las ODLs de la Región del Maule con el 17%, O´Higgins con el 11% y Magallanes con solo el 2%.
- Cabe señalar que, de acuerdo a la medición de causas terminadas en las ODL, las causas declarativas, es decir, aquellos juicios que versan sobre una controversia que debe ser resuelta por un juez mediante la dictación de una sentencia, tardan en promedio 135 días, a diferencia de las pertenecientes al procedimiento ejecutivo/cumplimiento, es decir, aquellos que pretenden

el cumplimiento forzado de una obligación, para que se apremie al deudor con el cumplimiento de dicha obligación, que tardan en promedio 984 días⁹.

TABLA N°15: CAUSAS TERMINADAS A NIVEL DE ODL

REGIÓN	N° CAUSAS TERMINADAS	VARIACIÓN 2018/2017
METROPOLITANA	7.870	4,8%
O´ HIGGINS	1.259	7,8%
DEL MAULE	1.916	23,5%
MAGALLANES	153	-17,3%
TOTAL CAJRM	11.198	7,5%

TABLA N°16: CAUSAS TERMINADAS A NIVEL DE ODL, POR PROCEDIMIENTO

TIPO DE TÉRMINO	N° CAUSAS TERMINADAS
DECLARATIVO	8.877
EJECUTIVO/CUMPLIMIENTO	2.321
TOTAL, CAJRM	11.198

GRÁFICO N°31: DISTRIBUCIÓN DE CAUSAS TERMINADAS, POR REGIÓN ODL

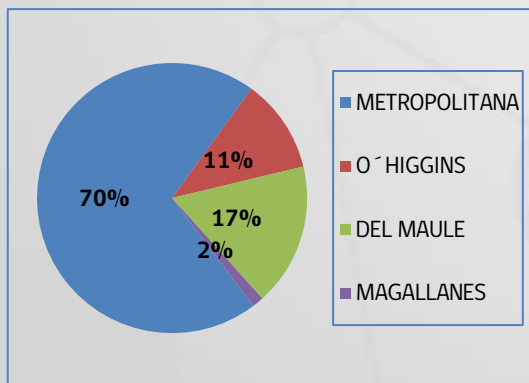
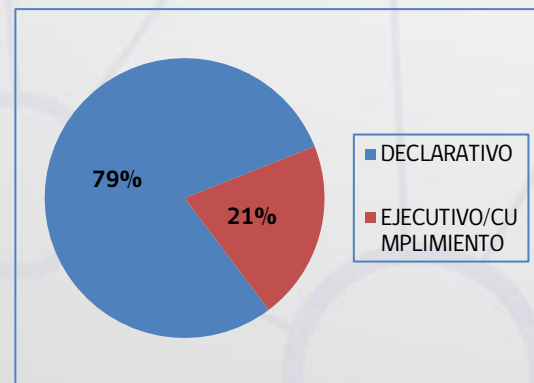


GRÁFICO N°32: DISTRIBUCIÓN DE CAUSAS TERMINADAS POR PROCEDIMIENTO. ODL



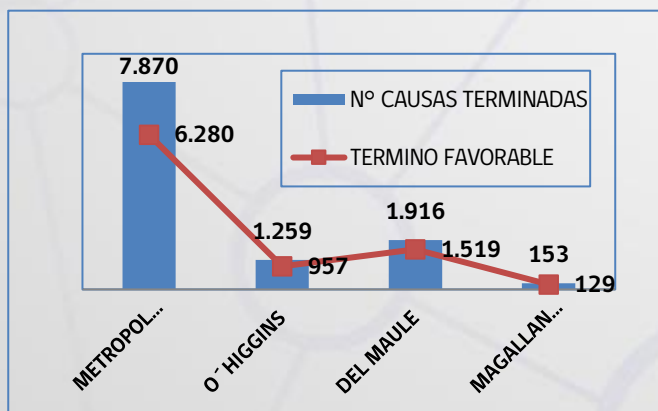
⁹ Dpto. de Planificación y Control de Gestión de la Corporación de Asistencia Judicial Región Metropolitana (2019). "Medición de indicadores SIG de resultado y calidad, en Centros Pilotos. Enero a Diciembre 2018". Pág. 8.

- En el año 2018, de las 11.198 causas judiciales que terminaron, un 79% del total lo hizo favorablemente, lo cual incluye sentencias favorables y avenimientos; mientras que el 21% restante se ubicó dentro de los Otros términos¹⁰ (gráfico N°33).
- En tanto, al analizar la distribución por región de la favorabilidad¹¹, se observa que la Región de Magallanes presenta un 84,3% del total de las causas terminadas en CAJS, seguido de la Región Metropolitana (79,8%), Maule (79,1%) y O'Higgins (76,0%).

TABLA N° 17: DISTRIBUCIÓN DE FAVORABILIDAD EN CAUSAS TERMINADAS EN ODL

REGIÓN	N° CAUSAS TERMINADAS	TERMINO FAVORABLE	% FAVORABILIDAD
METROPOLITANA	7.870	6.280	79,8%
O´ HIGGINS	1.259	957	76,0%
DEL MAULE	1.916	1.516	79,1%
MAGALLANES	153	129	84,3%
TOTAL CAJRM	11.198	8.882	79,3%

GRÁFICO N° 33: DISTRIBUCIÓN DE TERMINADAS Y FAVORABILIDAD, ODL



10 Cancelada, Abandonada, Desistida, Revocada y Termino por Orden del Tribunal.

11 Incluye sentencia favorable y avenimiento

2.3.4 Causas Vigentes a diciembre 2018.

A diciembre del 2018, la CAJRM contaba con un total de 57.845 causas vigentes en los Centros de Atención Jurídico Social y en Oficinas de Defensa Laboral.

2.3.4.1 Causas vigentes en Centros de Atención Jurídico Sociales:

- A diciembre del 2018, la CAJRM contaba con un total de 43.458 causas vigentes en los Centros de Atención Jurídico Social.
- De acuerdo al desglose por tipo de materias en vigencia, las de familia representaban un 66% del total, mientras que civil un 32%. El restante 2% correspondió a Otras Materias.
- En cuanto a la distribución regional, la Región Metropolitana lideró el stock de causas con un 78% del total, seguida del Maule (12%), O'Higgins (8%) y Magallanes con el 2%.

TABLA N°19: DISTRIBUCIÓN DE CAUSAS VIGENTES POR REGIÓN A DIC 2018 DE EN CAJS

REGIÓN	CAUSAS VIGENTES A DIC 2018
REGIÓN METROPOLITANA	33.851
REGIÓN O´HIGGINS	3.529
REGIÓN DEL MAULE	5.026
REGIÓN DE MAGALLANES	1.052
TOTAL CAJRM	43.458

TABLA N°20: CAUSAS VIGENTES POR MATERIA A DIC DE 2018 EN CAJS

REGIÓN	CAUSAS VIGENTES A DIC 2018
FAMILIA	28.842
CIVIL	13.679
OTROS	937
TOTAL CAJRM	43.458

GRÁFICO N° 34: DISTRIBUCIÓN DE CAUSAS VIGENTES A DIC 2018 EN LOS CAJS POR MATERIA.

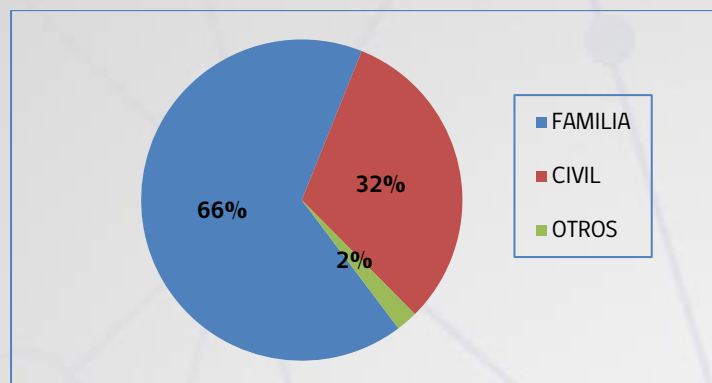
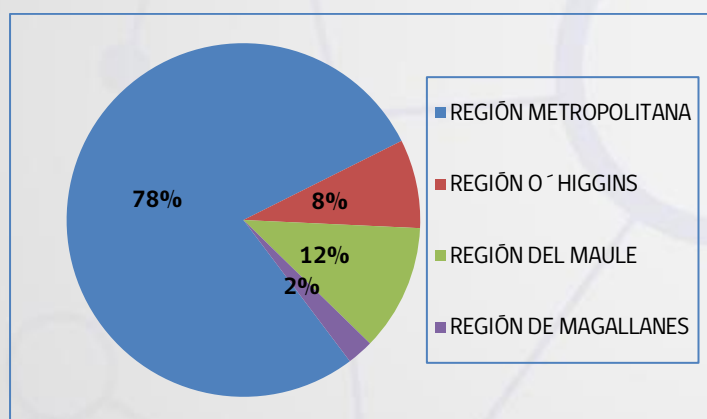


GRÁFICO N° 35: DISTRIBUCIÓN DE CAUSAS VIGENTES A DIC 2018 EN LOS CAJS POR REGIÓN.



2.3.4.2 Causas vigentes en Oficinas de Defensa Laboral:

- A diciembre del 2018, la CAJRM contaba con un total de 14.387 causas vigentes en las Oficinas de Defensa Laboral.
- De acuerdo al desglose por tipo de procedimiento en vigencia, las causas asociadas a procedimiento ejecutivo/cumplimiento, representaron un 78% de las causas vigentes en las ODL a diciembre 2018, mientras que el 22% restante corresponde a causas declarativas.
- En cuanto a la distribución regional, la Región Metropolitana lideró el stock de causas con un 75% del total, seguida de O'Higgins (12%), Maule (11%) y Magallanes con el 2%.

TABLA N°21: CAUSAS VIGENTES A DIC 2018 POR REGIÓN EN ODL

REGIÓN	CAUSAS VIGENTES A DIC 2018
REGIÓN METROPOLITANA	10.789
REGIÓN O'HIGGINS	1.673
REGIÓN DEL MAULE	1.559
REGIÓN DE MAGALLANES	366
TOTAL CAJRM	14.387

GRÁFICO N°36: DISTRIBUCIÓN DE CAUSAS VIGENTES A DIC 2018 EN LAS ODL POR REGIÓN

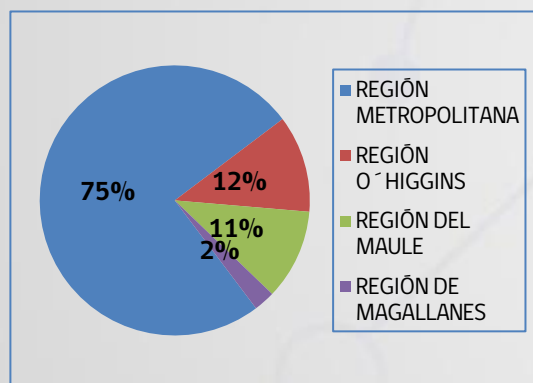


GRÁFICO N°37: DISTRIBUCIÓN DE CAUSAS VIGENTES A DIC 2018 POR PROCEDIMIENTO

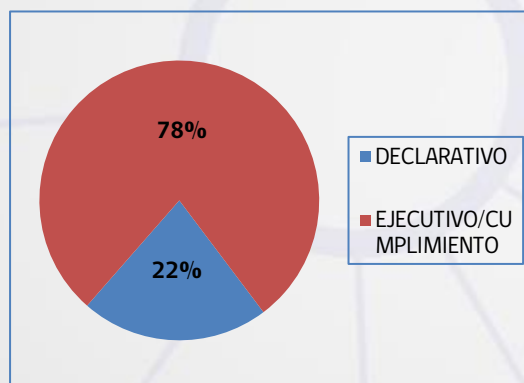


TABLA N°22: DISTRIBUCIÓN DE CAUSAS VIGENTES POR PROCEDIMIENTO A DIC 2018 EN ODL

TIPO DE PROCEDIMIENTO	CAUSAS VIGENTES A DIC 2018
DECLARATIVO	3.126
EJECUTIVO/CUMPLIMIENTO	11.261
TOTAL CAJRM	14.387

2.4 Línea de Atención A Víctimas De Delitos Violentos

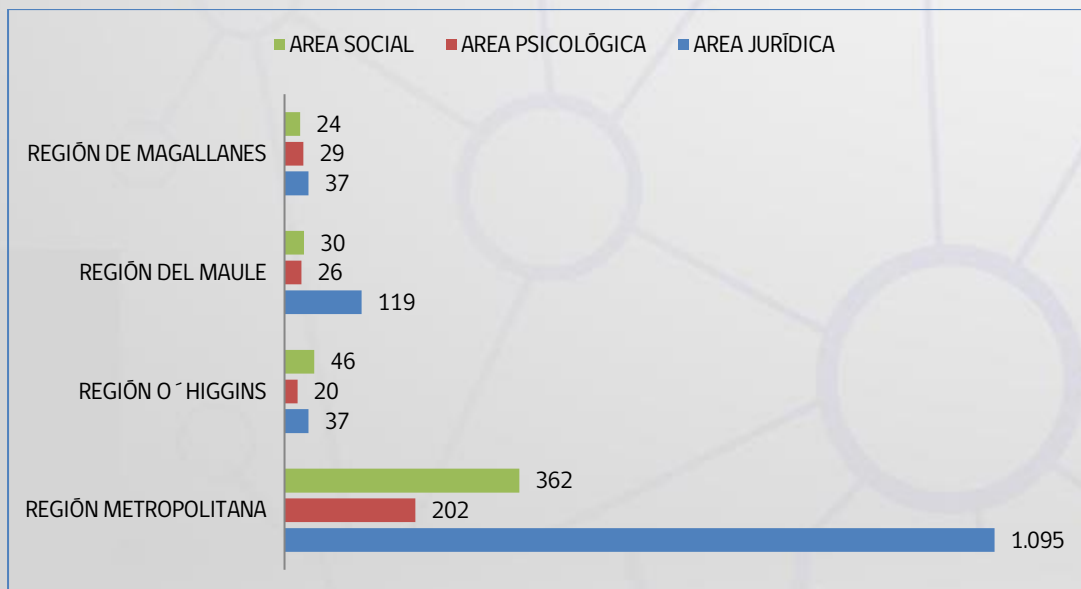
2.4.1 Casos ingresados por área en Centros de Atención a Víctimas durante el 2018:

- Durante el año 2018, al área jurídica ingresaron 1.288 casos, de las cuales al área social ingresaron 462 y al área psicológica ingresaron 277 casos.
- Señalar que, dada la naturaleza de la atención integral a víctimas por parte de los CAVIS, estos casos no son sumables por región, ya que un caso podría pasar por las distintas áreas de atención.

TABLA N°23: CASOS INGRESADOS POR ÁREA A LOS CAVIS.

REGIÓN	AREA JURÍDICA	AREA SOCIAL	AREA PSICOLÓGICA
REGIÓN METROPOLITANA	1.095	362	202
REGIÓN O´HIGGINS	37	46	20
REGIÓN DEL MAULE	119	30	26
REGIÓN DE MAGALLANES	37	24	29
TOTAL CAJRM	1.288	462	277

GRÁFICO N°38: CASOS INGRESADOS POR REGIÓN Y ÁREA DE INTERVENCIÓN, CAVIS.



2.4.2 Causas ingresadas a Tribunales en Centros de Atención a Víctimas:

- Durante el año 2018 se ingresaron a tribunales 1.299 causas.
- De acuerdo al desglose por tipo de materias patrocinadas, las de familia concentran el 55%, siendo las de materia penal el restante, con el 45%.
- Del total alcanzado en el 2018, es posible señalar que la región Metropolitana (RM) concentra el 85% de los ingresos, seguida de la región Del Maule con el 8%, luego con Magallanes con el 5% y finalmente la Región de O'Higgins con el 2%.
- La variación de ingresos del 2018 en relación al 2017, presenta un aumento de un 35,7%.

TABLA N°24: CAUSAS INGRESADAS A TRIBUNALES A NIVEL DE CAVIS POR REGIÓN.

REGIÓN	N° CASOS INGRESADOS A TRIBUNALES 2018	VARIACIÓN 2018/2017
REGIÓN METROPOLITANA	1.107	25,5%
REGIÓN O´HIGGINS	32	23,1%
REGIÓN DEL MAULE	102	292,3%
REGIÓN DE MAGALLANES	58	152,2%
TOTAL CAJRM	1.299	35,7%

GRÁFICO N°39: DISTRIBUCIÓN DE CAUSAS INGRESADAS A TRIBUNALES EN LOS CAJS POR REGIÓN.

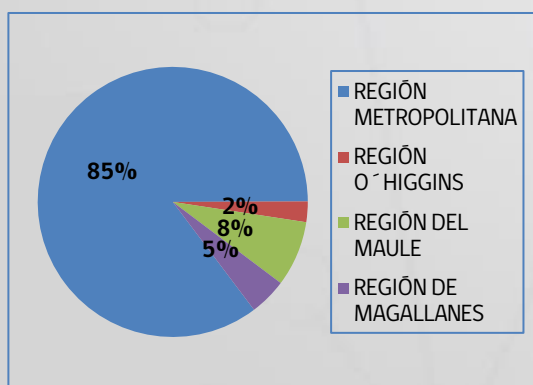
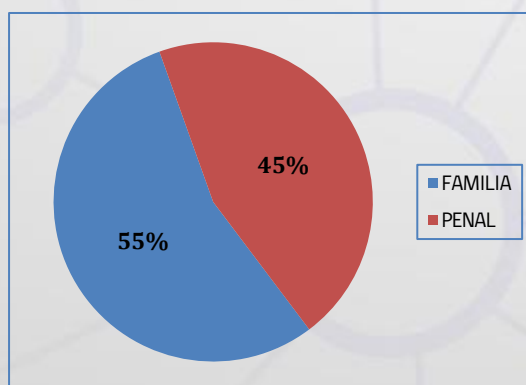


GRÁFICO N°40: DISTRIBUCIÓN DE CAUSAS INGRESADAS A TRIBUNALES EN LOS CAJS POR MATERIA.



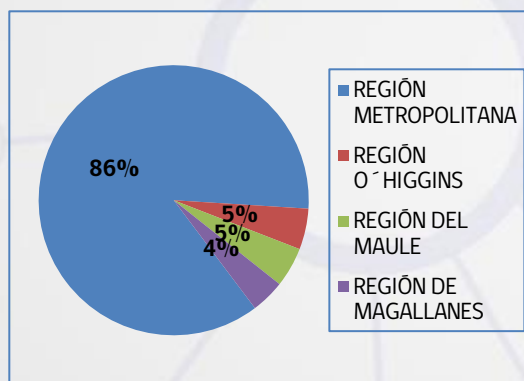
2.4.3 Audiencias asistidas por Centros de Atención a Víctimas.

- Durante el año 2018, los Centros de Atención a Víctimas asistieron a un total de 2.616 audiencias, en las cuales la mayor representatividad la tuvo la Región Metropolitana con el 86% de éstas; seguida muy por debajo por Maule y O'Higgins (5%) y Magallanes con el 4%. Cabe señalar que en el 100% de las audiencias de esta línea a nivel de CAJRM corresponden a audiencias profesionalizadas, es decir, asistidas por abogados.

TABLA Nº25: DISTRIBUCIÓN DE AUDIENCIAS ASISTIDAS POR CAVIS POR REGIÓN.

REGIÓN	Nº AUDIENCIAS ASISTIDAS
REGIÓN METROPOLITANA	2.257
REGIÓN O´HIGGINS	128
REGIÓN DEL MAULE	125
REGIÓN DE MAGALLANES	106
TOTAL CAJRM	2.616

GRÁFICO Nº41: DISTRIBUCIÓN DE AUDIENCIAS ASISTIDAS POR CAVIS POR REGIÓN.



2.4.4 Causas Terminadas en Centros de Atención a Víctimas:

2.4.4.1 Causas judiciales terminadas:

- En el periodo 2018, los centros de atención a víctimas lograron dar término a 1.092 causas, entre querellas en sede penal y curadurías en sede familia, siendo los Centros de Víctimas la de la Región Metropolitana los que concentraron casi la totalidad de los términos al concentrar el 91%. 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 9% restante, siendo un 3% de CAVI Talca, 3% CAVI Rancagua y 3% CAVI Punta Arenas.

TABLA N° 26: CAUSAS TERMINADAS A NIVEL DE CENTROS ATENCIÓN A VICTIMAS POR REGIÓN.

REGIÓN	CAUSAS TERMINADAS	VARIACIÓN 2018/2017
REGIÓN METROPOLITANA	991	45,7%
REGIÓN O´HIGGINS	34	750,0%
REGIÓN DEL MAULE	35	52,2%
REGIÓN DE MAGALLANES	32	220,0%
TOTAL CAJRM	1.092	52,3%

TABLA N° 27: DISTRIBUCIÓN DE CAUSAS TERMINADAS A NIVEL DE CENTROS ATENCIÓN A VICTIMAS POR MATERIA.

MATERIA	N° CAUSAS TERMINADAS
FAMILIA	610
PENAL	482
TOTAL CAJRM	1.092

GRÁFICO N°42 DISTRIBUCIÓN DE CAUSAS TERMINADAS A TRIBUNALES EN LOS CAVIS POR REGIÓN.

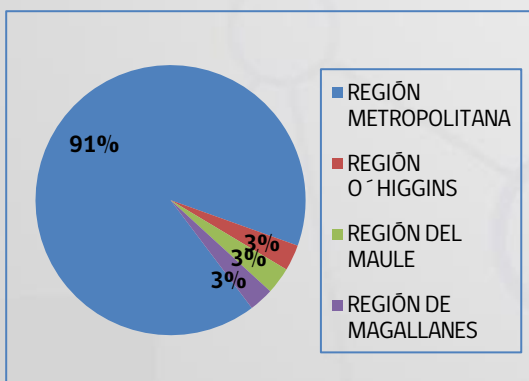
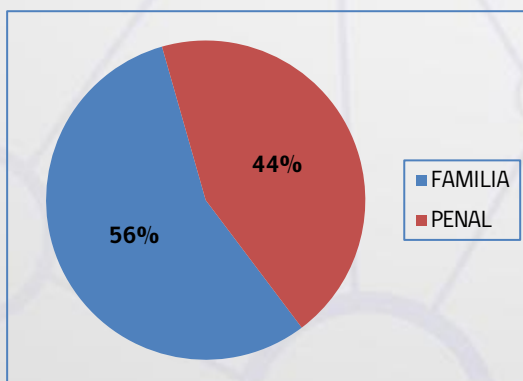


GRÁFICO N°43: DISTRIBUCIÓN DE CAUSAS INGRESADAS A TRIBUNALES EN LOS CAVIS POR MATERIA.



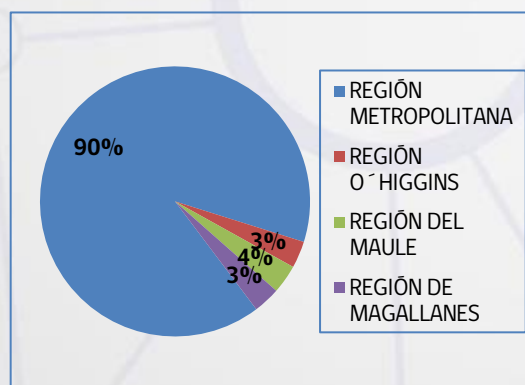
2.4.4.2 Egresos integrales

- En el periodo 2018, los centros de atención a víctimas lograron egresar de manera integral a 841 casos, esto quiere decir, que finalizó la intervención judicial, psicológica y social.
- De acuerdo a la medición realizada a los egresos de este tipo el 2018, estos casos tuvieron una duración promedio de 713 días, lo que se traduce a 2 años, marcados principalmente por la duración de las intervenciones psicológica y judicial.
- En términos de peso porcentual, la Región Metropolitana concentró el 90% de los egresos integrales, mientras que CAVI Talca el 4%; CAVI Rancagua y CAVI Punta arenas 3% cada una.

TABLA N°28: DISTRIBUCIÓN DE EGRESOS INTEGRALES EN LOS CAVIS POR REGIÓN.

REGIÓN	N° CASOS CON CIERRE INTEGRAL
REGIÓN METROPOLITANA	758
REGIÓN O´HIGGINS	27
REGIÓN DEL MAULE	29
REGIÓN DE MAGALLANES	27
Total general	841

GRÁFICO N°44: DISTRIBUCIÓN DE EGRESOS INTEGRALES EN LOS CAVIS POR REGIÓN.



2.4.5 Causas y casos vigentes a diciembre 2018 en Centros de Atención a Víctimas:

2.4.5.1 Causas vigentes.

- Al mes de diciembre de 2018, los Centros de Víctimas contaban con un total de 2.103 causas vigentes, predominando ampliamente la Región Metropolitana con un 88% de éstas, seguida muy alejada por las Regiones del Maule y O'Higgins con el 5% cada una; cerrando Magallanes con un 2% de representación.
- En relación a las materias, el 55% son de familia mientras que el 45% corresponde a Penal.

TABLA N° 29: DISTRIBUCIÓN DE CAUSAS VIGENTES A NIVEL DE CENTROS ATENCIÓN A VICTIMAS POR REGIÓN.

REGIÓN	CAUSAS VIGENTES A DIC 2018
REGIÓN METROPOLITANA	1.846
REGIÓN O´ HIGGINS	100
REGIÓN DEL MAULE	120
REGIÓN DE MAGALLANES	37
TOTAL CAJRM	2.103

GRÁFICO N° 45: DISTRIBUCIÓN DE CAUSAS VIGENTES EN CAVIS POR REGIÓN.

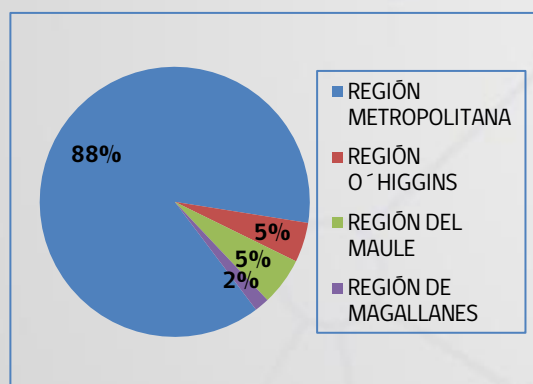
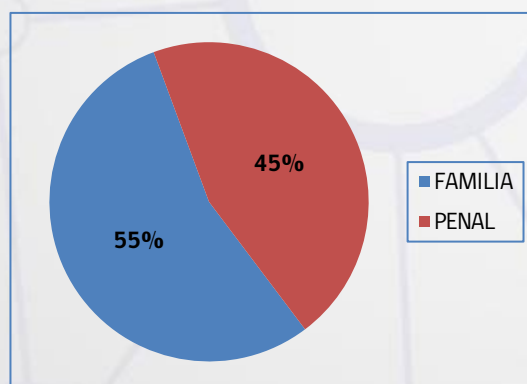


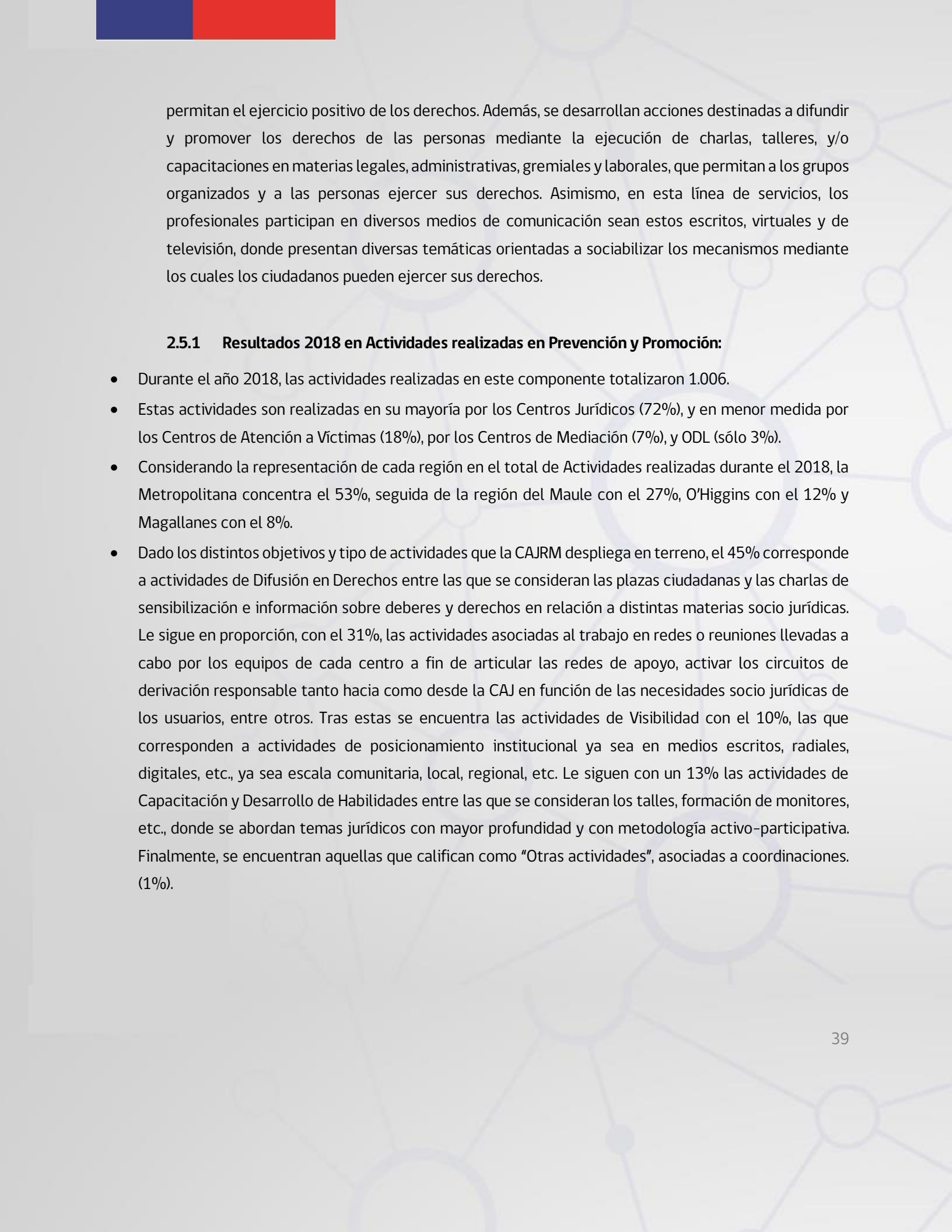
GRÁFICO N° 46: DISTRIBUCIÓN DE CAUSAS VIGENTES POR MATERIA EN CAVIS



2.5 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.

2.5.1 Resultados 2018 en Actividades realizadas en Prevención y Promoción:

- Durante el año 2018, las actividades realizadas en este componente totalizaron 1.006.
- Estas actividades son realizadas en su mayoría por los Centros Jurídicos (72%), y en menor medida por los Centros de Atención a Víctimas (18%), por los Centros de Mediación (7%), y ODL (sólo 3%).
- Considerando la representación de cada región en el total de Actividades realizadas durante el 2018, la Metropolitana concentra el 53%, seguida de la región del Maule con el 27%, O'Higgins con el 12% y Magallanes con el 8%.
- Dado los distintos objetivos y tipo de actividades que la CAJRM despliega en terreno, el 45% 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 CAJ en función de las necesidades socio jurídicas de los usuarios, entre otros. Tras estas se encuentra las actividades de Visibilidad con el 10%, 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. Finalmente, se encuentran aquellas que califican como "Otras actividades", asociadas a coordinaciones. (1%).

TABLA N° 30: DISTRIBUCIÓN DE ACTIVIDADES REALIZADAS

REGION	Total
METROPOLITANA	533
OHIGGINS	125
DEL MAULE	268
MAGALLANES	80
TOTAL CAJRM	1.006

GRÁFICO N° 47: DISTRIBUCIÓN DE ACTIVIDADES REALIZADAS

POR REGIÓN

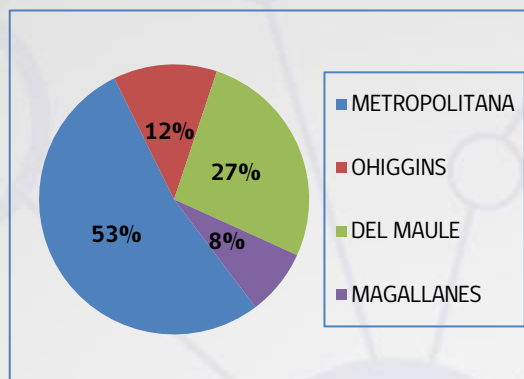


TABLA N° 31: DISTRIBUCIÓN DE ACTIVIDADES REALIZADAS

POR TIPO DE ACTIVIDAD.

TIPO_ACTIVIDAD	Total
DIFUSIÓN DE DERECHOS	449
TRABAJO EN REDES	318
CAP. Y DES. DE HABILIDADES	128
VISIBILIDAD	102
OTROS	9
TOTAL CAJRM	1.006

GRÁFICO N° 48: DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE ACTIVIDADES

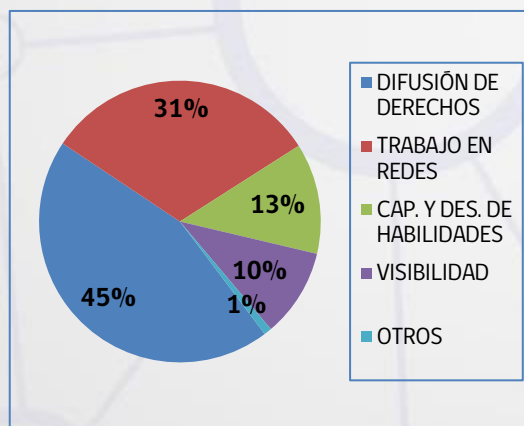
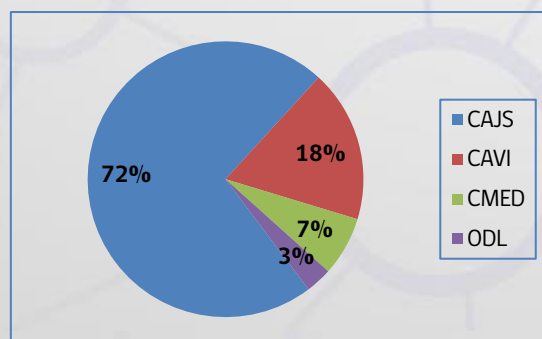


TABLA N° 32: DISTRIBUCIÓN POR ACTIVIDADES REALIZADAS POR CENTRO.

TIPO CENTRO	Total
CAJS	725
CAVI	180
CMED	70
ODL	31
TOTAL CAJRM	1.006

GRÁFICO N° 49: DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE CENTRO DE ACTIVIDADES.



2.6 Prácticas Profesionales a Postulantes al título de Abogado:

2.6.1 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.

2.6.2 Convenios vigentes

Adicional a los Centros de Atención, la CAJMETRO mantiene vigentes 10 convenios con otras Instituciones del Estado, para la realización de la práctica profesional, el detalle corresponde a la siguiente tabla:

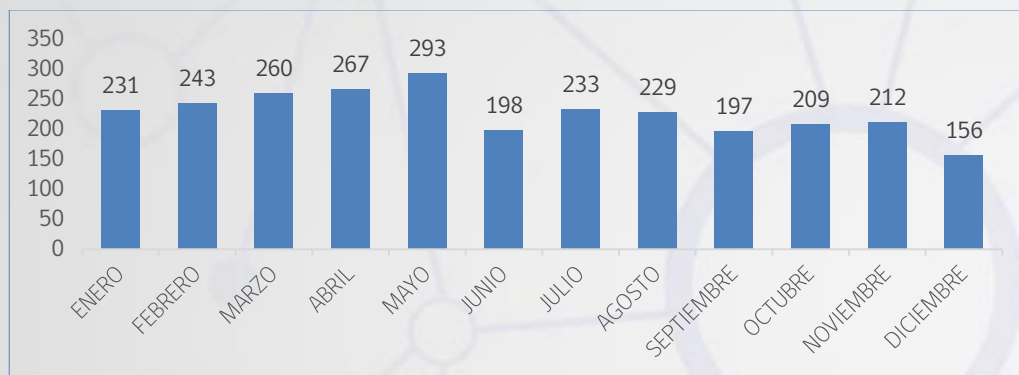
TABLA N°33: CONVENIOS VIGENTES

INSTITUCION	FECHA SUSCRIPCION CONVENIO	REGIONES DE APLICACIÓN CONVENIO
Defensoría Penal Pública	22 de diciembre de 2009	RM, VI, VII Y XII Región
Departamento de Extranjería, Ministerio del Interior	19 de octubre de 2016	RM
Fundación Servicio Jesuita a Migrantes	27 de febrero de 2018	RM
Gobierno Regional Metropolitano	20 de julio de 2018	RM
Intendencia de la Región Metropolitana	14 de agosto de 2015	RM
Junta Nacional de Jardines Infantiles (JUNJI)	16 de mayo de 2018	RM, VI, VII Y XII Región
Ministerio Público	06 de junio de 2011	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
Servicio Nacional del Consumidor	29 de noviembre de 2010	RM, VI, VII Y XII Región
Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento	06 de junio de 2017	RM, VI, VII Y XII Región

2.6.3 Prácticas asignadas¹²

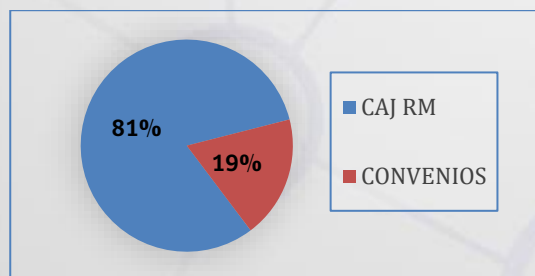
La Unidad de Prácticas Profesionales asigna en promedio 220 prácticas mensuales. Durante el año 2018¹³, se asignaron 2.728 prácticas profesionales por parte de la CAJMETRO, distribuidas tanto en las Regiones de nuestra competencia como en las Instituciones con las cuales se mantiene convenio vigente para la realización de la práctica profesional.

GRÁFICO N°50: PRÁCTICAS ASIGNADAS POR MES



Respecto de la asignación de convenios, del total de prácticas asignadas, un 19% de los postulantes fueron derivados a realizar su práctica profesional en las dependencias de las instituciones en convenio.

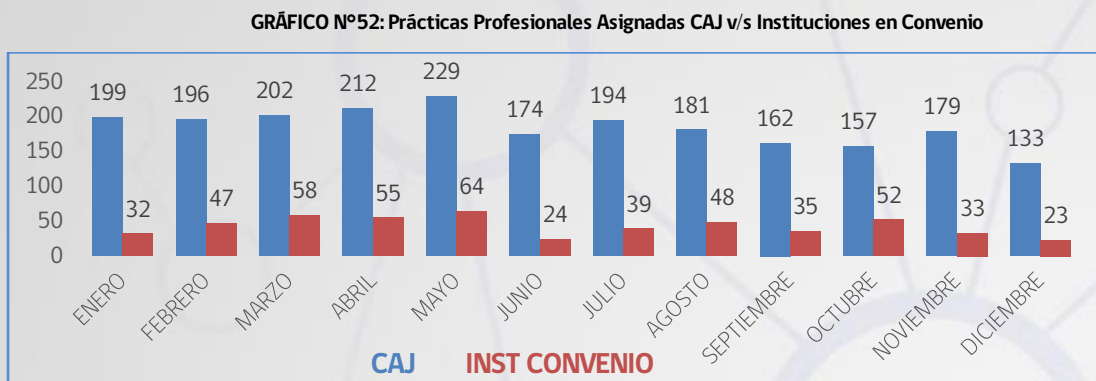
GRÁFICO N°51: Prácticas Profesionales Asignadas CAJ v/s Instituciones en Convenio.



12 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.

13 Desde el año 2017, la cantidad de postulaciones ha ido en aumento, superando a las 400 postulaciones mensuales, motivo por el cual se tiene una demora promedio de asignación de prácticas de 1,5 mes.

Para efectos de visualizar el número mensual de prácticas asignadas en las unidades operativas versus las instituciones en convenio, a continuación, se grafican dichas asignaciones:



2.6.4 Prácticas aprobadas año 2018

Durante el año 2018 fueron aprobadas 2.540 prácticas profesionales y fueron aplicadas 41 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.

2.6.5 Desafíos año 2019

La Unidad de Prácticas Profesionales, espera que para el año 2019 pueda contar, al igual que el resto de las unidades operativas, con un sistema integrado de gestión, de modo tal de estar a la par con lo que respecta a la modernización del estado y del uso de herramientas digitales que permitan no sólo realizar la gestión de manera oportuna sino que también, dichas gestiones sean de público conocimiento de los intervinientes en el proceso de práctica profesional, facilitándose así las comunicaciones y disminuyéndose los tiempos de respuestas a cada requerimiento recibido.

Por otra parte, se espera, que para el año 2019 pueda ser publicado el protocolo que regula las prácticas profesionales de nuestra institución, de modo tal de contar con procesos y procedimientos estandarizados.

III. PROGRAMA MI ABOGADO

3.1 Descripción

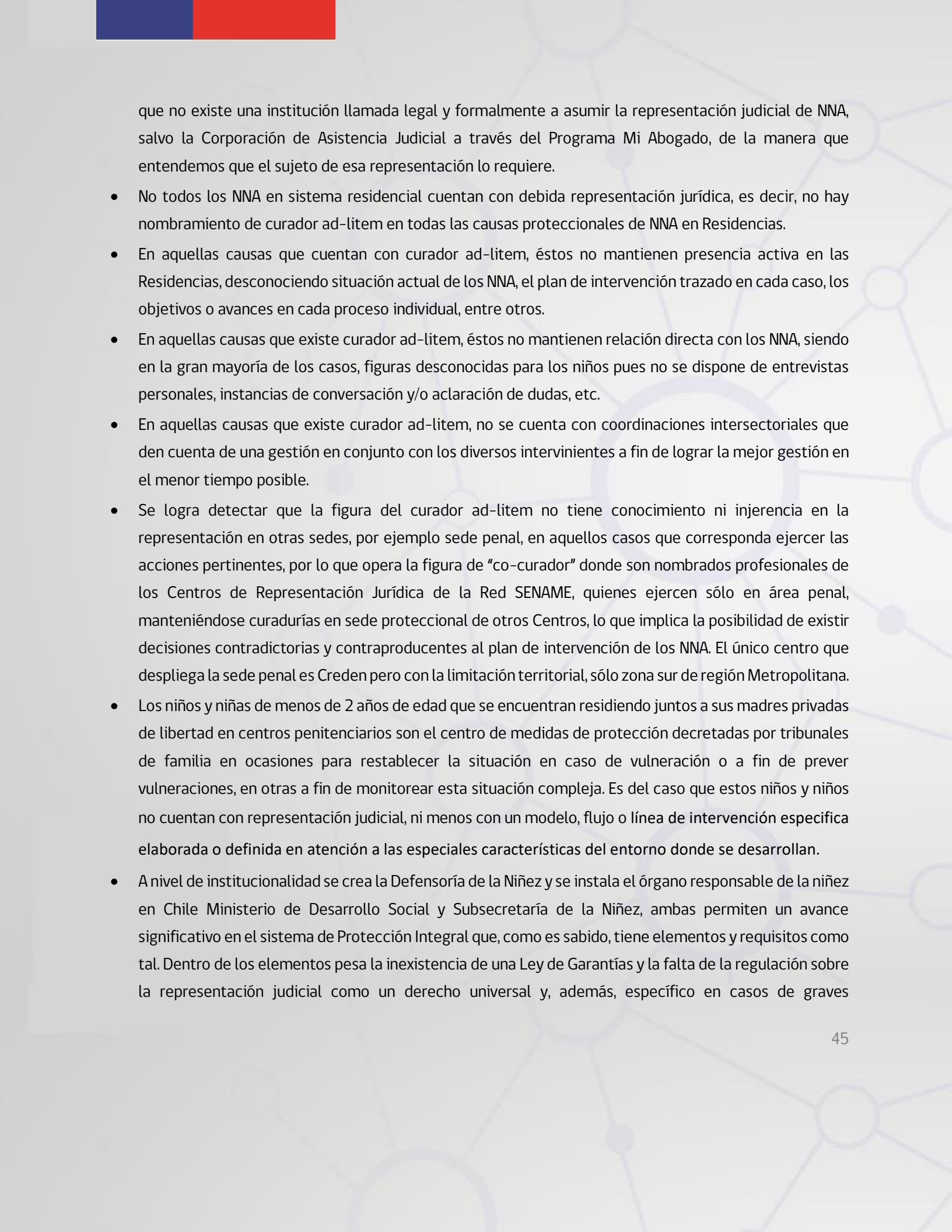
La representación jurídica especializada del programa Mi Abogado, se basa en el enfoque de derechos humanos de los niños y niñas, así como también en el enfoque ecológico, ya que es necesaria una mirada interdisciplinaria y amplia en relación a las dinámicas familiares y condiciones de protección en la cual el niño o niña puede estar inserto una vez que cumple la edad límite de permanencia en el penal.

3.2 Objetivo

Ejercer representación jurídica de niños y niñas que por medida de protección de Tribunales de Familia permanecen en el Programa Creciendo Juntos junto a sus madres, y/o niños y niñas que están por nacer, para resguardar su derecho a vivir en familia, velando por su interés superior y garantizando el cumplimiento de los derechos determinados en la Convención Internacional de los Derechos del NNA.

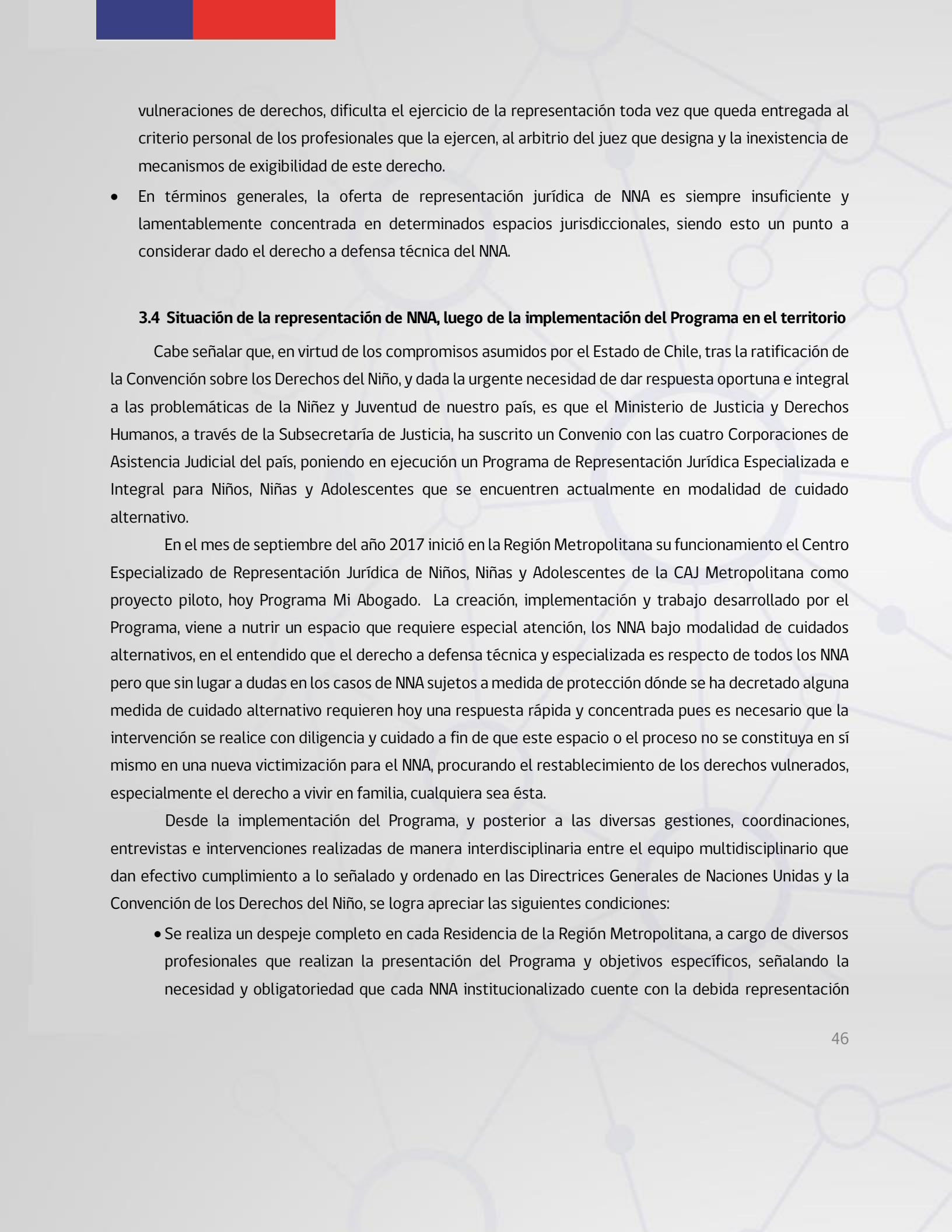
3.3 Situación diagnóstica antes de la puesta en marcha del programa Mi Abogado

- Oferta escasa: Se señalan los de mayor conocimiento por parte de la red, sin perjuicio de otras instancias existentes.
- Se concentra en un número determinado de Tribunales. Mayoritariamente en Centro de Medidas Cautelares, Tribunales de Familia de San Miguel.
- No existen criterios sistematizados respecto de cómo debe ser el ejercicio de la representación jurídica de NNA. Esto queda a la decisión o criterio particular de cada institución y, en definitiva, de cada abogado o abogada que ejerce el rol de curador ad litem.
- No aborda de manera interdisciplinaria la problemática de la niñez y juventud, salvo escasas excepciones. Se constituye bajo el paradigma de la defensa jurídica general, sin rescatar la especificidad que, el sujeto NNA de esa defensa, requiere.
- La existencia defensa técnica depende por una parte de la oferta existente, y por otra del criterio y al arbitrio del Juez disponer de su nombramiento y la elección de quienes asuman la defensa.
- La defensa o representación jurídica no se postula hoy institucionalmente hablando como un derecho al que puedan acceder todos los NNA, como derecho contenido en la CIDN, aun cuando este argumento podría ser discutible en virtud del artículo 19 N°3 Constitución Política de la República, pero lo cierto es



que no existe una institución llamada legal y formalmente a asumir la representación judicial de NNA, salvo la Corporación de Asistencia Judicial a través del Programa Mi Abogado, de la manera que entendemos que el sujeto de esa representación lo requiere.

- No todos los NNA en sistema residencial cuentan con debida representación jurídica, es decir, no hay nombramiento de curador ad-litem en todas las causas proteccionales de NNA en Residencias.
- En aquellas causas que cuentan con curador ad-litem, éstos no mantienen presencia activa en las Residencias, desconociendo situación actual de los NNA, el plan de intervención trazado en cada caso, los objetivos o avances en cada proceso individual, entre otros.
- En aquellas causas que existe curador ad-litem, éstos no mantienen relación directa con los NNA, siendo en la gran mayoría de los casos, figuras desconocidas para los niños pues no se dispone de entrevistas personales, instancias de conversación y/o aclaración de dudas, etc.
- En aquellas causas que existe curador ad-litem, no se cuenta con coordinaciones intersectoriales que den cuenta de una gestión en conjunto con los diversos intervinientes a fin de lograr la mejor gestión en el menor tiempo posible.
- Se logra detectar que la figura del curador ad-litem no tiene conocimiento ni injerencia en la representación en otras sedes, por ejemplo sede penal, en aquellos casos que corresponda ejercer las acciones pertinentes, por lo que opera la figura de “co-curador” donde son nombrados profesionales de los Centros de Representación Jurídica de la Red SENAME, quienes ejercen sólo en área penal, manteniéndose curadurías en sede proteccional de otros Centros, lo que implica la posibilidad de existir decisiones contradictorias y contraproducentes al plan de intervención de los NNA. El único centro que despliega la sede penal es Creden pero con la limitación territorial, sólo zona sur de región Metropolitana.
- Los niños y niñas de menos de 2 años de edad que se encuentran residiendo juntos a sus madres privadas de libertad en centros penitenciarios son el centro de medidas de protección decretadas por tribunales de familia en ocasiones para restablecer la situación en caso de vulneración o a fin de prevenir vulneraciones, en otras a fin de monitorear esta situación compleja. Es del caso que estos niños y niñas no cuentan con representación judicial, ni menos con un modelo, flujo o línea de intervención específica elaborada o definida en atención a las especiales características del entorno donde se desarrollan.
- A nivel de institucionalidad se crea la Defensoría de la Niñez y se instala el órgano responsable de la niñez en Chile Ministerio de Desarrollo Social y Subsecretaría de la Niñez, ambas permiten un avance significativo en el sistema de Protección Integral que, como es sabido, tiene elementos y requisitos como tal. Dentro de los elementos pesa la inexistencia de una Ley de Garantías y la falta de la regulación sobre la representación judicial como un derecho universal y, además, específico en casos de graves



vulneraciones de derechos, dificulta el ejercicio de la representación toda vez que queda entregada al criterio personal de los profesionales que la ejercen, al arbitrio del juez que designa y la inexistencia de mecanismos de exigibilidad de este derecho.

- En términos generales, la oferta de representación jurídica de NNA es siempre insuficiente y lamentablemente concentrada en determinados espacios jurisdiccionales, siendo esto un punto a considerar dado el derecho a defensa técnica del NNA.

3.4 Situación de la representación de NNA, luego de la implementación del Programa en el territorio

Cabe señalar que, 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 modalidad de cuidado alternativo.

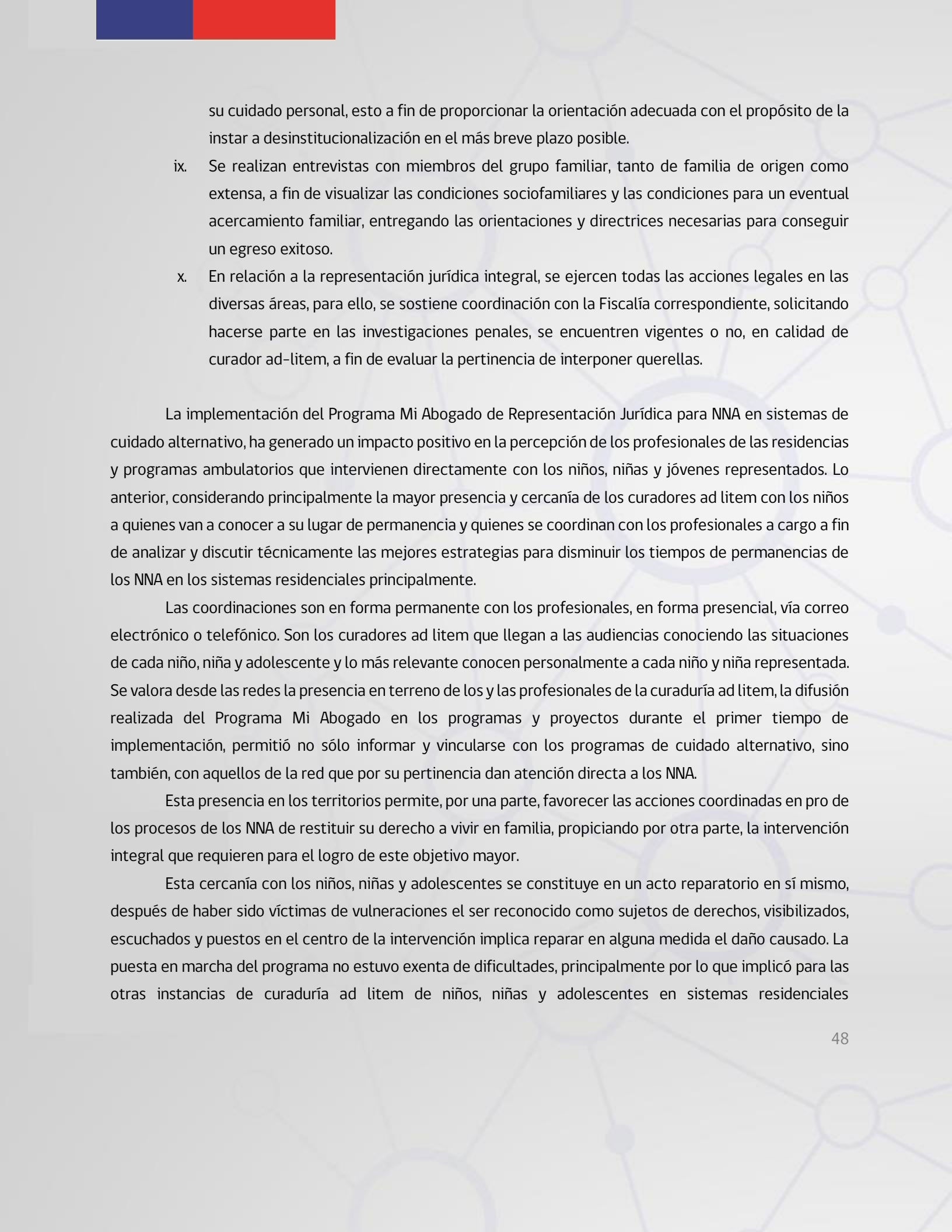
En el mes de septiembre del año 2017 inició en la Región Metropolitana su funcionamiento el Centro Especializado de Representación Jurídica de Niños, Niñas y Adolescentes de la CAJ Metropolitana como proyecto piloto, hoy Programa Mi Abogado. La creación, implementación y trabajo desarrollado por el Programa, viene a nutrir un espacio que requiere especial atención, los NNA bajo modalidad de cuidados alternativos, en el entendido que el derecho a defensa técnica y especializada es respecto de todos los NNA pero que sin lugar a dudas en los casos de NNA sujetos a medida de protección dónde se ha decretado alguna medida de cuidado alternativo requieren hoy una respuesta rápida y concentrada pues es necesario que la intervención se realice con diligencia y cuidado a fin de que este espacio o el proceso no se constituya en sí mismo en una nueva victimización para el NNA, procurando el restablecimiento de los derechos vulnerados, especialmente el derecho a vivir en familia, cualquiera sea ésta.

Desde la implementación del Programa, y posterior a las diversas gestiones, coordinaciones, entrevistas e intervenciones realizadas de manera interdisciplinaria entre el equipo multidisciplinario que dan efectivo cumplimiento a lo señalado y ordenado en las Directrices Generales de Naciones Unidas y la Convención de los Derechos del Niño, se logra apreciar las siguientes condiciones:

- Se realiza un despeje completo en cada Residencia de la Región Metropolitana, a cargo de diversos profesionales que realizan la presentación del Programa y objetivos específicos, señalando la necesidad y obligatoriedad que cada NNA institucionalizado cuente con la debida representación

jurídica, en aquellos casos que no cuenten con esta figura, y de contar con ella, realizar las coordinaciones y solicitudes de entrevistas pertinentes a fin de interiorizar de los detalles del plan individual de cada uno. En aquellos casos que se detecta la falta de nombramiento de curador ad-litem se solicita directamente el pronunciamiento por parte del Tribunal, aduciendo a lo ordenado en la normativa legal vigente.

- Una vez nombrados curadores ad-litem de los NNA, según lineamientos técnicos del Programa se realizan coordinaciones con profesionales de la Residencia, a fin de sostener entrevistas de análisis de casos de manera permanente y según plazos establecidos en flujograma del Programa, con duplas psicosociales a cargo de la intervención de los NNA en sistema residencial. De esta manera, se obtiene una parte de la información necesaria para definir la estrategia jurídica a elaborar por la tríada del Programa. En breve plazo, definido según flujograma, se realiza primera entrevista a nuestro representado, en conjunto con dupla psicosocial, a fin de realizar los siguientes objetivos:
 - i. Presentar a su abogado y el equipo psicosocial de nuestro Programa
 - ii. Informar función y rol del abogado (a), especialmente del curador ad-litem
 - iii. Conocer personalmente al NNA.
 - iv. Escuchar su opinión, dudas y solicitudes.
 - v. Informar, en términos generales, de los derechos de los cuales es titular, enfatizando en el derecho a ser oído, a participar en sus procesos, a ser informado y a contar con un abogado (a) que lo represente.
 - vi. Se mantienen visitas periódicas al NNA a la Residencia, ya sea por la tríada completa, o bien, sólo por parte del equipo, dando cumplimiento tanto a los objetivos y lineamientos técnicos del programa, como de los acuerdos sostenidos en las entrevistas y/u observaciones hacia nuestros representados, a fin de mantener información actualizada, aclarar dudas e ir revisando acuerdos en visitas anteriores.
 - vii. Se realizan coordinaciones permanentes con programas intervinientes, con el propósito de tener una visión global de cada uno de los procesos que afecten a nuestros representados(as), a fin de aportar antecedentes, entregar opinión y sugerencias atinentes al avance y desarrollo de cada uno de ellos.
 - viii. Se realizan visitas domiciliarias, citaciones y/o coordinaciones a fin de sostener entrevistas con adultos significativos que hayan sido visualizados por profesionales idóneos, ya sea mediante evaluaciones o despejes realizados por Residencias, con el objeto de indagar respecto a su situación sociofamiliar, la real proyección de vinculación permanente con el NNA, o de asumir

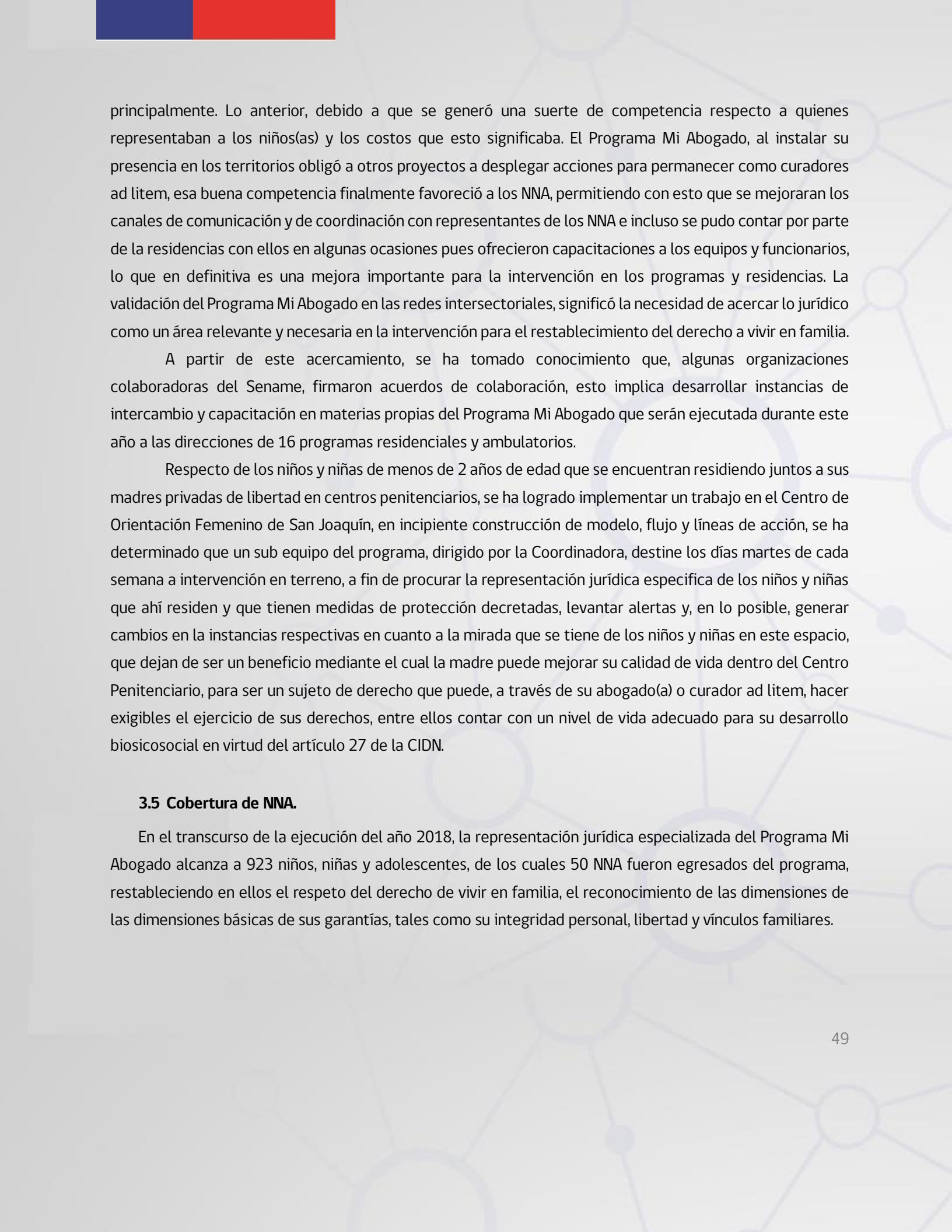
- 
- su cuidado personal, esto a fin de proporcionar la orientación adecuada con el propósito de la instar a desinstitucionalización en el más breve plazo posible.
- ix. Se realizan entrevistas con miembros del grupo familiar, tanto de familia de origen como extensa, a fin de visualizar las condiciones sociofamiliares y las condiciones para un eventual acercamiento familiar, entregando las orientaciones y directrices necesarias para conseguir un egreso exitoso.
 - x. En relación a la representación jurídica integral, se ejercen todas las acciones legales en las diversas áreas, para ello, se sostiene coordinación con la Fiscalía correspondiente, solicitando hacerse parte en las investigaciones penales, se encuentren vigentes o no, en calidad de curador ad-litem, a fin de evaluar la pertinencia de interponer querellas.

La implementación del Programa Mi Abogado de Representación Jurídica para NNA en sistemas de cuidado alternativo, ha generado un impacto positivo en la percepción de los profesionales de las residencias y programas ambulatorios que intervienen directamente con los niños, niñas y jóvenes representados. Lo anterior, considerando principalmente la mayor presencia y cercanía de los curadores ad litem con los niños a quienes van a conocer a su lugar de permanencia y quienes se coordinan con los profesionales a cargo a fin de analizar y discutir técnicamente las mejores estrategias para disminuir los tiempos de permanencias de los NNA en los sistemas residenciales principalmente.

Las coordinaciones son en forma permanente con los profesionales, en forma presencial, vía correo electrónico o telefónico. Son los curadores ad litem que llegan a las audiencias conociendo las situaciones de cada niño, niña y adolescente y lo más relevante conocen personalmente a cada niño y niña representada. Se valora desde las redes la presencia en terreno de los y las profesionales de la curaduría ad litem, la difusión realizada del Programa Mi Abogado en los programas y proyectos durante el primer tiempo de implementación, permitió no sólo informar y vincularse con los programas de cuidado alternativo, sino también, con aquellos de la red que por su pertinencia dan atención directa a los NNA.

Esta presencia en los territorios permite, por una parte, favorecer las acciones coordinadas en pro de los procesos de los NNA de restituir su derecho a vivir en familia, propiciando por otra parte, la intervención integral que requieren para el logro de este objetivo mayor.

Esta cercanía con los niños, niñas y adolescentes se constituye en un acto reparatorio en sí mismo, después de haber sido víctimas de vulneraciones el ser reconocido como sujetos de derechos, visibilizados, escuchados y puestos en el centro de la intervención implica reparar en alguna medida el daño causado. La puesta en marcha del programa no estuvo exenta de dificultades, principalmente por lo que implicó para las otras instancias de curaduría ad litem de niños, niñas y adolescentes en sistemas residenciales



principalmente. Lo anterior, debido a que se generó una suerte de competencia respecto a quienes representaban a los niños(as) y los costos que esto significaba. El Programa Mi Abogado, al instalar su presencia en los territorios obligó a otros proyectos a desplegar acciones para permanecer como curadores ad litem, esa buena competencia finalmente favoreció a los NNA, permitiendo con esto que se mejoraran los canales de comunicación y de coordinación con representantes de los NNA e incluso se pudo contar por parte de la residencias con ellos en algunas ocasiones pues ofrecieron capacitaciones a los equipos y funcionarios, lo que en definitiva es una mejora importante para la intervención en los programas y residencias. La validación del Programa Mi Abogado en las redes intersectoriales, significó la necesidad de acercar lo jurídico como un área relevante y necesaria en la intervención para el restablecimiento del derecho a vivir en familia.

A partir de este acercamiento, se ha tomado conocimiento que, algunas organizaciones colaboradoras del Sename, firmaron acuerdos de colaboración, esto implica desarrollar instancias de intercambio y capacitación en materias propias del Programa Mi Abogado que serán ejecutada durante este año a las direcciones de 16 programas residenciales y ambulatorios.

Respecto de los niños y niñas de menos de 2 años de edad que se encuentran residiendo juntos a sus madres privadas de libertad en centros penitenciarios, se ha logrado implementar un trabajo en el Centro de Orientación Femenino de San Joaquín, en incipiente construcción de modelo, flujo y líneas de acción, se ha determinado que un sub equipo del programa, dirigido por la Coordinadora, destine los días martes de cada semana a intervención en terreno, a fin de procurar la representación jurídica específica de los niños y niñas que ahí residen y que tienen medidas de protección decretadas, levantar alertas y, en lo posible, generar cambios en la instancias respectivas en cuanto a la mirada que se tiene de los niños y niñas en este espacio, que dejan de ser un beneficio mediante el cual la madre puede mejorar su calidad de vida dentro del Centro Penitenciario, para ser un sujeto de derecho que puede, a través de su abogado(a) o curador ad litem, hacer exigibles el ejercicio de sus derechos, entre ellos contar con un nivel de vida adecuado para su desarrollo biosicosocial en virtud del artículo 27 de la CIDN.

3.5 Cobertura de NNA.

En el transcurso de la ejecución del año 2018, la representación jurídica especializada del Programa Mi Abogado alcanza a 923 niños, niñas y adolescentes, de los cuales 50 NNA fueron egresados del programa, restableciendo en ellos el respeto del derecho de vivir en familia, el reconocimiento de las dimensiones de las dimensiones básicas de sus garantías, tales como su integridad personal, libertad y vínculos familiares.

3.6 Distribución territorial de los NNA por residencia, comuna, región.

El Programa Mi Abogado, alcanzó durante el año 2018 un alto despliegue territorial en la Región Metropolitana, abarcando 32 comunas y más de 70 Residencias.

3.7 Evaluación del Programa

Se puede señalar a este respecto que la instalación y desarrollo del programa ha sido exitosa. En efecto, la evaluación principal a realizar dice relación con posicionamiento logrado con actores relevantes del sistema residencial, de la red y el 100% de los tribunales que han comprendido e internalizado a la creación de esta oficina como una oferta pública de calidad que viene a contribuir a la respuesta estatal necesaria en el ámbito de la representación jurídica y defensa técnica especializada de NNA.

Valor agregado en despliegue territorial que realiza el equipo profesional, coordinaciones intersectoriales y presencia activa en todas y cada una de las residencias que le corresponde intervenir.

Se han generado estándares necesarios para el buen funcionamiento de la labor tales como la necesidad y obligatoriedad que el curador ad litem se relacione con su representado(a), desplazándose para ello al lugar dónde reside, sosteniendo entrevistas u observación dependiendo de la edad y madurez del niño o niña, esto con apoyo e intervención de la dupla psicosocial.

Una de las implicancias más significativas ha sido el abordaje del rango etáreo entre los 12 y los 17 años 11 meses pues su polivictimización y su largo tiempo en residencia entre otros dificultan los objetivos previstos de desinternación y muchas veces implica abordar de manera distinta esos casos con objetivos que no son la desinternación sino la articulación de redes importantes y la vinculación constante con las residencias para asegurar las condiciones de bienestar para los adolescente y ser preparados para la vida independiente.

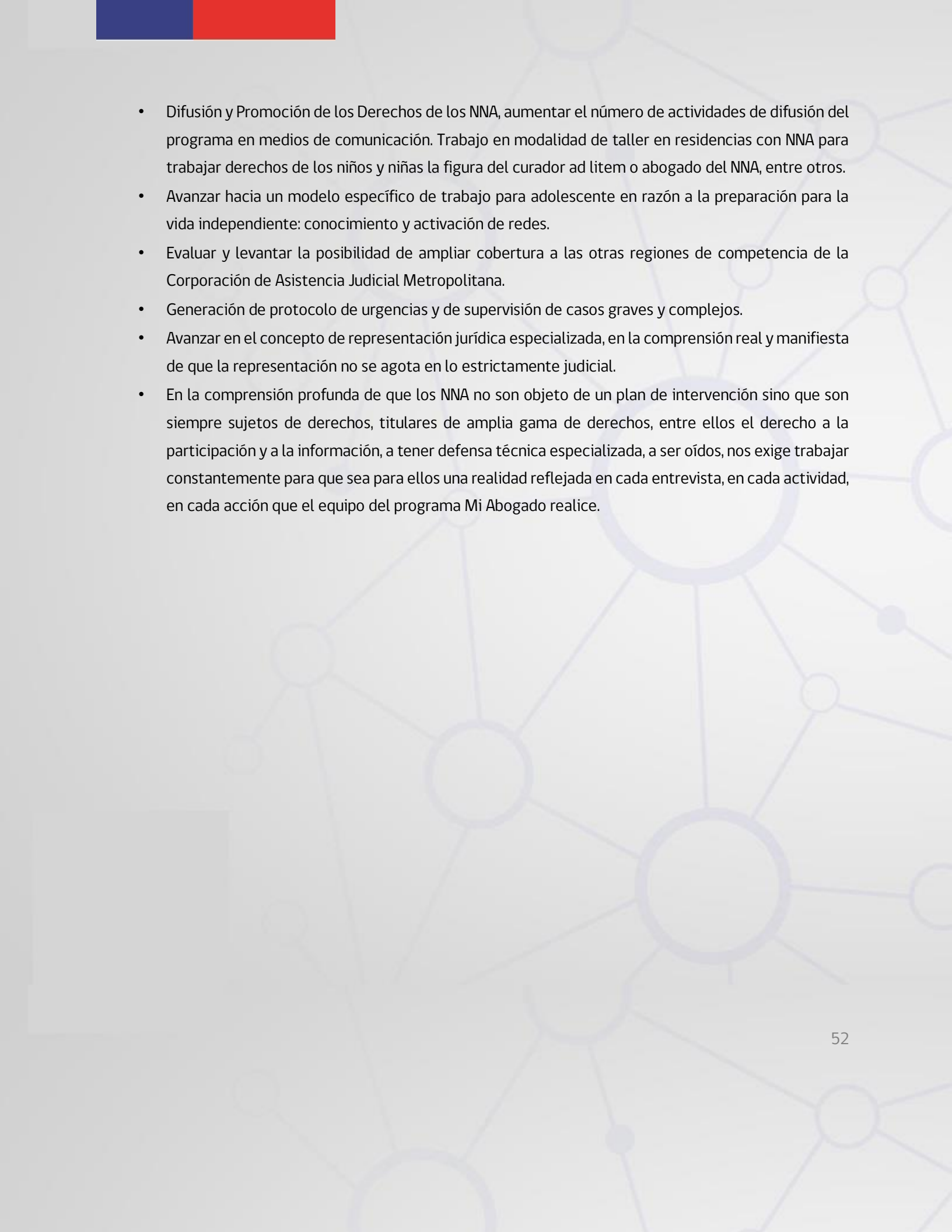
3.8 Hitos del programa

- Mayor estabilidad del equipo al pasar de un proyecto piloto a programa, lo cual genera una implicancia a nivel interno, pero también de impacto y mayor validación con los operadores del sistema de justicia en general y con las redes en relación a la significancia de no ser una oferta transitoria, lo cual genera una mayor confianza, lo que impacta en el aumento de causas en las cuales se designa como curadores a abogados del programa e instalación de estrategias de trabajo a largo plazo con las residencia y programas intervinientes.
- Visión integral del NNA por parte del programa, estableciendo estrategias que generan relación de confianza y cercanía, ya que ellos conocen a sus curadores y participan en sus procesos.

- Actividades de difusión y promoción tales como Conmemoración de la Convención por los Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes, Día del Acceso a la Justicia, Feria de la Niñez, Participación en Bienal Latinoamericana y del Caribe de Niñez y Juventud realizada en Colombia, junto a las diversas capacitaciones para y con las redes.
- La efectiva articulación que hemos logrado de los diversos actores que intervienen en la vida de los NNA, habiendo percibido la pertinencia y utilidad de esta labor en el desarrollo de los casos, así como en las voces recogidas de los propios actores involucrados.
- El cambio en el paradigma del rol del abogado(a), en tanto los profesionales de nuestro programa han abandonado una función tradicional para asumir una actitud totalmente comprometida con el trabajo en terreno, siendo de la esencia de nuestra actividad la visita a los NNA representados.
- Apoyo a la población más vulnerable, acceso a la justicia, concepto de representación jurídica especializada, avance en la concreción del derecho a ser oído, avance en algunos mecanismos para que los NNA puedan hacerlo exigible, entre otros.

3.9 Desafíos del programa 2019

- Elaboración interna de manualización de procesos, protocolos de derivación, trabajo en consensuar criterios respecto de los lineamientos técnicos, se constituye una constante en el trabajo cotidiano.
- Avanzar hacia un modelo único como propuesta homogenizando criterios, procesos, flujos de atención, dejando espacios de carácter excepcional a las particularidades de cada región en razón principalmente a lo territorial, pero instando a que los estándares de atención y forma de realización de la gestión se adecuen a lo establecido a fin de no generar sistemas independientes que impidan mostrar un producto final eficiente y eficaz en la representación jurídica especializada de NNA.
- Si bien se ha avanzado en la generación de un pre modelo de intervención y en las bases para la manualización de procesos sobre la base del convenio, queda aún una ardua tarea en la definición y homologación de criterios y definiciones y en el abordaje de un sistema único y estandarizado de manejo de datos e información que permita automatizar la gestión y la información a nivel central.
- Capacitaciones. Se ha detectado la necesidad de capacitaciones en temáticas específicas y de avance o vanguardia respecto de cuidados alternativos, trauma complejo, técnicas de entrevista NNA, identidad de género, seguimiento de derecho humano.
- Procurar la participación en mesas regionales de víctimas y de infancia, entre otras materias.

- 
- Difusión y Promoción de los Derechos de los NNA, aumentar el número de actividades de difusión del programa en medios de comunicación. Trabajo en modalidad de taller en residencias con NNA para trabajar derechos de los niños y niñas la figura del curador ad litem o abogado del NNA, entre otros.
 - Avanzar hacia un modelo específico de trabajo para adolescente en razón a la preparación para la vida independiente: conocimiento y activación de redes.
 - Evaluar y levantar la posibilidad de ampliar cobertura a las otras regiones de competencia de la Corporación de Asistencia Judicial Metropolitana.
 - Generación de protocolo de urgencias y de supervisión de casos graves y complejos.
 - Avanzar en el concepto de representación jurídica especializada, en la comprensión real y manifiesta de que la representación no se agota en lo estrictamente judicial.
 - En la comprensión profunda de que los NNA no son objeto de un plan de intervención sino que son siempre sujetos de derechos, titulares de amplia gama de derechos, entre ellos el derecho a la participación y a la información, a tener defensa técnica especializada, a ser oídos, nos exige trabajar constantemente para que sea para ellos una realidad reflejada en cada entrevista, en cada actividad, en cada acción que el equipo del programa Mi Abogado realice.

IV. 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 98,33% las metas institucionales asociadas a la asignación especial por desempeño, correspondientes al año 2018, de acuerdo al siguiente detalle:

TABLA N° 34: CASOS INGRESADOS A OI EN ODL

Asignación	Metas 2018	% de la Meta	Cumplimiento ponderado	% Cumplimiento
Modernización	1.Integración de Sistemas y tercera etapa de implementación SAJ	60%	60%	100%
	2. Estudio de Cargas Laborales en su tercera etapa	40%	40%	
Especial por desempeño	3. Reporte Estadístico y Actividades Relevantes y reporte de ejecución presupuestaria	40%	38,33%	98,33%
	4. Sistema de Información para la Gestión CAJ-SIG 2018	60%	60%	

V. RECURSOS HUMANOS

5.1 Antecedentes de Dotación

Durante el año 2018 se registra una dotación promedio de 789 funcionarios los que se distribuyen como se muestra en las siguientes gráficas:

GRÁFICO N° 53: RANGO ETARIO PROMEDIO

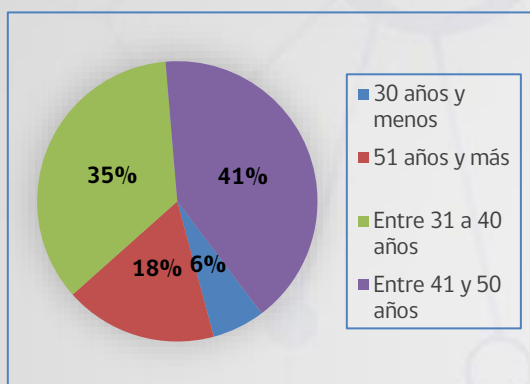


GRÁFICO N° 54: DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO

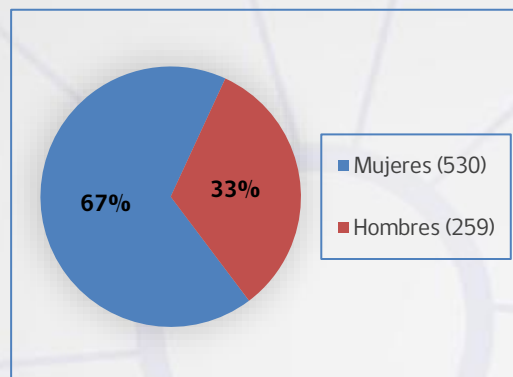


GRÁFICO N° 55: DISTRIBUCIÓN POR REGIÓN

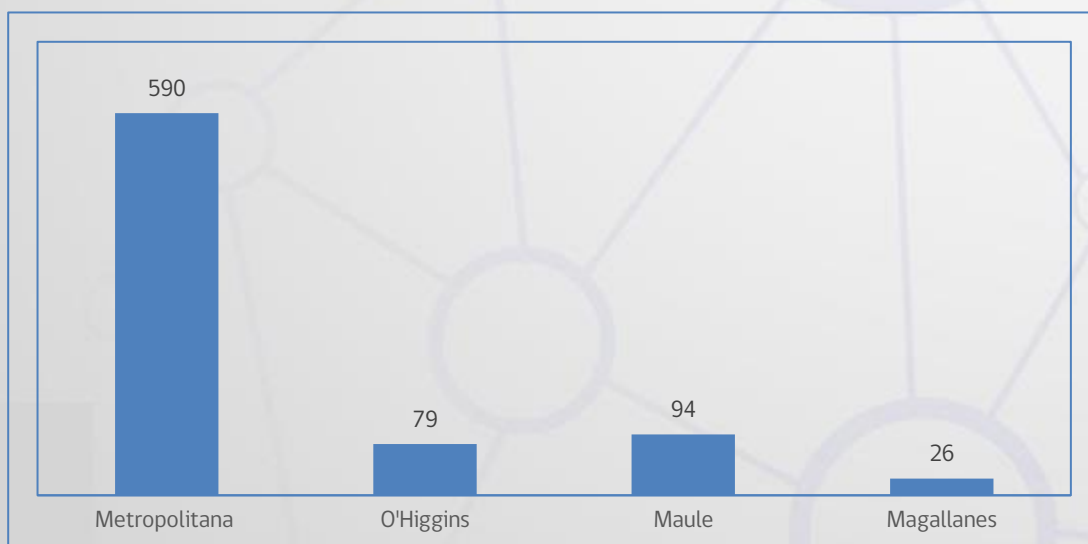


GRÁFICO N° 56: DISTRIBUCIÓN POR UNIDAD OPERATIVA

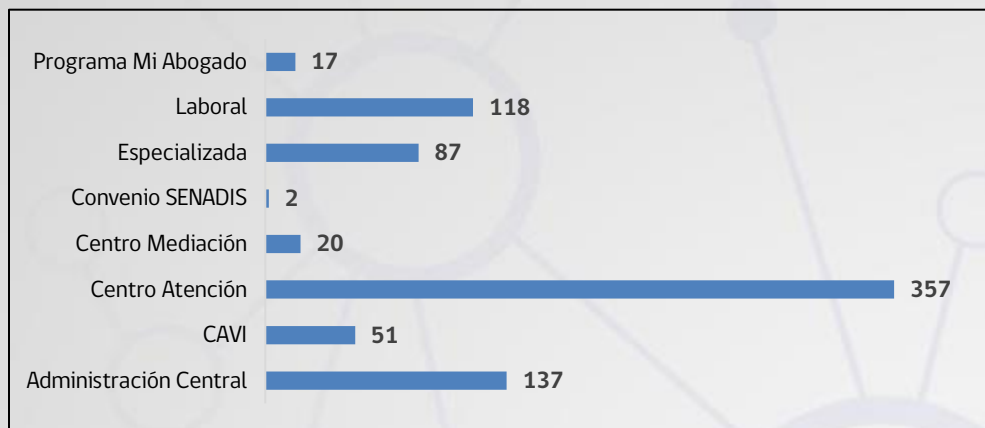
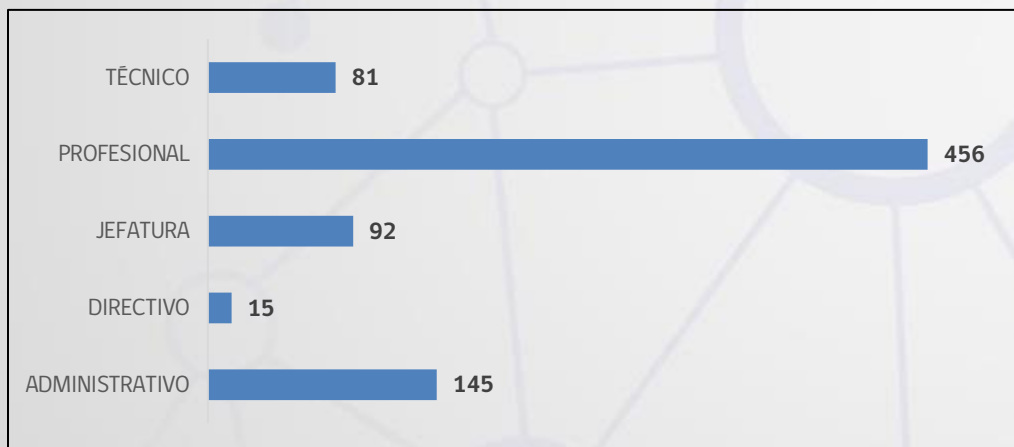


GRÁFICO N° 57: DISTRIBUCIÓN POR ESTAMENTO



5.2 Capacitación:

El año 2018 se capacitaron un total de 410 funcionarios con una inversión total de \$93.6 millones de pesos en las distintas áreas, destacándose el área técnica con un 32% de los cursos programados.

Del mismo modo, existió una satisfacción global del 88% respecto a la evaluación que los funcionarios realizaron de los cursos a los que asistieron.

VI. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

6.1 Presupuesto CAJ R.M. año 2018

El Presupuesto Inicial asignado a la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana para el año 2018, fue autorizado mediante Oficio ORD. De Subsecretaría de Justicia N°696 de fecha 05 de febrero del 2018, por un monto de M\$20.301.565.- (veinte mil trescientos un millones, quinientos sesenta y cinco mil pesos), de los cuales M\$18.744.565 correspondían a Transferencias que se recibieron desde la Subsecretaría de Justicia y M\$1.557.000 implicaban ingresos que debían generarse desde la propia Corporación.

Luego, mediante los siguientes Oficios se realizaron modificaciones presupuestarias:

- Oficio ORD N°645, incrementa presupuesto en M\$263.042, con el objeto de dar cumplimiento de Acuerdo Tripartito suscrito en el año 2016, entre la Subsecretaría de la Justicia, SEREMI de Justicia Región Metropolitana, los presidentes de las Asociaciones de Trabajadores y Director General de la Corporación, impugnados en su totalidad al subtítulo 21 "Gastos en Personal".
- Oficio ORD N°3233/2018, aumenta presupuesto en M\$80.748, debido al Aporte de Convenio entre Servicio Nacional de Discapacidad (SENADIS) y la Corporación, sancionado el 23 de marzo de 2018. De la totalidad de los montos asignados, el 91,9% se distribuye a Gastos en Personal y el 8,1% a Bienes y Servicios de Consumo.
- Oficio ORD N°3652/2018, aumenta en M\$908.241, con el objeto de financiar el Proyecto de Representación Jurídica de Niños, Niñas y Adolescentes (RJNNA), sancionado el 06 de marzo de 2018 mediante Decreto N°241 del Ministerio de Justicia. La distribución de los gastos correspondía a un 71% para Gastos en Personal, un 24% para Bienes y Servicios de Consumo, el 5% restante a Adquisición de activos no Financieros.
- Oficio ORD N°3844, aumenta en M\$122.351, por incorporación parcial de Saldo Inicial de caja. Dicho monto fue destinado en un 88,6% a devolución de saldos correspondiente a Convenio SENADIS y Programa RJNNA; el 11,4% a Servicio de la Deuda, con la finalidad de cubrir los compromisos devengados al 31 de diciembre de 2017 que no fueron cancelados en dicho periodo.
- Oficio ORD N°6465/2018, modifica presupuestaria respecto del aporte por Convenio RJNNA en el sentido de traspasar un monto de \$23.188.560 desde Gastos en Personal a Gastos en Bienes y Servicios de Consumo.

- Oficio ORD N°6832/2018, aumenta en M\$237.447, destinados en un 97% a financiamiento de parte de gastos derivados de Incentivo Retiro al que se acogieron funcionarios de esta Corporación y el 3% a la compra de mudadores abatibles para distintos centros de la Institución.
- Oficio ORD N°7264/2018, aumenta en M\$63.578, con el objeto de pagar sentencia laboral de la causa T-119-2017.
- Oficio ORD N°7528/2018, aumenta en M\$255.271, de los cuales el por concepto de Bono de Incentivo Retiro y Diferencia Reajuste remuneracional de diciembre de 2018.
- Oficio ORD N°0040/2019, autoriza modificación presupuestaria, principalmente aumentando Otros Ingresos Corrientes por un monto de M\$250.000, debido a recuperación de licencias médicas y devoluciones de cotizaciones de las mismas; Asimismo, aumenta el Gasto en Personal, derivado de contrataciones por reemplazos de licencias médicas.

En consecuencia, el presupuesto final del año 2018, de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana, ascendió a la suma de M\$22.482.252.257.- (veintidós mil cuatrocientos ochenta y dos millones, doscientos cincuenta y dos mil, doscientos cincuenta y siete pesos), lo anterior, junto a las modificaciones, se muestran en el siguiente gráfico:

GRÁFICO N° 58: AUMENTOS PRESUPUESTARIOS



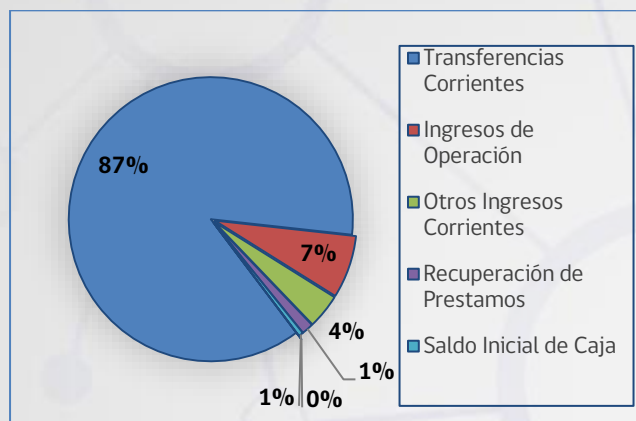
De acuerdo a la ejecución presupuestaria, el nivel de avance respecto a los ingresos alcanzó a la fecha a un 99,97% y a un 99% respecto de ellos gastos.

El financiamiento de la Corporación se compone de dos fuentes de ingreso, estas corresponden a 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, por recuperación de subsidios por licencias médicas y venta de activos). Lo anterior sin perjuicio del financiamiento a través del saldo inicial de caja.

6.2 Ingresos

GRÁFICO N° 59: INGRESOS PRESUPUESTARIOS



6.2.1 Transferencias Corrientes

Éstas provienen de la Subsecretaría de Justicia y son la principal fuente de financiamiento de la Corporación. Para el año 2018, éstas se destinaron en un 92,6% para el financiamiento de Gastos en Personal y en un 7,4% para Gastos en Bienes y Servicios de Consumo.

Al mes de diciembre de 2018 se recibió en este rubro, la suma de M\$19.563.905.107, con lo que se alcanzó un 100,00% de los ingresos por este concepto. Este porcentaje de avance se genera debido a que las transferencias recibidas desde el Ministerio de Justicia son percibidas en doceavos, lo que implica que no se generan variaciones o brechas en su percepción. Por lo demás, corresponde al ingreso permanente más estable de la Corporación.

6.2.2 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 2018 hubo recaudaciones por un total de \$1.502.644.795.-, alcanzando un 93.39% de la proyección de ingresos en el rubro para este año. La composición de este ítem se expresa a continuación:

TABLA N° 35: INGRESOS DE OPERACIÓN.

Ingresos	Presupuesto 2018	Ejecutado 2018	% Avance
Ingresos de Operación	1.608.995.694	1.502.644.795	93,39%
Convenios Municipales	500.000.000	435.673.622	87,13%
Costas Procesales y Personales	120.000.000	77.975.479	64,98%
Otros Ingresos Propios	-	0	
Otros Convenios	988.995.694	988.995.694	100,00%

6.2.3 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 2018 en este Subtítulo fue la suma de \$909.813.244, lo que implicó 102,92% de recaudación respecto del total proyectado de ingresos para el año en el rubro.

El mayor impacto en este Subtítulo lo ha tenido la recuperación de ingresos por licencias médicas del personal, rubro que recaudó un ingreso acumulado de \$702.035.288, lo que implica un 102,49% del ingreso proyectado para el año; los duplicados de Certificados de práctica, alcanzaron un total de \$7.025.000; los Otros Ingresos recaudaron por \$200.752.956, lo que implica un 100,88% el ingreso proyectado para el año. Este último rubro está compuesto por la recuperación de cotizaciones previsionales pagadas en exceso a consecuencia de la operatoria de la protección a las remuneraciones a los funcionarios que hacen uso de licencias médicas, montos que -dada su naturaleza- no se contabilizan en el mismo rubro que la recuperación de subsidios por licencias médicas.

6.2.4 Venta de activos no financieros

Para el año 2018 no hubo venta de activos institucionales.

6.2.5 Recuperación de Préstamos

Este rubro considera los Aportes Municipales devengados de Años Anteriores, pero percibidos en el año presente.

La recaudación de Convenios Municipales de Años Anteriores, alcanzó ingresos por la suma de \$357.857.071, lo que significó ingresos de un 119,29% de lo proyectado para el año 2018.

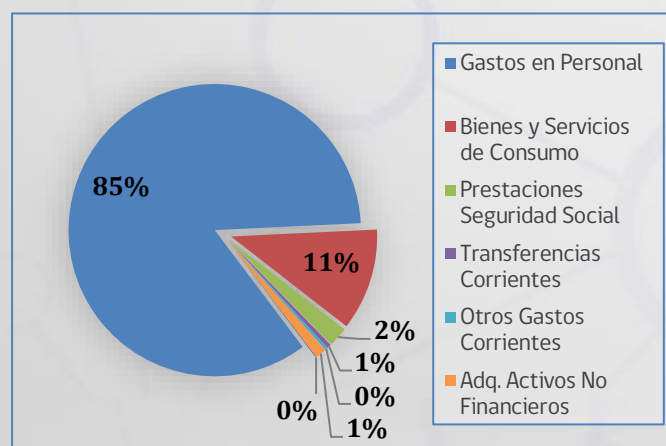
6.2.6 Saldo Inicial de Caja

El Saldo Final de Caja del año 2017, ascendió a la suma de \$140.115.519, el que fue parcialmente incorporado al presupuesto institucional del año 2018.

6.3 Gastos

De acuerdo a la ejecución presupuestaria de gastos del año 2018 de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana, estuvo constituido por un 85,43% para Gastos en Personal, un 10,83% para Gastos en Bienes y Servicios de Consumo y un 0,46% para Adquisición de Activos No Financieros. En conjunto, Prestaciones de Seguridad Social, Transferencias Corrientes, Otros Gastos Corrientes y Servicio de la Deuda representaron el 3,3% del total del presupuesto de gastos para el año 2018, tal como se expresa a continuación:

GRÁFICO N° 60 GASTOS



6.3.1 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.

Lo gastado en este rubro, durante el año 2018 fue por M\$19.014.459.237, y fue financiado en un 96,27% por transferencias recibidas desde el Ministerio de Justicia y en un 3,72% por ingresos propios de la Corporación. Es importante señalar que, de estos montos se considera el aporte proveniente del Ministerio de Justicia por un total de M\$908.247.- para financiar el Convenio RJNNA, de los cuales el 70,81% se encontraba destinado a gastos en personal.

El porcentaje de avance acumulado del gasto al mes de diciembre ascendió a un 100,07%.

Este subtítulo comprende los siguientes conceptos, cuyos gastos acumulados al 31 de diciembre de 2018, son los que se indica:

- Sueldos: \$14.743.948.882.-, equivalente al 100,2% del presupuesto disponible en el rubro para el año 2018.
- Honorarios: \$30.329.599.-, con ejecución de 99,44% del presupuesto disponible.
- Trabajos Extraordinarios por \$10.997.729.-, alcanzando un 60,26% de ejecución.
- Viáticos con ejecución de \$23.555.486.-, equivalente al 72,94% del presupuesto disponible en la materia.
- Asignaciones de Desempeño y modernización, que se devengan mensualmente, pero que se pagan trimestralmente en los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre, adicionalmente la Asignación de Zonas Extremas, tuvieron un desembolso acumulado al 31 de diciembre del año 2018 por \$4.205.648.320.-, equivalente a una ejecución del 100% del presupuesto disponible.

6.3.2 Gastos en bienes y servicios de consumo

El presupuesto anual autorizado para Gasto en Bienes y Servicios de Consumo para el año 2018 ascendió a la suma de \$2.535.712.658.- Al 31 de diciembre del año 2018 se ejecutó la suma de \$2.409.987.783.-, es decir, el equivalente al 95,04% del presupuesto disponible.

6.3.3 Prestaciones de Seguridad Social

Por este Ítem se cursa el pago de las indemnizaciones a los funcionarios que dejaron de prestar servicios en la Corporación. El gasto ejecutado durante el año 2018 ascendió a la suma de \$494.076.506.-, representando un 100,31% del presupuesto disponible.

6.3.4 Transferencias Corrientes

Para el año 2018 se procedió a efectuar la devolución del saldo no utilizado del año 2017 por el convenio celebrado entre esta Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana con el Servicio Nacional para la Discapacidad, por la suma de \$363.950; Asimismo, correspondió girar el saldo 2017 del convenio Representación Jurídica de Niños Niñas y Adolescentes por la suma de \$108.513.054.-

6.3.5 Otros Gastos Corrientes

Por este Ítem se cursa el pago de las Sentencias Ejecutoriadas de Juicios pendientes por demandas deducidas por ex funcionarios en contra de esta Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana, para el año 2018, hubo desembolsos en el rubro, por la suma total de \$117.374.267.-

6.3.6 Adquisición de Activos no Financieros

El presupuesto anual autorizado para este Subtítulo fue de \$266.848.145. Al 31 de diciembre del año 2018 se ejecutó el equivalente al 38,10%, es decir, \$101.662.440.-

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

- Vehículos: Durante el año 2018 no hubo compra de vehículos.
- Mobiliario y Otros: En este ítem hubo una ejecución presupuestaria de un 86,74%, quedando un saldo de \$5.024.588.-
- Máquinas y Equipos: La ejecución de este rubro alcanzó la suma de \$27.748.197.-, equivalente a un 99,99% del presupuesto disponible.
- Equipos Informáticos: El gasto de este Ítem alcanzó la suma de \$8.885.385.-, equivalente a un 6,89% del presupuesto disponible.
- Programas Informáticos: El gasto de este Ítem alcanzó la suma de \$32.153.446.-, equivalente a un 99,86% del presupuesto disponible.

6.3.7 Servicio de la Deuda

Para el año 2018 hubo un de arrastre compromisos devengados y no pagados al 31 de diciembre del año 2017, lo que se tradujo en un gasto de \$10.760.687.-

6.4 Cuadro Resumen

TABLA N°36 Ejecución Presupuestaria de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana. Año 2018

					Expresado en Pesos (\$)
	DETALLE	Presupuesto Vigente Año 2018	Total Ejecución a Diciembre del 2018	% Avance % Avance	Ej. Final
Sub.	INGRESOS	22.482.252.257	22.474.729.160	99,97%	7.523.097
11105	Transferencias Corrientes	19.563.904.778	19.563.905.107	100,00%	-329
	- Subsecretaría de Justicia	19.563.904.778	19.563.905.107	100,00%	-329
11106	Rentas de la Propiedad		393.424		-393.424
11107	Ingresos de Operación	1.608.995.694	1.502.644.795	93,39%	106.350.899
	- Convenios Municipales	500.000.000	435.673.622	87,13%	64.326.378
	- Costas Proc. y Pers.	120.000.000	77.975.479	64,98%	42.024.521
	- Otros Ingresos Propios	0	0		0
	- Otros Convenios	988.995.694	988.995.694	100,00%	0
11108	Otros Ingresos Corrientes	884.000.000	909.813.244	102,92%	-25.813.244
	- Recuperación Licencias Médicas	685.000.000	702.035.288	102,49%	-17.035.288
	- Duplicados de Certificados de Práctica	0	7.025.000	0,00%	-7.025.000
	- Otros Ingresos	199.000.000	200.752.956	100,88%	-1.752.956
11110	Venta de Activos	3.000.000	0	0,00%	3.000.000
	- Activos No Financieros	3.000.000	0	0,00%	3.000.000
11112	Recuperación de Prestamos	300.000.000	357.857.071	119,29%	-57.857.071
	- Convenios Municipales Años Anteriores	300.000.000	357.857.071	119,29%	-57.857.071
11115	Saldo Inicial de Caja	122.351.785	140.115.519		-17.763.734
Sub.	GASTOS	22.482.252.257	22.256.833.974	99,00%	225.418.283
12121	Gastos en Personal	19.001.219.322	19.014.459.237	100,07%	-13.239.915
	- Sueldos	14.714.527.866	14.743.948.882	100,20%	-29.421.016
	- Honorarios	30.500.000	30.329.599	99,44%	170.401
	- Horas Extras	18.250.000	10.997.729	60,26%	7.252.271
	- Viáticos	32.293.136	23.555.486	72,94%	8.737.650
	- Asignación de Modernización	2.432.446.402	2.431.762.009	99,97%	684.393
	- Asignación de Desempeño	1.625.000.387	1.624.770.932	99,99%	229.455
	- Asignación Compensatoria	111.531.531	113.518.654	101,78%	-1.987.123
	- Asignación de Zonas Extremas	36.670.000	35.575.946	97,02%	1.094.054
12122	Bienes y Servicios de Consumo	2.535.712.658	2.409.987.783	95,04%	125.724.875
	- Resto Operación	1.542.319.606	1.466.528.878	95,09%	75.790.728
	- Arriendos	870.393.052	835.316.214	95,97%	35.076.838
	- Capacitación	123.000.000	108.142.691	87,92%	14.857.309
12123	Prestaciones Seguridad Social	492.542.347	494.076.506	100,31%	-1.534.159
	- Bonificación	230.235.864	230.234.552	0,00%	1.312
	- Finiquitos	262.306.483	263.841.954	100,59%	-1.535.471
12124	Transferencias Corrientes	108.513.054	108.513.054		0

12126	Otros Gastos Corrientes	63.578.000	117.374.267	0,00%	-53.796.267
12129	Adq. Activos No Financieros	266.848.145	101.662.440	38,10%	165.185.705
	- de Terrenos	0	0	0,00%	0
	- de Edificios	0	0	0,00%	0
	- de Vehículos	40.000.000	0	0,00%	40.000.000
	- de Mobiliario y Otros	37.900.000	32.875.412	86,74%	5.024.588
	- de Máquinas y Equipos	27.750.000	27.748.197	99,99%	1.803
	- de Equipos Informáticos	129.000.000	8.885.385	6,89%	120.114.615
	- de Programas Informáticos	32.198.145	32.153.446	99,86%	44.699
	- Otros	0	0	0,00%	0
12131	Iniciativas de Inversión	0	0	0,00%	0
	- Proyectos en Obras Cívicas	0	0	0,00%	0
12134	Servicio de la Deuda	13.838.731	10.760.687	77,76%	3.078.044
	- Deuda Flotante	13.838.731	10.760.687	77,76%	3.078.044
12135	Saldo Final de Caja	0	0	0,00%	0
		0		Saldo Final	217.895.186
Expresado en Pesos (\$)					
	DETALLE	Presupuesto Vigente Año 2018	Total Ejecución a Diciembre del 2018	% Avance % Avance	Ej. Final
Sub.	INGRESOS	22.482.252.257	22.474.729.160	99,97%	7.523.097
11105	Transferencias Corrientes	19.563.904.778	19.563.905.107	100,00%	-329
	- Subsecretaría de Justicia	19.563.904.778	19.563.905.107	100,00%	-329
11106	Rentas de la Propiedad		393.424		-393.424
11107	Ingresos de Operación	1.608.995.694	1.502.644.795	93,39%	106.350.899
	- Convenios Municipales	500.000.000	435.673.622	87,13%	64.326.378
	- Costas Proc. y Pers.	120.000.000	77.975.479	64,98%	42.024.521
	- Otros Ingresos Propios	0	0		0
	- Otros Convenios	988.995.694	988.995.694	100,00%	0
11108	Otros Ingresos Corrientes	884.000.000	909.813.244	102,92%	-25.813.244
	- Recuperación Licencias Médicas	685.000.000	702.035.288	102,49%	-17.035.288
	- Duplicados de Certificados de Práctica	0	7.025.000	0,00%	-7.025.000
	- Otros Ingresos	199.000.000	200.752.956	100,88%	-1.752.956
11110	Venta de Activos	3.000.000	0	0,00%	3.000.000
	- Activos No Financieros	3.000.000	0	0,00%	3.000.000
11112	Recuperación de Prestamos	300.000.000	357.857.071	119,29%	-57.857.071
	- Convenios Municipales Años Anteriores	300.000.000	357.857.071	119,29%	-57.857.071
11115	Saldo Inicial de Caja	122.351.785	140.115.519		-17.763.734
Sub.	GASTOS	22.482.252.257	22.256.833.974	99,00%	225.418.283
12121	Gastos en Personal	19.001.219.322	19.014.459.237	100,07%	-13.239.915
	- Sueldos	14.714.527.866	14.743.948.882	100,20%	-29.421.016

	- Honorarios	30.500.000	30.329.599	99,44%	170.401
	- Horas Extras	18.250.000	10.997.729	60,26%	7.252.271
	- Viáticos	32.293.136	23.555.486	72,94%	8.737.650
	- Asignación de Modernización	2.432.446.402	2.431.762.009	99,97%	684.393
	- Asignación de Desempeño	1.625.000.387	1.624.770.932	99,99%	229.455
	- Asignación Compensatoria	111.531.531	113.518.654	101,78%	-1.987.123
	- Asignación de Zonas Extremas	36.670.000	35.575.946	97,02%	1.094.054
12122	Bienes y Servicios de Consumo	2.535.712.658	2.409.987.783	95,04%	125.724.875
	- Resto Operación	1.542.319.606	1.466.528.878	95,09%	75.790.728
	- Arriendos	870.393.052	835.316.214	95,97%	35.076.838
	- Capacitación	123.000.000	108.142.691	87,92%	14.857.309
12123	Prestaciones Seguridad Social	492.542.347	494.076.506	100,31%	-1.534.159
	- Bonificación	230.235.864	230.234.552	0,00%	1.312
	- Finiquitos	262.306.483	263.841.954	100,59%	-1.535.471
12124	Transferencias Corrientes	108.513.054	108.513.054		0
12126	Otros Gastos Corrientes	63.578.000	117.374.267	0,00%	-53.796.267
12129	Adq. Activos No Financieros	266.848.145	101.662.440	38,10%	165.185.705
	- de Terrenos	0	0	0,00%	0
	- de Edificios	0	0	0,00%	0
	- de Vehículos	40.000.000	0	0,00%	40.000.000
	- de Mobiliario y Otros	37.900.000	32.875.412	86,74%	5.024.588
	- de Máquinas y Equipos	27.750.000	27.748.197	99,99%	1.803
	- de Equipos Informáticos	129.000.000	8.885.385	6,89%	120.114.615
	- de Programas Informáticos	32.198.145	32.153.446	99,86%	44.699
	- Otros	0	0	0,00%	0
12131	Iniciativas de Inversión	0	0	0,00%	0
	- Proyectos en Obras Civiles	0	0	0,00%	0
12134	Servicio de la Deuda	13.838.731	10.760.687	77,76%	3.078.044
	- Deuda Flotante	13.838.731	10.760.687	77,76%	3.078.044
12135	Saldo Final de Caja	0	0	0,00%	0
		0		Saldo Final	217.895.186



VII. 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 85% del total los ingresos; el 15% restante, corresponde a ingresos propios, entre los que se encuentran los aportes obtenidos vía Convenios Municipales.

La CAJ RM, a lo largo de su historia, ha suscrito convenios con distintos Municipios tanto de la región Metropolitana, como las de O'Higgins, Del Maule y Magallanes, en donde nuestra Institución se obliga a instalar Unidades de atención para el otorgamiento de asistencia jurídica y social gratuita a los habitantes de dichas comunas, y/o asegurando la entrega de sus servicios a través de oficinas móviles - de uno o más profesionales que concurren a un recinto municipal-. Como contraprestación, los Municipios paga la CAJ RM, un monto de dinero, que varía según el Convenio suscrito. Dichos pagos por regla general se realizan mensualmente. Estos pagos, forman parte de nuestro Presupuesto Institucional, los cuales corresponden a Ingresos de Operación por concepto de Convenios Municipales, por lo cual tienen una gran relevancia en el cumplimiento de distintas metas institucionales.

A diciembre del año 2018, la Corporación de Asistencia Judicial de la R.M. registra un total de 81 Convenios Municipales en las 4 regiones mencionadas anteriormente. 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 operación e inversión de cada uno de los centros de atención de la Corporación de Asistencia Judicial de la R.M.

Presupuestariamente se debe hacer la distinción entre los pagos de convenios vigentes dentro del año y las deudas de años anteriores; los primeros son aquellos pagos que se realizan con cargo a una o más cuotas del año en curso, en cambio los segundos son los aportes que se realizan en un año específico, pero que corresponde a pagos de deudas de años anteriores.

7.1 Convenios Vigentes del año presupuestario 2018:

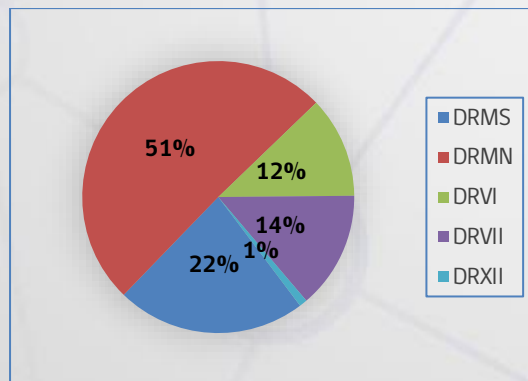
TABLA N° 36: MONTOS ACTUALES POR DIRECCIÓN REGIONAL:

Dirección Regional	N° Convenios vigentes	Montos anuales
Metropolitana Sur	11	\$230.958.371
Metropolitana Norte	21	\$518.811.909
De la Región de O'Higgins	24	\$123.642.313
De la Región del Maule	22	\$142.943.301
De la Región de Magallanes y la Antártica chilena	3	\$9.658.216
Totales	81	\$1.026.014.111

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.

A continuación, se muestra una gráfica con los montos anuales por Convenio, comparados con los efectivamente percibidos dentro del año 2018:

GRÁFICO N° 61: MONTOS ANUALES POR DIRECCION REGIONAL:



El total recaudado en el año 2018 corresponde a \$435.673.622, equivalente al 42,5% del total de los convenios. La diferencia quedará reflejada en el presupuesto del año 2019 como deuda de años anteriores, específicamente en Recuperación de Préstamos.

7.2 Deudas años anteriores por Convenios Municipales:

Dado el no pago de la totalidad de los convenios anuales, se genera una deuda histórica con los municipios que repercute negativamente en nuestro servicio, la cual se acumula año tras año. Ésta se muestra a continuación:

TABLA N° 37: DEUDAS AÑOS ANTERIORES:

Dirección Regional	Deudas años anteriores	Total pagado 2018
Metropolitana Sur	\$370.463.765	\$139.441.435
Metropolitana Norte	\$1.510.423.688	\$123.239.030
De la Región de O'Higgins	\$391.743.153	\$59.112.470
De la Región del Maule	\$1.121.202.039	\$29.358.025
De la Región de Magallanes y la Antártica chilena	\$6.424.055	\$5.927.576
Otros	\$202.421.883	\$0
Totales	\$3.602.678.583	\$357.078.536

Durante el año 2018, por concepto de pago de deudas de años anteriores, se recuperó un monto de \$357.078.536, correspondiente al 9,9% de la totalidad de la deuda.

En total, al 31 de diciembre de 2018, sumando la diferencia de los convenios del año, más la deuda de períodos anteriores, existe un monto no percibido de \$3.835.940.533.-

Debido al alto monto de deuda, para el 2019, nuestra Institución tiene el desafío de realizar aún más esfuerzos para regularizar esta situación, haciendo los ajustes necesarios al Sistema a fin de optimizar las gestiones de cobro y mantención de convenios, además de revisar en detalle éstos y revertir el mayor devengado contable que aumenta ficticiamente el saldo de dineros por recuperar, en el caso de aquellos que se encuentren terminados.

VIII. CONVENIO INTERSECTORIAL SENADIS

8.1 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 3º 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 interinstitucional con el Servicio Nacional de la Discapacidad, respecto del cual el año 2018 podemos informar los siguientes resultados:

8.2 Objetivos 2018

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.

8.3 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 ejecutor 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.

8.4 Métricas del convenio

Durante el año 2018 se llevó a cabo el patrocinio judicial de casos, orientación e información de carácter jurídica y diversas actividades de promoción y difusión de derechos. En relación al año 2017, se experimentó un aumento de personas con discapacidad atendidas por CAJMETRO, que ascendió a un 5,5%. Además, siguiendo la línea del año 2017, durante el año 2018 una parte importante de los ingresos de usuarios al Programa de Acceso a la Justicia se realizó a través de 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.

TABLA N° 38: PERSONAS CON DISCAPACIDAD ATENDIDAS.

Región	Personas atendidas
Metropolitana	4768
O´Higgins	824
Maule	680
Magallanes y la Antártica Chilena	154
Total general	6.426

TABLA N°39 TIPO DE DISCAPACIDAD POR REGIÓN

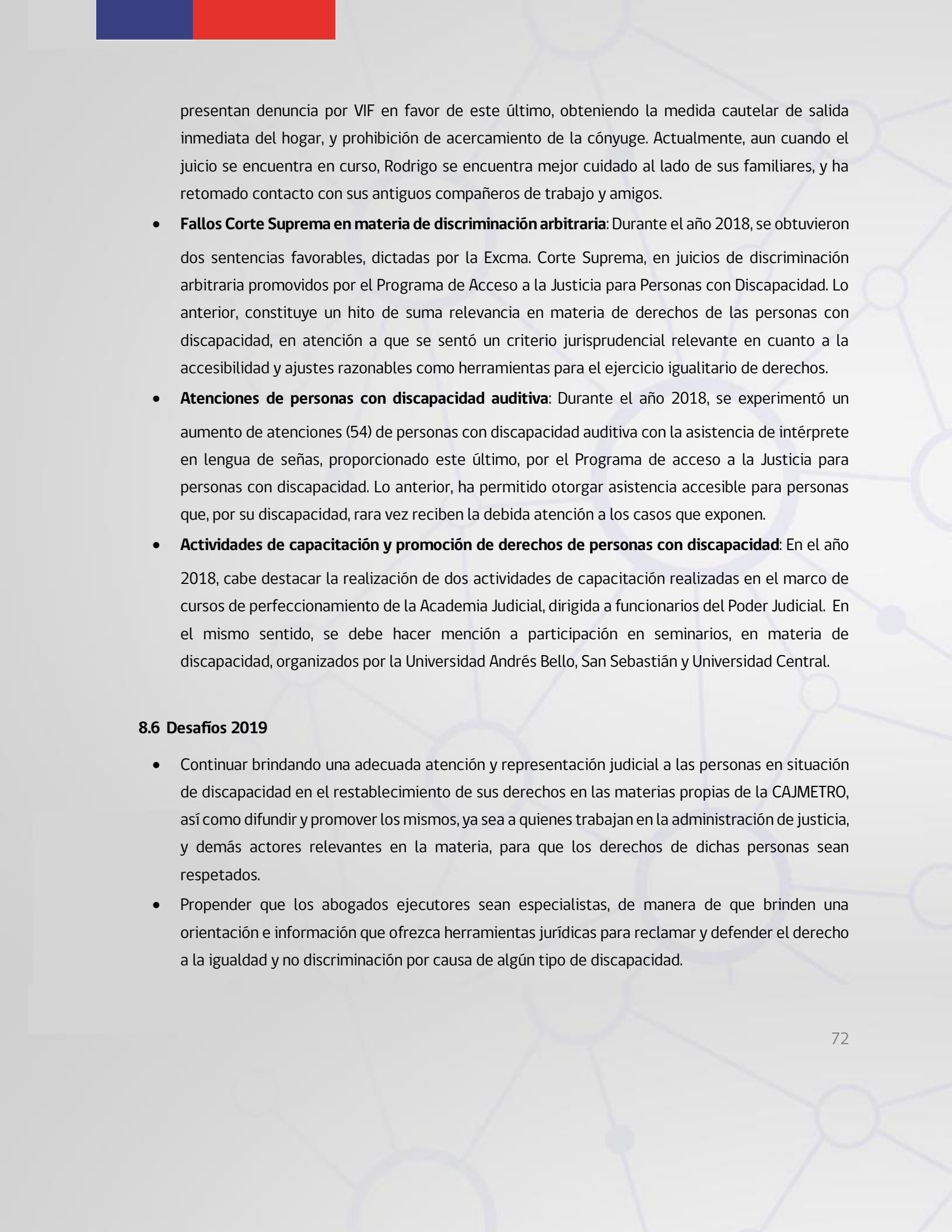
Tipo de discapacidad	Región Metropolitana	Región de O´Higgins	Región del Maule	Región de Magallanes	Total
Auditiva	444	62	46	15	567
Psíquica	235	66	30	10	341
Física	2614	486	353	84	3537
Intelectual	414	45	84	11	554
Múltiple	234	35	39	4	312
Visceral	17	2	3	0	22
Visual	356	60	45	12	473
Otras	454	68	80	18	620
Total general	4768	824	680	154	6426

TABLA Nº 40: TOTAL CASOS JUDICIALIZADOS POR MATERIA

Materia	Metropolitana	O´ Higgins	Maule	Magallanes	Total general
Familia	1257	216	203	41	1.717
Civil	612	113	38	11	774
Acciones contra discriminación por discapacidad	2	1	3	1	7
Adulto Mayor, maltrato y/o vulneración	68	18	3	4	93
Derechos Humanos	13	0	0	1	14
Penal	0	0	1	0	1
Penal Antiguo	4	0	0	0	4
Total general	1.956	348	248	58	2.610

8.5 Hitos 2018

- **Denuncia por violencia intrafamiliar en favor de usuario con ELA:** Los abogados ejecutores del Convenio CAJ RM, tomamos conocimiento de graves hechos de VIF ejercidos en contra del usuario, don Rodrigo González Moris, quien desde el año 2014 fue diagnosticado con ELA, existiendo a la fecha un deterioro progresivo en su estado de salud y movilidad. Producto de su diagnóstico, en la actualidad, la única forma que tiene Rodrigo para comunicarse, es mediante un sistema computacional que reproduce las ideas que Rodrigo le transmite mediante sus expresiones faciales. En este contexto, su cónyuge, quien desempeñaba el rol de cuidadora, ejercía maltrato en contra de Rodrigo. Específicamente, le quitaba el computador durante días a fin de que este no se pudiese comunicar, lo dejaba sin alimentación durante largas horas, lo mantenía aislado de su grupo familiar y amigos, entre otros. De esta forma, y previas coordinaciones con amigos y familiares de Rodrigo, los abogados ejecutores que informan, en calidad de funcionarios públicos,

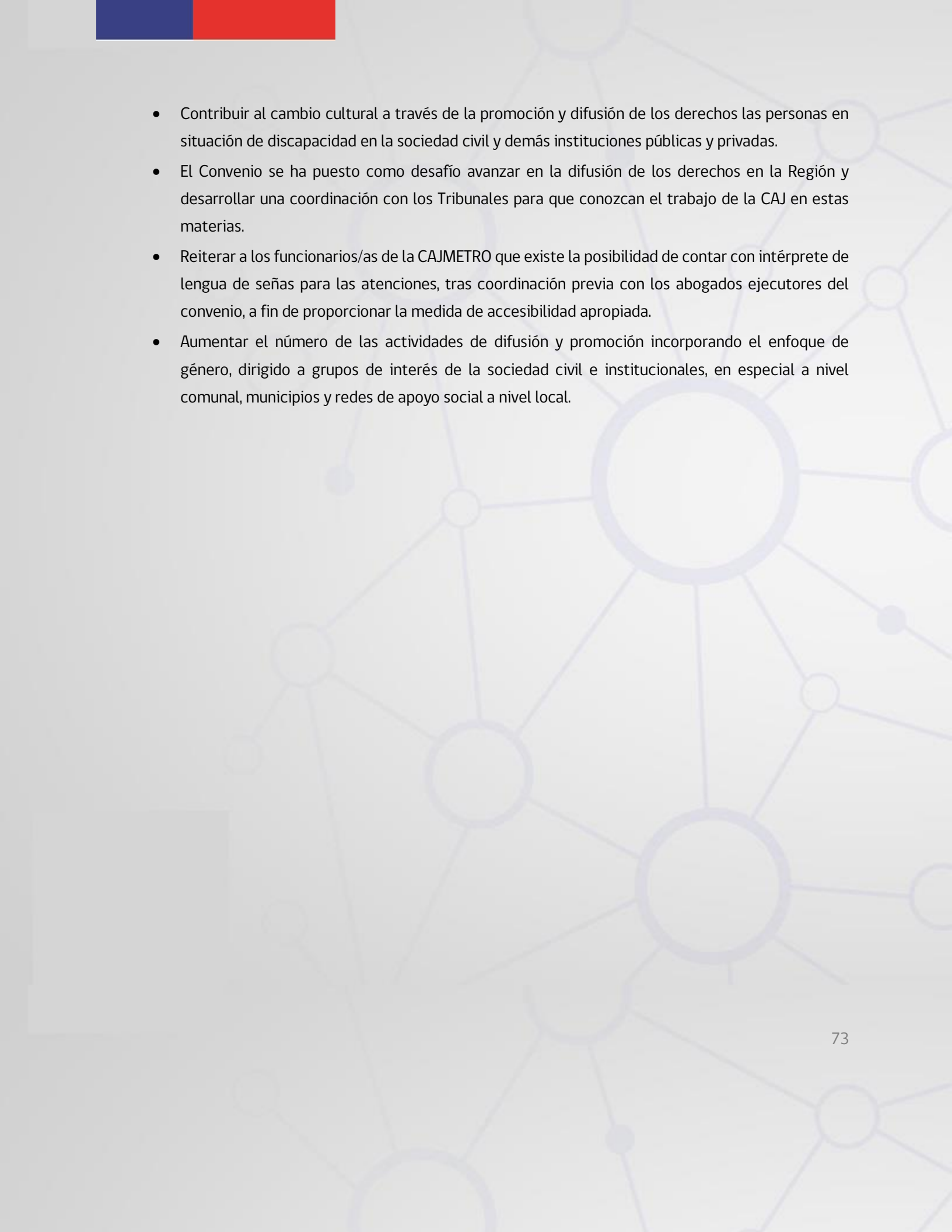


presentan denuncia por VIF en favor de este último, obteniendo la medida cautelar de salida inmediata del hogar, y prohibición de acercamiento de la cónyuge. Actualmente, aun cuando el juicio se encuentra en curso, Rodrigo se encuentra mejor cuidado al lado de sus familiares, y ha retomado contacto con sus antiguos compañeros de trabajo y amigos.

- **Fallos Corte Suprema en materia de discriminación arbitraria:** Durante el año 2018, se obtuvieron dos sentencias favorables, dictadas por la Excma. Corte Suprema, en juicios de discriminación arbitraria promovidos por el Programa de Acceso a la Justicia para Personas con Discapacidad. Lo anterior, constituye un hito de suma relevancia en materia de derechos de las personas con discapacidad, en atención a que se sentó un criterio jurisprudencial relevante en cuanto a la accesibilidad y ajustes razonables como herramientas para el ejercicio igualitario de derechos.
- **Atenciones de personas con discapacidad auditiva:** Durante el año 2018, se experimentó un aumento de atenciones (54) de personas con discapacidad auditiva con la asistencia de intérprete en lengua de señas, proporcionado este último, por el Programa de acceso a la Justicia para personas con discapacidad. Lo anterior, ha permitido otorgar asistencia accesible para personas que, por su discapacidad, rara vez reciben la debida atención a los casos que exponen.
- **Actividades de capacitación y promoción de derechos de personas con discapacidad:** En el año 2018, cabe destacar la realización de dos actividades de capacitación realizadas en el marco de cursos de perfeccionamiento de la Academia Judicial, dirigida a funcionarios del Poder Judicial. En el mismo sentido, se debe hacer mención a participación en seminarios, en materia de discapacidad, organizados por la Universidad Andrés Bello, San Sebastián y Universidad Central.

8.6 Desafíos 2019

- 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.

IX. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

9.1 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. En la misma línea está encargado de velar por mantener al día la información institucional en el portal de transparencia, conforme lo prescribe la ley 20.285 sobre acceso a la información pública.

Conjuntamente con el fortalecimiento de los mecanismos de participación presenciales y con el propósito de 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.

9.2 Mecanismos de participación ciudadana gestión 2018.

9.2.1 Cuenta Pública Participativa

El día 31 de mayo de 2018, en el Auditorio del edificio del Gobierno Regional del Maule, en la ciudad de Talca, la Corporación de Asistencia Judicial Metropolitana realizó su Cuenta Pública Participativa 2018, gestión 2017, con presencia de autoridades regionales y provinciales e importantes organizaciones sociales de la comuna. Por primera vez se contó con servicio de Streaming y canal YouTube para transmitir en vivo la actividad. Así mismo replicando la experiencia del año 2017 se contó con intérprete en lenguaje de señas.

La actividad, que contó con la presencia del gobernador de la Provincia de Talca, Felipe Donoso Castro, 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 2017 y los desafíos de año 2018. Véase discurso de Cuenta Pública: <https://bit.ly/30dszOZ>

Tal y como se ha venido realizando desde la cuenta pública 2015, en esta oportunidad los asistentes pudieron dialogar con nuestra autoridad bajo una metodología de dialogo participativo, lo que nos ha permitido poder recibir de primera fuente las inquietudes y propuestas de las organizaciones sociales asistentes, quedando registro de esto en acta respuesta: <https://bit.ly/30iajDN>

9.2.2 Consejo de la Sociedad Civil (COSOC)

El COSOC sesionó en 5 oportunidades de manera ordinaria, y 2 de manera extraordinaria, con gran participación de parte de sus integrantes, durante el año 2018.

Dentro de las principales actividades a relevar, de manera extraordinaria el consejo sesionó para conocer, observar y dar su visto bueno al informe general de Cuenta Pública institucional: <https://bit.ly/2LNhHEf>

De igual manera con gran éxito se llevó a cabo el seminario "Bienvenidos a Chile" para 300 alumnos migrantes de 8° básico. La actividad contó con la Participación de La Seremi de Justicia y Derechos Humanos y presidenta



del Consejo Directivo de la Corporación de Asistencia Judicial Metropolitana, Carolina Lavín Aliaga y de Álvaro Pillado, Director División de Organizaciones Sociales (DOS). El Objetivo definido por el Consejo fue impartir conocimientos sobre tres temas de relevancia para los/las jóvenes estudiantes migrantes: 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 a cargo del señor Andrés Grunewaldt de Fundación ProBono, fundación que forma parte del Consejo de la Sociedad Civil de nuestra Institución, quien expuso sobre los peligros e implicancias legales del Bullying y el Ciberbullying entre los jóvenes; Finalmente la Abogada Margarita Millares de la Unidad de Estudios Asociación de Fiscales expuso a los jóvenes asistentes en relación al marco jurídico de la Responsabilidad Penal Adolescente. <https://bit.ly/2YzHWzr>

En octubre del año 2018 se dio paso al proceso eleccionario del cupo vacante del consejo, lo que permitió incorporar a la Organización Comunitaria y Funcional “Centro Cultural y Artístico AUNARTE, Juan Francisco González” de la U.V. N°8, Estación Central. De esta forma el consejo de la sociedad Civil periodo 2018-2019 quedó conformado por:

1. Fundación Pro Bono.
2. Junta de Vecinos 4 A Villa Santa María del Sol, La Florida.
3. Litigación Estructural en Derechos Humanos o LEASUR
4. Colegio de Abogados de Chile A.G.
5. Fundación Multitudes.
6. Fundación Conciencia
7. Asociación Chilena de Voluntarios.
8. Organización Comunitaria y Funcional “Centro Cultural y Artístico AUNARTE, Juan Francisco González” de la U.V. N°8, Estación Central.

9.2.3 Consultas ciudadanas/Diálogos Participativos

Mecanismo de participación ciudadana por medio del cual las instituciones públicas se relacionan con la ciudadanía civilmente organizada con el propósito de dar a conocer propuestas de políticas pública que se requiera implementar, o dar respuestas a inquietudes planteadas al servicio. Todo con el fin de dar mayor legitimidad, eficiencia y eficacias a los planes y programas que se pretendan desarrollar y que influirán de manera directa o indirectamente en la ciudadanía usuario del servicio.

El año 2018 no se recibieron solicitudes de diálogos participativos presenciales.

Por parte de la institución se requirió a la ciudadanía por medio de una consulta ciudadana presencial y virtual, que se denominó “nuestro usuario como pilar estratégico institucional”. Dirigida a toda la ciudadanía y particularmente a nuestros usuarios de las Regiones donde tenemos cobertura territorial: Metropolitana, de O'Higgins, del Maule y de Magallanes y la Antártica Chilena. Por medio de la cual quisimos conocer la opinión de nuestros usuarios y ciudadanía en general, que tanto nos conoce, como visualiza nuestro servicio, consultándole que es lo que espera de nosotros. Esta consulta fue respondida por 500 personas aproximadamente y sus principales resultados esta disponibles en nuestro portal web: <https://bit.ly/2iQDesv>

9.2.4 Acceso a la información relevante

El departamento de Atención y Participación Ciudadana, ha realizado mejoras sustanciales en el manejo de la información pública del servicio, siguiendo las directrices del Consejo para la Transparencia, se han introducido mejoras al portal de transparencia que permiten a toda persona visualizar la información pública de la Corporación de la manera más expedita y cabal posible. De igual manera el año 2018 se ha comenzado a desarrollar mejoras en la página web de la institución con miras a facilitar a nuestros usuarios y ciudadanía en general el acceso a la información relevante del servicio, página que se espera esté operativa para el segundo semestre de 2019.

9.3 Hito.

En diciembre de 2018 la División de Organizaciones Sociales otorgó importante reconocimiento a la CAJ RM. por su “Espíritu Participativo”, al compartir con otros servicios públicos, su metodología de participación ciudadana. <https://bit.ly/2LXRKC3>

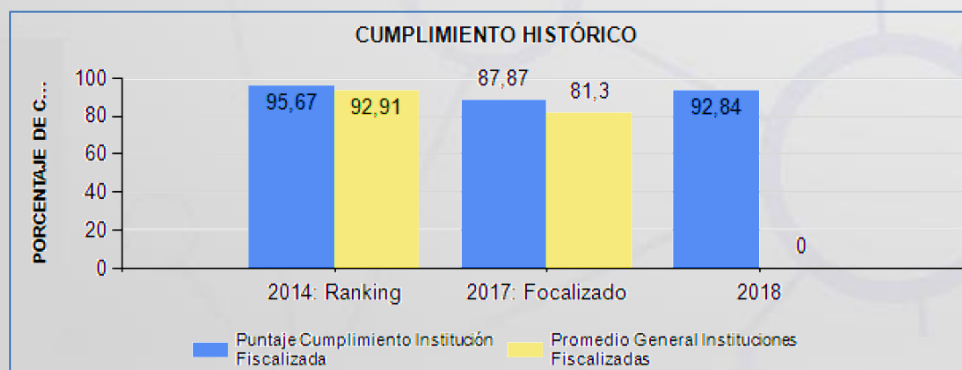
X. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

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 (también llamada Transparencia Pasiva) como la que debemos actualizar mensualmente y que se encuentra permanentemente disponible en la página de transparencia (también llamada Transparencia Activa).

En cuanto a la Transparencia Activa, esta consiste en la obligación que tiene la CAJ R.M. de mantener actualizada cada mes cierta información relevante, sobre cómo se encuentra organizada, sus contratos y contrataciones, así como distintos modos de relación con la ciudadanía (transferencias, beneficios, mecanismos de participación) entre otros. Esta obligación se fundamenta en la entrega de información pública relevante a la ciudadanía y al público en general; entrega que debe ser permanente, actualizada y de forma accesible y comprensible. Para ello, la CAJ R.M. mantiene en su página web institucional un link que entregue al usuario de manera clara y sencilla dicha información relevante. Todo ello, con el objetivo de mantener una ciudadanía informada de aquellos procedimientos que realiza la institución, velando por la transparencia total de sus actos y acciones. El Departamento encargado de realizar esta función es el Departamento de Atención y Participación Ciudadana (DAPC).

Cabe destacar en este punto que el Consejo para la Transparencia, a través de su Unidad de Transparencia Activa, emitió un informe de Transparencia Activa de la CAJ R.M., el cual arrojó que en esta materia la institución obtuvo un puntaje de cumplimiento ascendiente a un 92,84%, lo cual representa un aumento en dicho cumplimiento, frente al 87,87% de cumplimiento que tuvo la CAJ R.M. en el año 2017. Sin perjuicio de lo anterior, la aspiración de la institución es seguir subiendo ese porcentaje de cumplimiento para el año 2019, hasta lograr un cumplimiento de un 100% de los requerido en este punto.

GRÁFICO N° 62: CUMPLIMIENTO HISTÓRICO:



En cuanto a la Transparencia Pasiva, durante el año 2018 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.

TABLA N° 45: NUMERO DE SOLICITUDES POR TIPO:

Tipo de Solicitud	Número de solicitudes 2018
Información administrativa	59
Información sobre causas	8
Información estadística	31
Información sobre concurso	4
Información sobre investigación sumaria	5
Información sobre postulantes	7
Otros	15
Total, de solicitudes	129

Si esto se compara con el año anterior, en 2018 se recibieron 45 solicitudes más que en año 2017.

En cuanto a los amparos interpuestos por los solicitantes ante el Consejo para la Transparencia, estos alcanzaron a 14, de los cuales:

- 1 se encuentra actualmente en tramitación (vigente),
- 1 fue acogido totalmente,
- 1 acogido parcialmente,
- 1 rechazado,
- 6 declarados inadmisibles,
- 1 desistido y
- 3 que fueron derivados al Sistema Anticipado de Resolución de Controversias (SARC).

XI. REQUERIMIENTOS GABINETE PRESIDENCIAL Y RECLAMOS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS (O.I.R.S)

11.1 REQUERIMIENTOS GABINETE PRESIDENCIAL

11.1.1 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.

11.1.2 Vías de Ingreso

Desde el año 2017, los requerimientos de Gabinete Presidencial y la Primera Dama son remitidos en forma directa desde Gabinete hacia OIRS, por medio de una 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.

Desde el año 2017 también 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., solicitando orientación por determinadas materias, con el fin de llevar un registro único de atenciones de este sentido.

TABLA N° 42: VÍAS DE INGRESO

Vías de ingreso	Total	Porcentaje
SIGOB	756	98%
Vía Dirección General CAJ	19	2%
Total general	775	100%

11.1.3 Gestión 2018

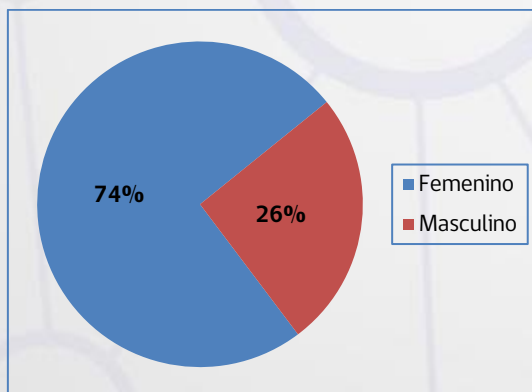
11.1.3.1 Requerimiento de Gabinete de la Presidencia

En el año 2018 se recibieron un total de 756 requerimientos (123 más que el año 2017 que se recibieron 633), los cuales se encuentran en un 100% gestionados, y terminados siendo enviada la respuesta tanto a Gabinete de la Presidencia como al Ciudadano.

TABLA N° 43: DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO

Por Género	Total	Porcentaje
Femenino	563	74%
Masculino	193	26%
Total	756	100%

GRÁFICO N° 62: DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO



- De los 756 casos gestionados, en 486 de ellos se ha efectuado orientación jurídica y en 37 se ha ingresado para proporcionar patrocinio judicial de nuestra Institución, ingresando para el efecto a alguna de las Unidades Operativas de la CAJMETRO, con la derivación del caso a un profesional vía SAJ con hora y día en específico.
- En 88 de los casos el usuario no sigue adelante con atención (abandono), y en 108 casos usuario señala no requerir los servicios de la Corporación. Esto último se genera ya sea porque ya tiene abogado particular o de otra Institución, o su principal inquietud no iba por el aspecto jurídico Ej. Solicita una vivienda o un empleo.

- Sólo en 8 casos se ha debido devolver el requerimiento de un usuario a Gabinete Presidencial, por no correspondernos según la competencia de nuestra Institución. En este caso se disminuye el número de 19 que se generaron en el año 2017, en base a que se ha establecido una coordinación mayor y directa con los analistas de los requerimientos en Gabinete de la Presidencia, lo que permite ser más efectivos en la gestión.
- Por último, en 22 casos remitidos se ha derivado a Procedimiento de Reclamos Institucional, ya que en la presentación del ciudadano se manifestaba un reclamo en contra de alguna de las Unidades Operativas de la CAJMETRO.

11.1.3.2 Requerimiento Dirección General

Presentaciones de los ciudadanos que se realizan en forma directa por carta dirigida al Director General de la Corporación de Asistencia Judicial R.M. o por alguna Institución Ej. Universidades, con el fin de proporcionar orientación, o de corresponder, patrocinio judicial, en las diferentes solicitudes planteadas.

En el año 2018 se tuvo una baja en los requerimientos recibidos desde Dirección General de 37 recepcionados en 2017 a 19 requerimientos en 2018.

TABLA N° 44: DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO

Por Género	Total	Porcentaje
Femenino	9	47%
Masculino	10	53%
Total	19	100%

GRÁFICO N° 63: DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO

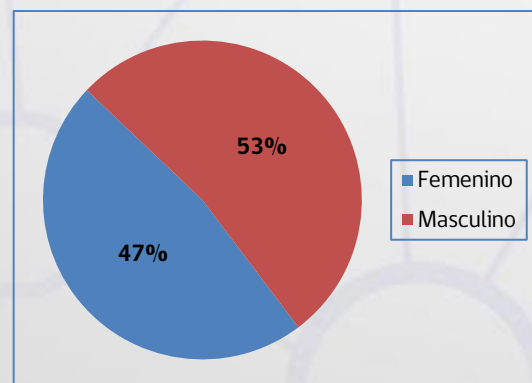


TABLA N° 45: MATERIAS CONSULTADAS

Materias Consultadas	Casos	Porcentaje
Civil	6	31,6%
Familia	7	36,8%
Laboral	1	5,3%
Penal	2	10,5%
JPL	0	0%
DDHH	1	5,3%
Otros	2	10,5%
Total general	19	100%

11.2 GESTIÓN RECLAMOS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS

Atendida la gran cantidad de atenciones y causas que se generan ante las Unidades Operativas de la CAJMETRO, en algunos casos los usuarios presentan reclamos, sugerencias o felicitaciones las cuales deben ser tramitadas por la Corporación.

Producto de ello, y atendida la importancia que presenta para nuestra Institución, una tramitación de aquellas presentaciones acorde a la legislación vigente, a las nuevas tecnologías y con el fin de resguardar los derechos tanto de los usuarios como de los funcionarios, es que se requería de un procedimiento de gestión de reclamos, sugerencias y felicitaciones por el cual se gestionara de manera oportuna, eficaz y eficiente las respuestas de los mismos. Es así que en febrero de 2018 por resolución exenta n° 699/2018 de fecha 16 de febrero de 2018 se aprueba el nuevo Procedimiento de Gestión de Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones de la CAJMETRO estableciendo una tramitación, responsables en la gestión, registro e informes de ellos aplicable a todas la Unidades Operativas y funcionarios de dicha Corporación, comprendiendo las Regiones de O´Higgins, Maule, Magallanes y la Antártica Chilena, y Metropolitana.

Es en este Procedimiento en el cual se establece en su numeral 6.5.4, la generación al término de la gestión de reclamos de cada año, de un informe anual que contendrá una relación sobre la tramitación de los reclamos, sugerencias y felicitaciones ingresados durante el periodo, incluyendo las observaciones realizadas durante la tramitación.

11.2.1 Ingreso de Reclamos

Los Reclamos, Felicitaciones y Sugerencias se reciben por medio de canales establecidos para ello, con el fin de centrar su gestión en OIRS y así tener un seguimiento de las presentaciones y una uniformidad en las respuestas otorgadas tanto a los usuarios como a otras instituciones.

Estas vías de ingreso son:

- a) Unidades Operativas: Aquí se registran tanto las unidades de atención en cada comuna con las presentaciones generadas en los libros de reclamos, como los reclamos presentados ante las Direcciones Regionales.
- b) Página Web Institucional
- c) Formulario de reclamo a disposición de los usuarios en dependencias de OIRS
- d) Otras Instituciones (Gabinete de la Presidencia de la República o de la Primera Dama, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Municipalidades, otros Servicios Públicos).

TABLA N° 46: VÍA DE INGRESO DEL RECLAMO

Medio ingreso reclamo	Total	%
Formulario OIRS	219	35,15%
Unidades operativas	160	25,68%
Página web	148	23,76%
Ministerio de justicia	34	5,46%
Municipalidades	24	3,85%
Gabinete de la presidencia	16	2,57%
Direcciones regionales	13	2,09%
Oficina de partes	1	0,16%
Dirección general	7	1,12%
Cortes de apelaciones	1	0,16%
Total	623	100%

Los principales medios de ingreso de los reclamos de nuestra institución son:

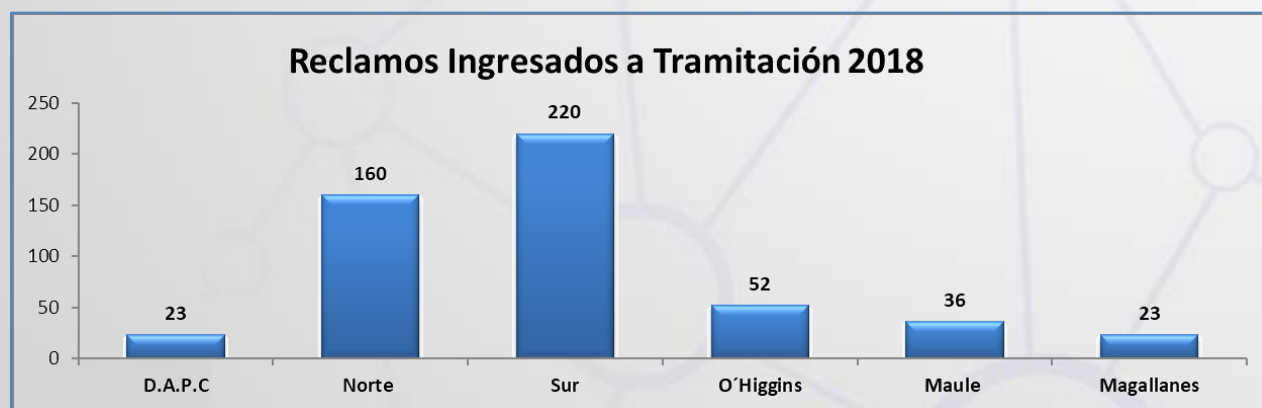
- El formulario para el efecto que se encuentra en dependencias de OIRS, por el cual el usuario estampa el reclamo siendo recepcionado y revisado inmediatamente por los profesionales a cargo de la gestión de reclamos de esta oficina, para evitar que existan datos o antecedentes incompletos que dilaten la efectiva gestión del reclamo, y que se trate de un reclamo en contra de una Unidad o funcionario de nuestra institución. Este formulario fue establecido por la

Resolución exenta 699-2018 que fija el procedimiento de gestión de reclamos, con el fin de unificar la forma y datos que debe contener un reclamo.

- La página Web institucional, en la cual el usuario puede interponer el reclamo, felicitación o sugerencia por medio del formulario on line para el efecto, el cual es revisado por abogado jefe OIRS y registrado por los profesionales en gestión de reclamos de dicha oficina. También por esta página, el usuario puede utilizar los formularios web de justicia te ayuda con el fin de remitir su presentación, la cual es derivada a OIRS posteriormente para su gestión.

De los 623 reclamos presentados, **514** de ellos se admiten a tramitación en el año 2018. De los 109 reclamos que no se ingresan, 34 de ellos corresponden a Unidades Operativas de otras Corporaciones de Asistencia Judicial por lo que se realiza la derivación a las correspondientes OIRS para su gestión, informando de esta situación al usuario; 19 son duplicados¹⁴; y 56 de ellos no corresponden a reclamos propiamente tal (se solucionan con agendamiento de hora de atención al usuario o atención directamente en OIRS), faltan antecedentes y no son subsanados por usuario dentro del plazo de tres días establecido en Protocolo desde la interposición del reclamo, no son usuarios de la Corporación en alguna de sus líneas de atención, o por el lenguaje utilizado por el reclamante no se admite a tramitación al ser éste ofensivo.

GRÁFICO N° 64: RECLAMOS INGRESADOS A TRAMITACIÓN

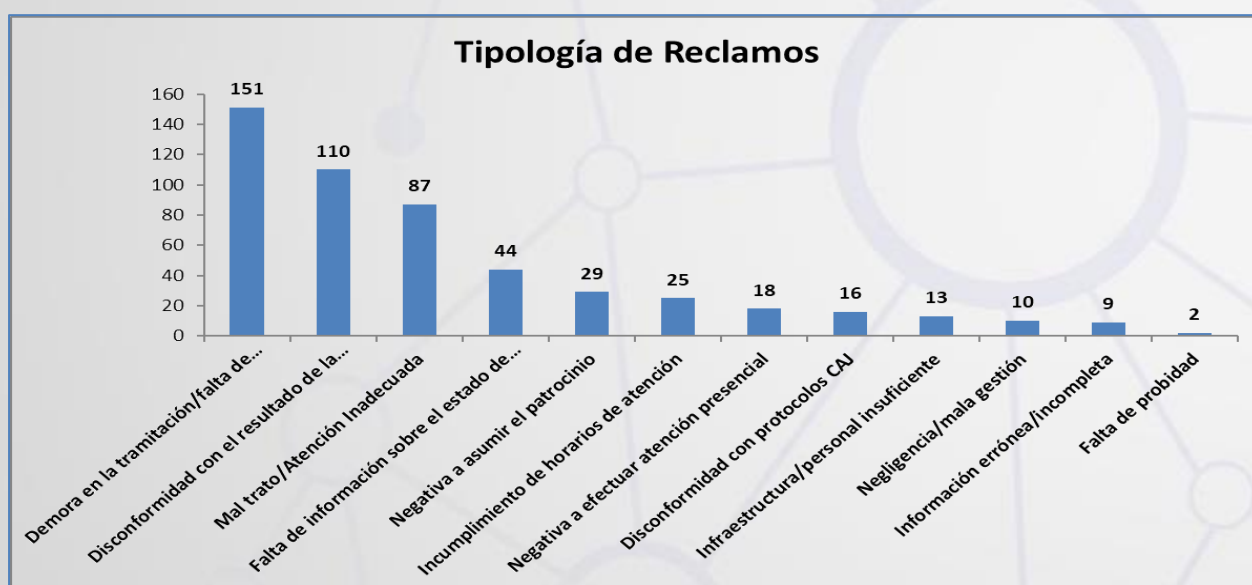


14 Se generan al ingresar el usuario el mismo reclamo, por diversos canales Ej. por formulario OIRS y por el Ministerio de Justicia.

De los 514 reclamos ingresados a tramitación 220 de ellos son en contra de Unidades Operativas dependientes de la Dirección Regional Sur, correspondiendo a un 42.8% del total. Le sigue la Dirección Regional Norte con 160 reclamos, correspondiendo a un 31.1%; Dirección Regional de O'Higgins con 52 reclamos (10.12%); Maule con 36 (7%) y Magallanes y el Departamento de Atención y Participación Ciudadana con 23 (4.47% cada uno).

En cuanto a la tipología de reclamos, dentro de los tres primeros tipos encontramos demora en la tramitación/falta de gestión con 151 reclamos correspondientes a un 29.4%; disconformidad con el resultado de la gestión con 110 (21.4%), y mal trato/atención inadecuada con 87 (16.9%).

GRÁFICO N° 65: TIPOLOGÍA DE RECLAMO



Solicitud de Informes

Una vez recepcionado el reclamo, y admitido a tramitación tras análisis que se realiza en OIRS, se envía a la Unidad Operativa reclamada con copia a la respectiva Dirección Regional, con el fin de que las primeras informen al tenor de lo reclamado por el usuario y las segundas validen el informe y establezcan medidas preventivas o correctivas de ser necesarias.

TABLA N° 47: INFORMES EVACUADOS POR DIRECCIÓN REGIONAL EN PLAZO Y FUERA DE PLAZO

Informes evacuados	Evacuados	Dentro de plazo	Fuera de plazo	Promedios días retraso
DAPC	23	15	8	9
Norte	160	118	42	7,5
Sur	220	91	129	21
O'Higgins	52	50	2	9
Maule	36	28	8	8
Magallanes	23	20	3	2,6
Total	514	322	192	
		82,56%	49,23%	

Respuestas Enviadas a usuario

El plazo de respuesta al usuario, es de 30 días. Esta respuesta es enviada por correo electrónico, carta certificada o se realiza entrega presencial de ésta al usuario en dependencias de OIRS, medio de respuesta que se le solicita al usuario fijar cuando realiza el reclamo. En caso de que la carta certificada venga devuelta por Correos de Chile debido a que no hay quien la reciba, se remite por correo normal, dejando constancia de ello en capeta digital del reclamo.

Reclamos Terminados fuera de plazo

De los reclamos que se terminan fuera del plazo de 30 días fijado por Protocolo, en 60 de ellos, un 92.3%, el informe en respuesta del reclamo fue emitido por la Unidad Operativa reclamada fuera de los plazos establecidos, y en 5 de ellos (7.69%) la respuesta se envía al usuario fuera de plazo de 30 días, teniendo el informe evacuado por la Unidad Operativa dentro de los plazos.

Impugnación de respuestas

A partir del envío de la respuesta por correo normal, certificado, electrónico o entrega personal al usuario, comienza a correr un plazo de 10 días que éste tiene para impugnar la respuesta recibida, fundamentando las razones de la impugnación realizada.

En caso de que el usuario no impugne la respuesta el proceso de reclamo se cierra, determinándose por parte de abogado jefe de OIRS, en base a informes proporcionados por las Unidades Operativas y Direcciones Regionales, si se acoge o rechaza el reclamo presentado.

11.2.2 Gestión Felicitaciones 2018

En el presente informe se incorporan las felicitaciones generadas para funcionarios de la Corporación, las de postulantes si bien se ingresan, registran, se les asignan número en planilla de gestión de felicitaciones y se informan a abogado jefe del centro correspondiente para conocimiento y fines, no son incorporadas en este informe.

De las felicitaciones generadas solamente a postulantes en la Dirección Regional Sur se registran 53 y en la Dirección Regional Norte 3.

GRÁFICO N° 66: FELICITACIONES



11.3 Conclusiones

- El nuevo Protocolo de Gestión de Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones actualizó nuestro proceso de gestión ya que estableció líneas existentes actualmente que no estaban consideradas en anteriores documentos, generó flujos y responsables más claros con el fin de hacer más eficiente el proceso y estableció informes con los cuales se puede tener el avance del proceso del reclamo. Se generaron etapas que buscan reducir la necesidad de solicitud de complemento de informe de respuesta por parte de OIRS a las Unidades Operativas. Se debe reforzar la situación de que todos los reclamos que ingresen por las diversas líneas o Departamentos se deben remitir a OIRS para así tener una gestión única, y no generar duplicidades de gestión.
- Las cuatro causales de mayor incidencia en reclamos en el año 2018 son: Demora en la tramitación/Falta de gestión; Disconformidad con el resultado de la gestión; Mal trato; Falta de información sobre el estado de la causa. Las Unidades Operativas en que estos reclamos se repiten con mayor frecuencia son: Unidad de Cumplimiento de Santiago; Oficina de Defensa Laboral de Santiago; El Bosque y nuevamente Oficina de Defensa Laboral Santiago, respectivamente.

11.4 Desafíos 2019

- Necesidad de reforzar en las Unidades Operativas, a través de las respectivas Direcciones Regionales, del deber de generar los reclamos, felicitaciones y sugerencias mediante el formulario establecido en el protocolo. Lo anterior con el fin de unificar la presentación del reclamo.
- Generar reuniones con las Direcciones Regionales con el fin de señalar falencias o incumplimientos en el proceso 2018 de gestión, y así evitar que inconvenientes se reiteren en el 2019.
- Generar respuestas concretas y seguimiento por parte de las Direcciones Regionales de las observaciones que se realicen en los informes trimestrales de gestión, de situaciones que por su reiteración o gravedad sean representadas a estas enviando la información de la resolución a OIRS con el fin de generar su registro.

XII. ATENCIÓN MIGRANTES

12.1. Generalidades

La migración es un fenómeno global que desde la Antigüedad ha generado la necesidad de crear normas que regulen el actuar y los derechos y deberes que se reconocen a determinadas personas, las cuales han salido de su lugar de origen para establecerse en otro diferente de manera temporal o definitiva.

Así, estas personas suelen ser consideradas como pertenecientes a la categoría de migrantes. Sin embargo, los migrantes no constituyen una "clase" de personas, que merezcan, por el hecho de tener otra nacionalidad, un trato diferente al de los nacionales del Estado al que emigran, son ante todo personas y gozan de la dignidad inherente a todo ser humano¹, por tanto, no es posible realizar distinciones a su respecto de ningún tipo, y en especial en virtud de su origen, nacionalidad o raza. A pesar de la existencia de esta igualdad prevalente entre nacionales y no nacionales, en consideración de su esencia humana, ello no es óbice para el reconocimiento de uno de los principios generales del derecho internacional clásico, cual es la soberanía estatal.

12.2. Atenciones realizadas a la población Migrante.

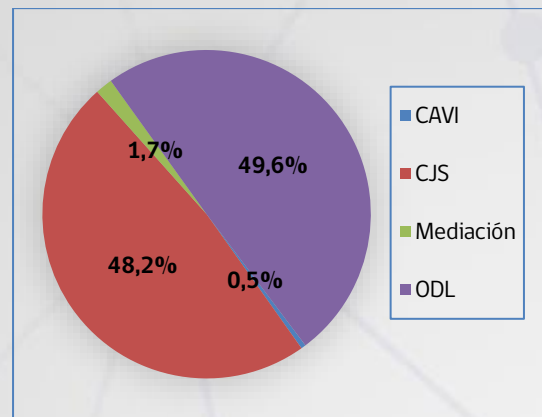
Durante el año 2018 se registra un total de 10.398 personas extranjeras consultantes en la línea Orientación e información. A nivel general, respecto del total de atenciones realizadas en OI, la población migrante representa el 4,3% del total de personas atendidas, representando un aumento de un 42% respecto al año 2017.

Destaca en primer lugar que las atenciones a migrantes se intensifican en las Oficinas de Defensa Laboral, donde la atención a personas extranjeras representa casi un 22% del total de personas atendidas durante el 2018.

TABLA 48.- DISTRIBUCIÓN DE MIGRANTES ATENDIDOS SEGÚN CENTRO

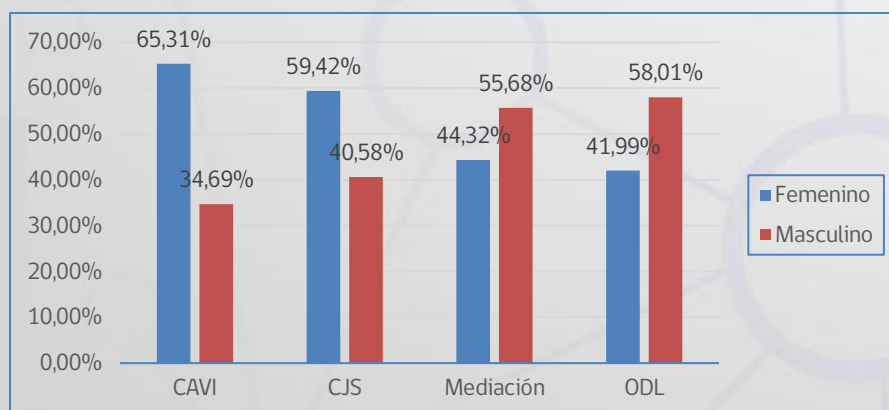
NACIONALIDAD DE PERSONAS ATENDIDAS EN OI		
CENTROS	CHILENA	OTRA NACIONALIDAD
CAJS	96,6%	3,4%
CAVI	97,8%	2,2%
ODL	78,4%	21,6%
Total general	95,7%	4,3%

GRÁFICO 67.- DISTRIBUCIÓN DE MIGRANTES ATENDIDOS SEGÚN CENTRO



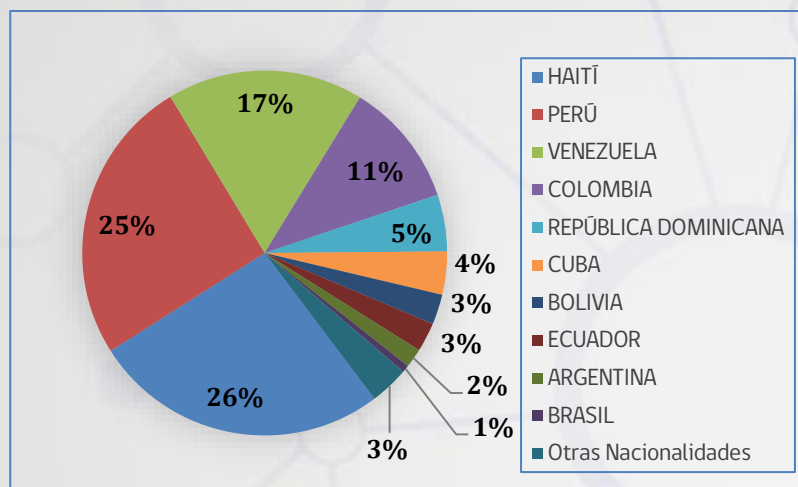
Respecto del género de los migrantes atendidos, se distribuyen casi de forma homóloga, donde 51% corresponde a usuarios del género femenino y 49% al género masculino. Respecto a la edad de esta población, se aprecia una fuerte concentración en el rango etario entre 18-44 años con un 81%, esto se explica principalmente por las edades de los migrantes que ingresan al país (edad productiva). Respecto del nivel de estudios, también se aprecia que los migrantes superan los estudios de los usuarios nacionales, alcanzando el 75% de los usuarios atendidos estudios medios completos y más, en comparación con el 53% de los nacionales en misma categoría. Otro antecedente de interés es que el género femenino prevalece en los Centros de Atención Jurídico y Social 65,3% y los Centros de Atención a Víctimas 59,4, mientras que el género masculino prevalece en los Centros de Mediación y Arbitraje 55,8% y las Oficinas de Defensa Laboral 58%.

GRÁFICO 68.- DISTRIBUCIÓN DE MIGRANTES POR GÉNERO ATENDIDOS SEGÚN CENTRO



Respecto a los países de proveniencia de los migrantes atendidos, encabeza la lista los haitianos con un 26%, en 2º lugar los migrantes peruanos con un 25%, en tercer orden los venezolanos con el 17%, seguido de colombianos con un 11%, en 5º lugar se ubican los migrantes procedentes de República dominicana con un 5%.

GRÁFICO 69. NACIONALIDAD DE MIGRANTES ATENDIDOS EN OI



Destaca que, en las Oficinas de Defensa Laboral, la participación de los haitianos se eleva a un 43%.

GRÁFICO 70. NACIONALIDAD DE MIGRANTES ATENDIDOS EN OI POR TIPO DE CENTRO

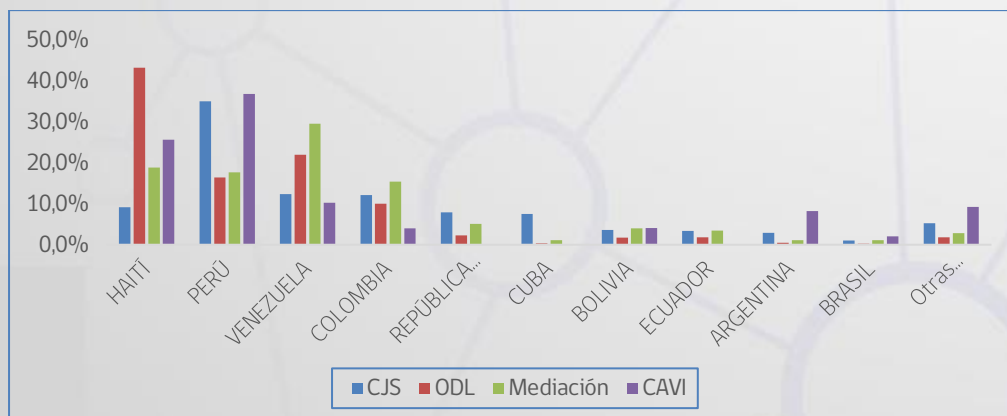


TABLA 49.- DISTRIBUCIÓN DE MIGRANTES ATENDIDOS POR TIPO CENTRO

País de Origen	CJS	ODL	Mediación	CAVI
HAITÍ	9,1%	43%	19%	26%
PERÚ	34,9%	16%	18%	37%
VENEZUELA	12,3%	22%	30%	10%
COLOMBIA	12,1%	10%	15%	4%
REPÚBLICA DOMINICANA	7,9%	2%	5%	
CUBA	7,5%	0%	1%	
BOLIVIA	3,6%	2%	4%	4%
ECUADOR	3,4%	2%	3%	
ARGENTINA	2,9%	1%	1%	8%
BRASIL	1,0%	0%	1%	2%
Otras Nacionalidades	5,3%	1,8%	2,8%	9,2%

XIII. AVANCES EN TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

13.1 Avances en TI 2018

I. Desarrollo de Sistemas

Durante el período 2018 se avanzó en diversas mejoras a los sistemas, las que eran requeridas por las distintas unidades operativas.

II. Modificación Formatos Estadísticos Ministeriales

Durante los primeros meses del año 2018, el trabajo principal de la unidad de desarrollo de sistemas del Dpto. de Informática, fue el de llevar a cabo las modificaciones requeridas por el Ministerio de Justicia en los formatos de reportería mensual mediante los cuales se le informa los resultados de los distintos indicadores que se miden en cada una de las líneas de servicio. Estas modificaciones requieren modificar tanto los procedimientos almacenados en base de datos (para incorporar nuevos indicadores o modificar acorde a los requerimientos del Ministerio la contabilización de los actuales), como los formatos exportables en Excel, dada la adición de nuevos cuadros o movimientos y ajustes de estos.

Las fechas de entrega de los nuevos formatos fue la siguiente:

- Formato estadístico centros CAJ 12-01-2018
- Formato estadístico ODL 19-02-2019
- Formato estadístico CAVI 20-03-2018

III. Conexión Segura SAJ

Durante el mes de enero se trabajó en aumentar el nivel de seguridad de todo el tráfico de datos del sistema SAJ, modificando el protocolo de transferencia de información para todo el sistema a uno cifrado, vale decir, que la información del sistema, tanto de cuentas de usuario como de los patrocinados, no se envía a través de la red como texto que pueda ser interceptado y leído por terceras partes no autorizadas, sino que se envía codificado mediante algoritmos de seguridad de llave pública, incorporando un certificado de seguridad que verifica que la fuente de información es auténtica.

IV. Desarrollo Plataforma De Atención No Presencial

Durante los meses de junio y julio se inició el trabajo tendiente a generar una nueva plataforma para administrar y gestionar todas las consultas recibidas a través de los distintos canales de contacto no presencial. En primer término el enfoque se realiza sobre la atención de consultas y requerimientos recibidos a través de la página web, generando para esto un sistema de registro y seguimiento de las consultas recibidas integrado con el sistema de gestión de casos SAJ, de manera de simplificar el trabajo de los funcionarios del centro de atención no presencial, que hoy requieren de largas horas de digitalización de consultas recibidas y descargadas en planillas Excel, lo que consume gran parte del tiempo que debería ser utilizado en atender dichos requerimientos.

A futuro se prevé la integración tanto con los canales de redes sociales como con la aplicación móvil de la institución.

V. Reglas De Auditoría Y Consistencia Estadística SAJ

Durante los meses de agosto y septiembre de 2018 se llevó a cabo el levantamiento, desarrollo e incorporación en el sistema SAJ de las reglas de auditoría y restricciones de consistencia estadística requeridas para asegurar los resultados estadísticos informados al Ministerio, eliminando o limitando aquellas funcionalidades del sistema que pueden llevar al movimiento de casos de manera no validada, impactando sobre las métricas definidas y por tanto, poniendo en riesgo el proceso estadístico en su completitud.

Para este efecto se desarrolló una lógica de negocio nueva, en conjunto con el Departamento de Planificación y Control de Gestión, que debe ser validada por el sistema en cada intento de grabación o modificación de información en la base de datos, ya sea provocada por errores humanos o por otras fallas de conectividad y errores de programación.

Una vez implementadas estas medidas se realizó monitoreo y control de los resultados estadísticos, disminuyéndose la brecha de diferencias en las mediciones de un período a otro a una tasa inferior al 1%.

VI. Reportería CAVI

En el último trimestre de 2018 se trabajó y terminó el desarrollo de los informes estadísticos y de gestión para los Centros de Atención de Víctimas, de manera que pudieran contar con información en línea sobre cada uno de los indicadores que permiten medir y seguir su gestión. Estos informes permiten a los funcionarios de estas unidades, a las direcciones regionales y a los distintos departamentos contar con

información de los resultados obtenidos en cada uno de los ítems monitoreados, de manera de poder tomar decisiones oportunas para mejorar su desempeño.

Los reportes exportables, extraíbles directamente desde el sistema son los siguientes:

1. Informe de Causas Vigentes
2. Informe de Intervenciones Psicológicas Vigentes
3. Informe de Intervenciones Sociales Vigentes
4. Informe de Audiencias
5. Informe de Intervenciones Interdisciplinarias
6. Informe de Egresos Sociales
7. Informe de Egresos Psicológicos
8. Informe de Egresos Judiciales
9. Informe de Causas Terminadas
10. Informe de Egresos Interdisciplinarios

13.2 OTROS DESARROLLOS GENÉRICOS

A continuación, se listan otros desarrollos realizados tanto en corrección de fallas del sistema, modificaciones funcionales requeridas y apoyo a las otras Corporaciones de Asistencia Judicial:

TABLA N° 48: MODIFICACIONES FUNCIONALES Y DE APOYO

Clave	Resumen
<u>SAJRLD-351</u>	Incorporar parámetro y crear oficina internacional
<u>SAJRLD-348</u>	Generar y realizar pruebas incidencia SAJRLD-341
<u>SAJRLD-341</u>	Revisar falla bloqueo BDD por insert/update personas
<u>SAJRLD-346</u>	Informe de audiencias Oficina Litigación
<u>SAJRLD-352</u>	SAJRLD-351 Quitar Obligatoriedad de Estado Civil y Profesión u Oficio
<u>SAJRLD-355</u>	Permitir Rol Coordinador Abogado en Entrevistas de seguimiento CAVI
<u>GDINF-66</u>	Revisar hora ejecución programador Oracle
<u>SAJRLD-359</u>	Agregar Centros tipo convenio
<u>SAJRLD-350</u>	Reconstruir branch y cambios para integración y pruebas
<u>SAJRLD-331</u>	No graba ni despliega personas Integrantes del Grupo Familiar Módulo Peritaje
<u>SAJRLD-365</u>	Agregar calidad de litigante a CAVI
<u>SAJRLD-366</u>	Modificar RAC. ingreso sin focalización
<u>SAJRLD-368</u>	Incorporar parámetros a Oficina Internacional
<u>SAJRLD-370</u>	Juzgado de Letras de Tocopilla no aparece en Módulo Peritaje

<u>SAJRLD-369</u>	Error en la habilitación de permisos grilla derivación mediación CAJ
<u>SAJRLD-377</u>	Homologar permisos agenda perfiles CAVI
<u>SAJRLD-378</u>	Otorgar acceso a informe práctica de postulantes a coordinador de mediación
<u>SAJRLD-380</u>	Accesos a informe extrajudicial mediación
<u>SAJRLD-376</u>	Mejoras en módulo de usuarios
<u>SAJRLD-381</u>	Acceso a agendamiento OI desde centro mediación
<u>SAJRLD-388</u>	Agregar Fiscalías de CAJTA
<u>SAJRLD-382</u>	Causas vigentes CAVI
<u>SAJRLD-387</u>	Revisar falla contabilización RAC por fecha ingreso
<u>SAJRLD-385</u>	Modificar condición filtro reporte mensual CSJ por Of. Internacional
<u>SAJRLD-386</u>	causas Históricas se cierran como Cierre por No Actualización
<u>SAJRLD-391</u>	Agregar Fiscalías de CAJBIO
<u>SAJRLD-392</u>	Error en extracción reporte práctica profesional CAJTA
<u>SAJRLD-375</u>	Mejoras Visuales para presentación
<u>SAJRLD-400</u>	Eliminar salto de estado de Ent. Jud a Seguimiento Ext. Jud.
<u>SAJRLD-290</u>	Incorporar a desplegable de centro desde el que se deriva en MED a OIRS y Of. Civil
<u>SAJRLD-390</u>	Incorporar gestiones extrajudiciales en informe de práctica
<u>SAJRLD-402</u>	Generar vista de causas en estados de agendamiento o cierre de sistema
<u>SAJRLD-415</u>	Ajustar búsqueda de procesos principal para incorporar persona jurídica
<u>SAJRLD-410</u>	Agregar flujo para mover procesos en ingreso curaduría/migración CAVI
<u>SAJRLD-408</u>	SAJRLD-393 Cambiar restricción de fecha de actualización por Log de Avance en las reversas de proceso
<u>SAJRLD-407</u>	Agregar Código de SIMEF para CAJs
<u>SAJRLD-409</u>	Revisar extracción informe práctica ODL CAJTA
<u>SAJRLD-406</u>	Verificar datos en Excel informe mensual ODL
<u>SAJRLD-403</u>	Revisar cierres por no actualización en etapa judicial
<u>SAJRLD-397</u>	Incorporar fecha SAJ de resultado audiencia
<u>SAJRLD-383</u>	Despliegue de Formulario en caso víctima nonato
<u>SAJRLD-417</u>	Modificar condición de contabilización de audiencias
<u>SAJRLD-429</u>	Corregir grabación de fecha ingreso resultado audiencia SAJ en Of. Litigación
<u>SAJRLD-430</u>	Selector de intervinientes CAVI falla con persona jurídica
<u>SAJRLD-419</u>	Incorporar ingreso sin RUT en víctimas adicionales y agresor CAVI
<u>SAJRLD-401</u>	Incorporar constraints de validación para términos
<u>SAJRLD-426</u>	Error en Registro social de hogares en ingreso especial
<u>SAJRLD-425</u>	Incidencia Asignación Postulantes Causa
<u>SAJRLD-428</u>	Modificar contabilización de audiencias en CSJ para Of. Litigación

SAJRLD-441	Problema en Grabación de termino no viable pre judicial
SAJRLD-433	Modificar vista de procesos CAVI
SAJRLD-463	Error columna mediador informe terminadas mediación

13.3 Seguimiento Desafíos 2018

I. Implementación De Sitio De Respaldo De Sistemas

Durante el año 2018 no se pudo realizar la implementación del sitio de respaldo de sistemas requerido para la Institución, por falta de presupuesto requerido para tal efecto. Los términos de referencia técnicos y las ofertas requeridas fueron gestionadas oportunamente por el Departamento de Informática, pero dada la realidad de ejecución presupuestaria hacia final del período hicieron imposible la adquisición de los equipos, licencias y servicios requeridos para la implementación de este.

Dado lo anterior, se trasladó para este período este desafío, el que actualmente está por dar inicio al proceso licitatorio requerido para la adquisición.

II. Implementación de SAJ A Nivel Nacional

En cuanto a la implementación del sistema SAJ a nivel nacional, se avanzó acorde al plan, avanzando principalmente en el cierre de la implementación del sistema en la Corporación de Tarapacá, concluyendo este proceso en los centros de atención jurídico social, de forma que dicha institución ya se encuentra con todas sus unidades registrando y utilizando el sistema.

TABLA N° 49: % DE COBERTURA SAJ POR CORPORACIÓN Y TIPO DE CENTRO

% Cobertura SAJ por Corporación y según Tipo de Centro/Unidades de Atención, a Diciembre 2018								
CAJ	CAJS	CAVI	CMED	MÓVIL	NNA	ODL	OE	Total general
CAJ BIOBIO	0%	100%	50%	0%	0%	100%	0%	11%
CAJMETRO	100%	100%	100%	N/A	33%	100%	93%	99%
CAJTA	100%	100%	100%	100%	0%	100%	100%	93%
Total general	39%	100%	83%	28%	17%	100%	52%	50%

III. Desarrollo de Plataforma de Atención No Presencial

Como se detalló en el punto referido a desarrollo de sistemas, durante el año 2018 se realizó el desarrollo de la primera versión de la Plataforma de Atención No Presencial, incorporando 2 componentes web que pueden incrustarse en cualquier página web, como la propia de la Institución u otra de servicios relacionados (otras CAJ, embajadas para atención de chilenos en el exterior, servicios de justicia, etc.), conectados directamente con la plataforma de atención no presencial, que permite la asignación (en forma aleatoria o a base de skills), el seguimiento, registro de respuestas y conexión con el sistema SAJ, de forma de automatizar un proceso que hoy es manual en la unidad que lleva estos casos.

Este sistema se presentó al encargado del centro de atención no presencial y al Jefe del Dpto. de Atención y Participación Ciudadana, visualizándose sus ventajas y quedando pendiente de validaciones estadísticas y de procedimiento, su implementación y uso, estando planificado su puesta en marcha durante el período 2019.

13.4 Desafíos 2019

Como parte de los desafíos que se ha propuesto el Departamento de Informática para el año 2019, con el objetivo de entregar las herramientas a la Institución y a las otras corporaciones a nivel nacional, para mejorar su desempeño, asegurar su continuidad operacional y optimizar sus procesos, pasamos a detallar los siguientes.

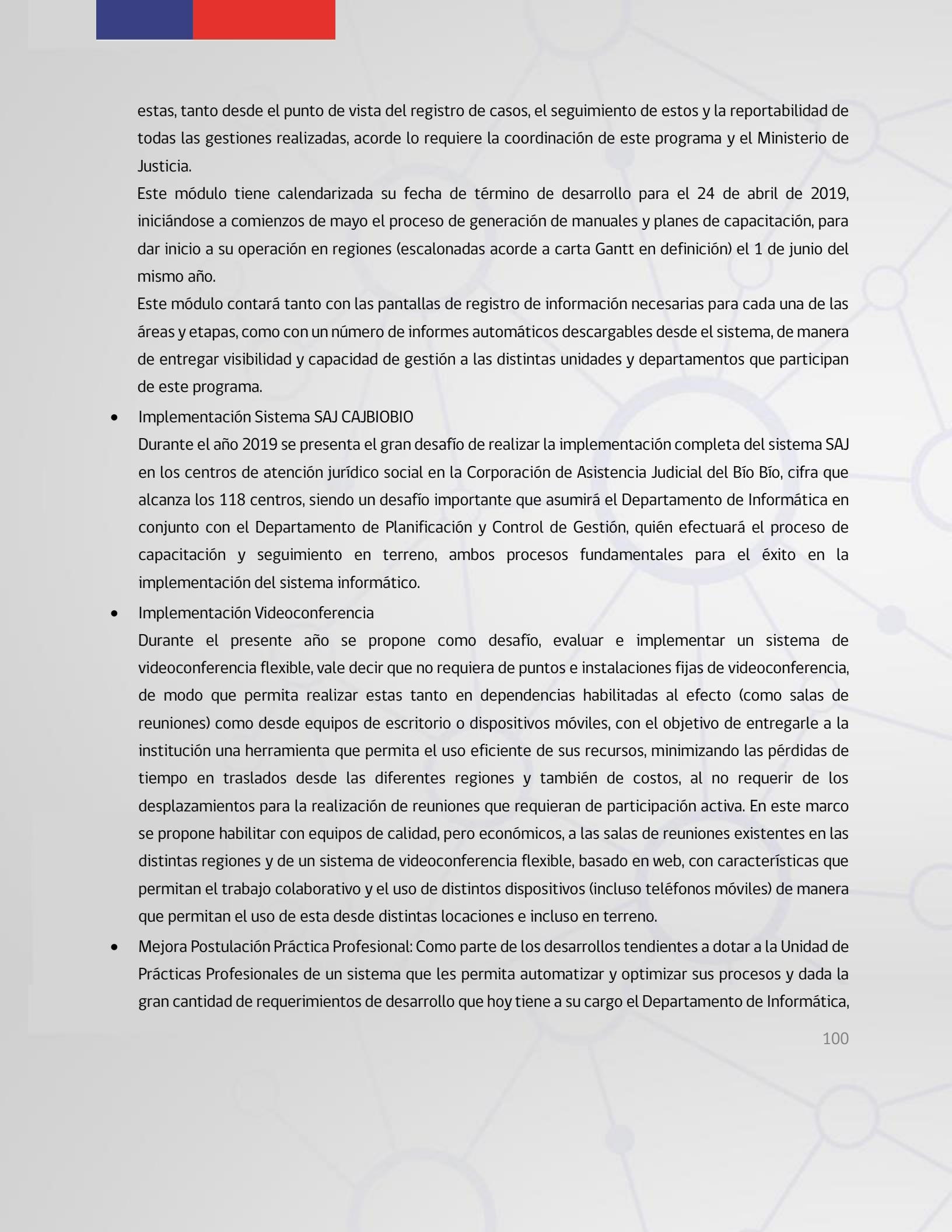
- **Implementación Sitio de Respaldo de Sistemas**

El sitio de respaldo de sistemas, se encuentra a la fecha por comenzar el proceso licitatorio requerido para la adquisición tanto de los equipos solicitados como del licenciamiento y servicio de instalación y configuración requeridos para ponerlo en operación y que permita de este modo tener capacidad de sobrevivencia, tanto de los sistemas informáticos críticos para la organización como para la información de esta, entregando así continuidad operacional y un resguardo frente a desastres que puedan ocurrir, minimizando los riesgos que impliquen una pérdida de continuidad o de sustentabilidad de la institución en el tiempo.

Se estima que el proceso de adquisición debiese estar resuelto en el primer semestre del presente año, para concluir con la implementación, iniciando su puesta en operación, durante el tercer trimestre del año.

- **Desarrollo e Implementación Módulo Programa Mi Abogado**

Como parte del mejoramiento del sistema SAJ, para la incorporación del programa Mi Abogado, tanto en nuestra institución, como en las otras corporaciones a nivel nacional, se dio curso al desarrollo de un módulo especializado para este programa y sus unidades, considerando las necesidades específicas de



estas, tanto desde el punto de vista del registro de casos, el seguimiento de estos y la reportabilidad de todas las gestiones realizadas, acorde lo requiere la coordinación de este programa y el Ministerio de Justicia.

Este módulo tiene calendarizada su fecha de término de desarrollo para el 24 de abril de 2019, iniciándose a comienzos de mayo el proceso de generación de manuales y planes de capacitación, para dar inicio a su operación en regiones (escalonadas acorde a carta Gantt en definición) el 1 de junio del mismo año.

Este módulo contará tanto con las pantallas de registro de información necesarias para cada una de las áreas y etapas, como con un número de informes automáticos descargables desde el sistema, de manera de entregar visibilidad y capacidad de gestión a las distintas unidades y departamentos que participan de este programa.

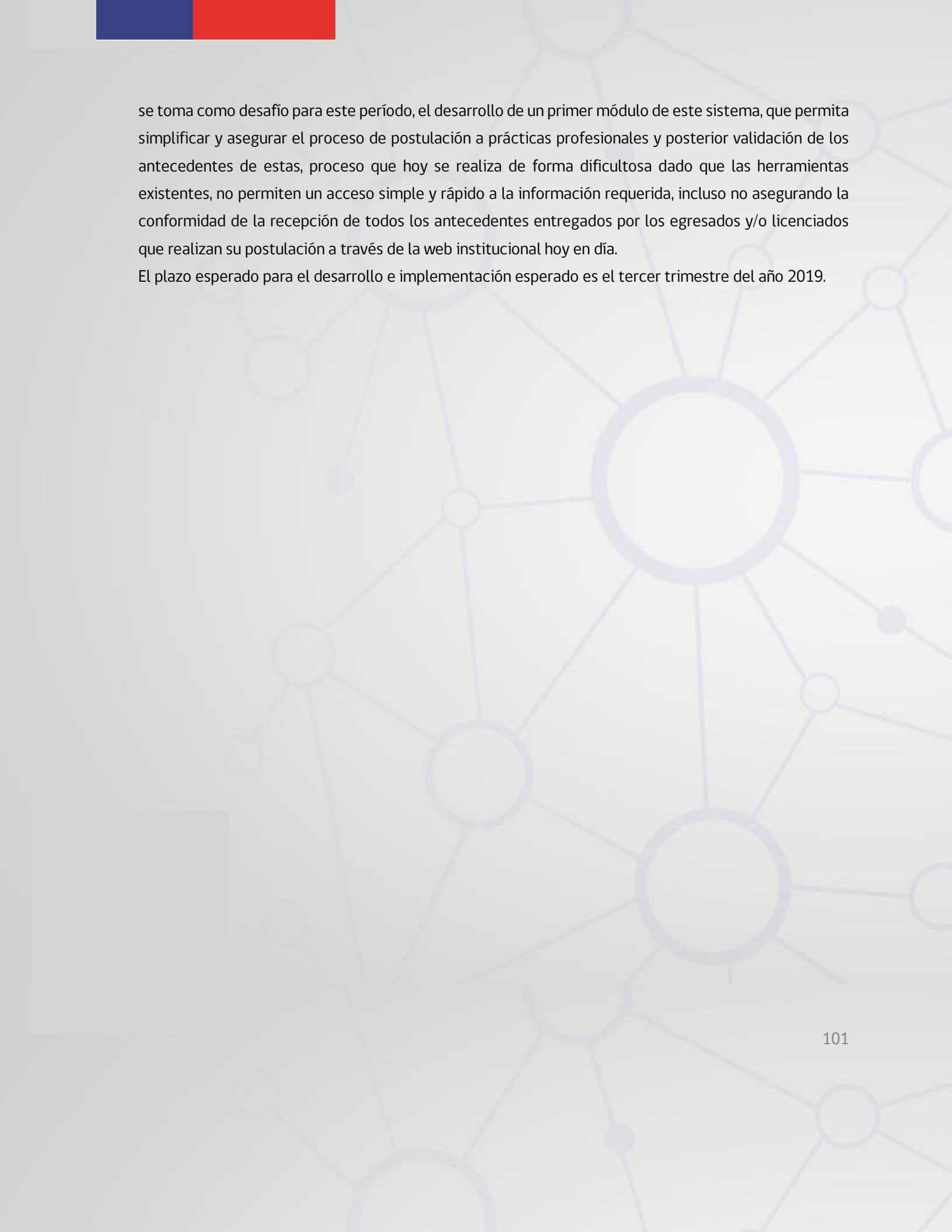
- **Implementación Sistema SAJ CAJBIOBIO**

Durante el año 2019 se presenta el gran desafío de realizar la implementación completa del sistema SAJ en los centros de atención jurídico social en la Corporación de Asistencia Judicial del Bío Bío, cifra que alcanza los 118 centros, siendo un desafío importante que asumirá el Departamento de Informática en conjunto con el Departamento de Planificación y Control de Gestión, quién efectuará el proceso de capacitación y seguimiento en terreno, ambos procesos fundamentales para el éxito en la implementación del sistema informático.

- **Implementación Videoconferencia**

Durante el presente año se propone como desafío, evaluar e implementar un sistema de videoconferencia flexible, vale decir que no requiera de puntos e instalaciones fijas de videoconferencia, de modo que permita realizar estas tanto en dependencias habilitadas al efecto (como salas de reuniones) como desde equipos de escritorio o dispositivos móviles, con el objetivo de entregarle a la institución una herramienta que permita el uso eficiente de sus recursos, minimizando las pérdidas de tiempo en traslados desde las diferentes regiones y también de costos, al no requerir de los desplazamientos para la realización de reuniones que requieran de participación activa. En este marco se propone habilitar con equipos de calidad, pero económicos, a las salas de reuniones existentes en las distintas regiones y de un sistema de videoconferencia flexible, basado en web, con características que permitan el trabajo colaborativo y el uso de distintos dispositivos (incluso teléfonos móviles) de manera que permitan el uso de esta desde distintas locaciones e incluso en terreno.

- **Mejora Postulación Práctica Profesional:** Como parte de los desarrollos tendientes a dotar a la Unidad de Prácticas Profesionales de un sistema que les permita automatizar y optimizar sus procesos y dada la gran cantidad de requerimientos de desarrollo que hoy tiene a su cargo el Departamento de Informática,



se toma como desafío para este período, el desarrollo de un primer módulo de este sistema, que permita simplificar y asegurar el proceso de postulación a prácticas profesionales y posterior validación de los antecedentes de estas, proceso que hoy se realiza de forma dificultosa dado que las herramientas existentes, no permiten un acceso simple y rápido a la información requerida, incluso no asegurando la conformidad de la recepción de todos los antecedentes entregados por los egresados y/o licenciados que realizan su postulación a través de la web institucional hoy en día.

El plazo esperado para el desarrollo e implementación esperado es el tercer trimestre del año 2019.

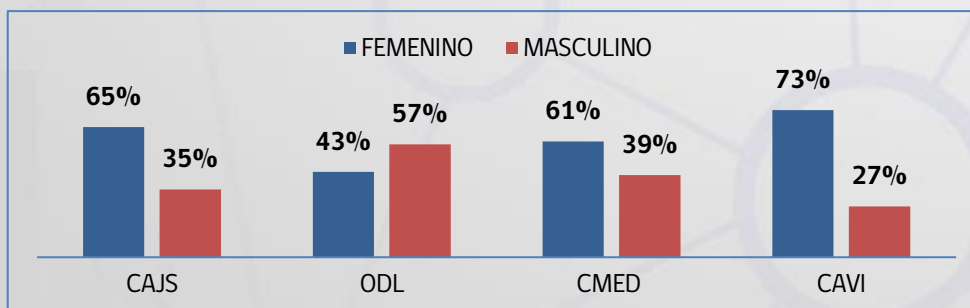
XIV. ENFOQUE DE GÉNERO

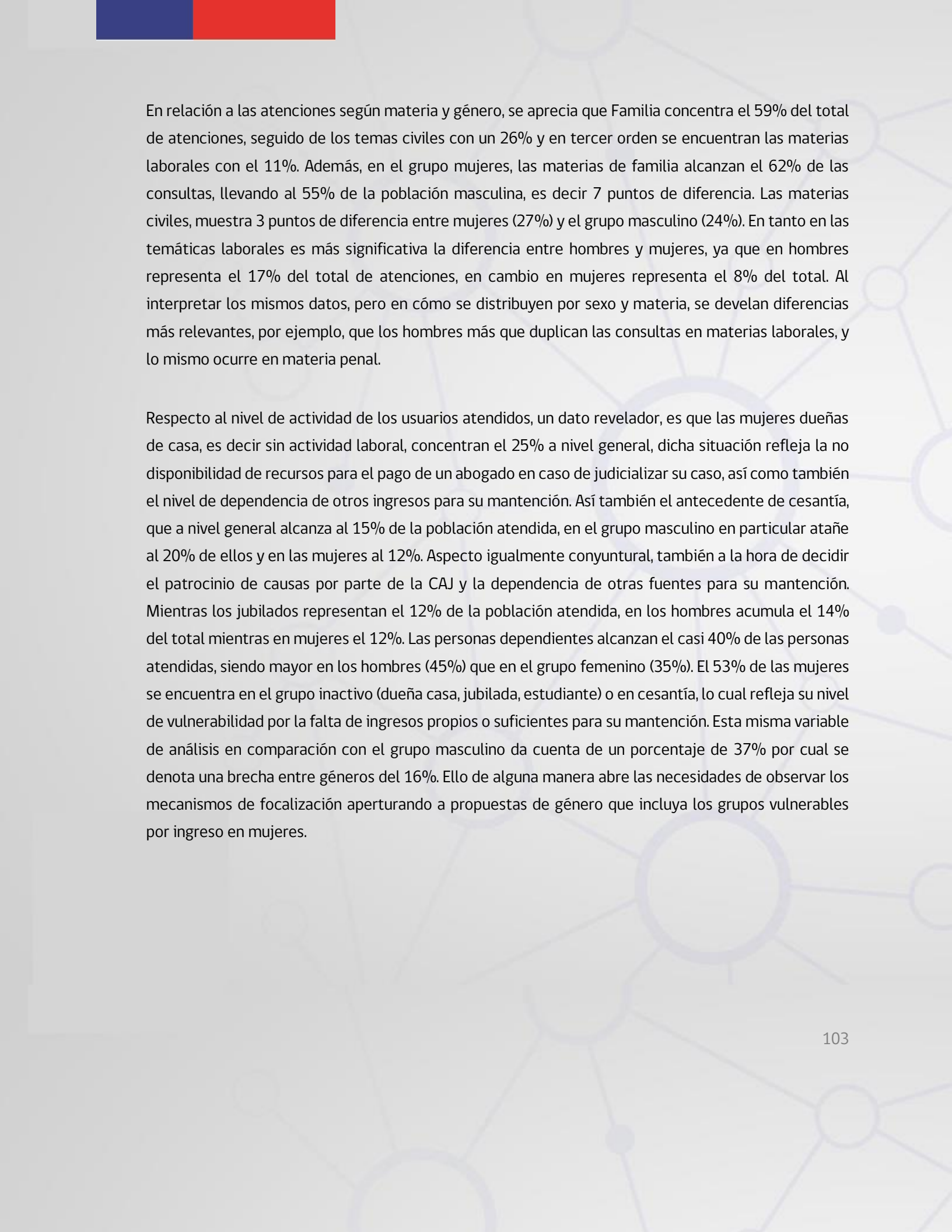
14.1 Participación de género en materia de Orientación e Información:

A nivel general, el 63% de los usuarios atendidos corresponde al género femenino, y el 37% 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 (73%), respecto del masculino (27%), también incidido por la prevalencia de la violencia y agresiones de tipo sexual en los grupos de mujeres y niños principalmente.

Se observa que la participación del género femenino prevalece por sobre el género masculino (65% en Centros Jurídicos, 61% en Centros de Mediación y 73% en Centros de Víctimas). Dicha situación tiende a acentuarse según materias atendidas, donde las materias de familia concentran las primeras mayorías por líneas de atención, a la cual las mujeres piden asesoría. Es así que, del total de atenciones en las distintas líneas de servicio, las materias de familia en mujeres concentran el 40%, mientras en hombres dicho porcentaje se reduce a la mitad. Dicho comportamiento en la demanda, pone desafíos en distintas índoles, tal como la necesidad de contar con horarios acordes a las usuarias, así como inmediatez en el servicio, ya que en torno al 40% de los casos de familia corresponde a materias de alimentos, por tanto, se tratan en muchos casos situaciones de precariedad.

GRÁFICO N° 67: PARTICIPACIÓN POR GÉNERO SEGÚN TIPO DE CENTRO





En relación a las atenciones según materia y género, se aprecia que Familia concentra el 59% del total de atenciones, seguido de los temas civiles con un 26% y en tercer orden se encuentran las materias laborales con el 11%. Además, en el grupo mujeres, las materias de familia alcanzan el 62% de las consultas, llevando al 55% de la población masculina, es decir 7 puntos de diferencia. Las materias civiles, muestra 3 puntos de diferencia entre mujeres (27%) y el grupo masculino (24%). En tanto en las temáticas laborales es más significativa la diferencia entre hombres y mujeres, ya que en hombres representa el 17% del total de atenciones, en cambio en mujeres representa el 8% del total. Al interpretar los mismos datos, pero en cómo se distribuyen por sexo y materia, se develan diferencias más relevantes, por ejemplo, que los hombres más que duplican las consultas en materias laborales, y lo mismo ocurre en materia penal.

Respecto al nivel de actividad de los usuarios atendidos, un dato revelador, es que las mujeres dueñas de casa, es decir sin actividad laboral, concentran el 25% a nivel general, dicha situación refleja la no disponibilidad de recursos para el pago de un abogado en caso de judicializar su caso, así como también el nivel de dependencia de otros ingresos para su mantención. Así también el antecedente de cesantía, que a nivel general alcanza al 15% de la población atendida, en el grupo masculino en particular atañe al 20% de ellos y en las mujeres al 12%. Aspecto igualmente conyuntural, también a la hora de decidir el patrocinio de causas por parte de la CAJ y la dependencia de otras fuentes para su mantención. Mientras los jubilados representan el 12% de la población atendida, en los hombres acumula el 14% del total mientras en mujeres el 12%. Las personas dependientes alcanzan el casi 40% de las personas atendidas, siendo mayor en los hombres (45%) que en el grupo femenino (35%). El 53% de las mujeres se encuentra en el grupo inactivo (dueña casa, jubilada, estudiante) o en cesantía, lo cual refleja su nivel de vulnerabilidad por la falta de ingresos propios o suficientes para su mantención. Esta misma variable de análisis en comparación con el grupo masculino da cuenta de un porcentaje de 37% por cual se denota una brecha entre géneros del 16%. Ello de alguna manera abre las necesidades de observar los mecanismos de focalización aperturando a propuestas de género que incluya los grupos vulnerables por ingreso en mujeres.

14.2 Transversalización enfoque de género institucional:

Para avanzar decididamente en el término de las desigualdades en Chile, se planteó una Agenda de Género, cuyo objetivo es terminar con la desigualdad entre mujeres y hombres.

Hay más mujeres en situación de pobreza, hay menos mujeres presentes en el mercado laboral, los sueldos de las mujeres son inferiores a los de los hombres, las mujeres viven la violencia, hay menos mujeres en espacios de decisión y la cultura mantiene estereotipos que las discriminan.

La Agenda de Género que impulsó el Servicio Nacional de la Mujer y su institución sucesora, el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género, propuso la creación de una nueva institucionalidad, reformas legales, políticas públicas y la acción transversal del Estado en el sentido de promover un cambio cultural para que las mujeres tengan más autonomía y puedan ejercer sus derechos.

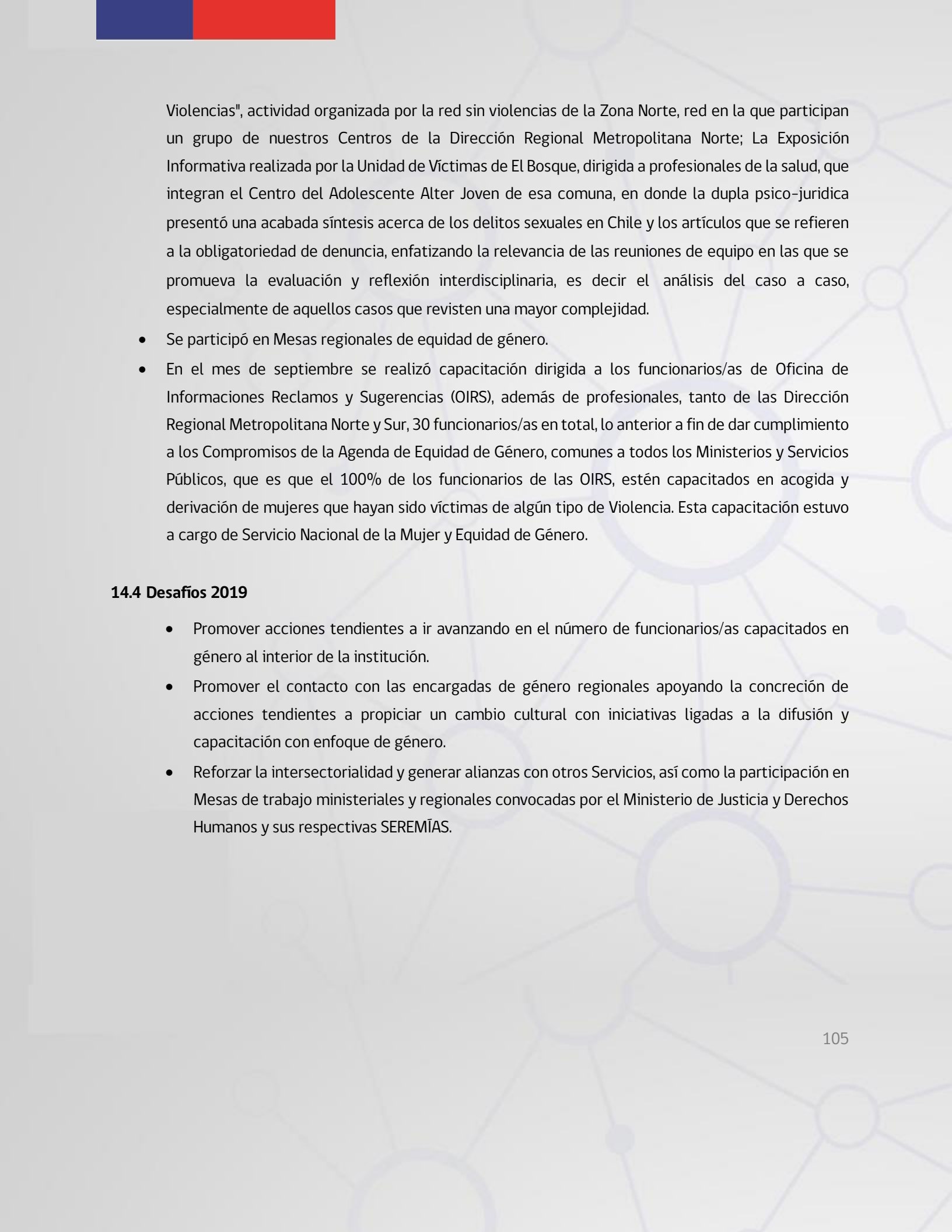
La Agenda de Género, entre otros elementos señala que una sociedad desarrollada se basa en que tanto hombres como mujeres sean reconocidos como sujetos de derechos y obligaciones, en igualdad de condiciones y respetando las diferencias naturales de cada uno. Cuya inspiración es el respeto a la diversidad más que una lucha entre hombres y mujeres. Para lograrlo propone avanzar prioritariamente en tres grandes desafíos:

- 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.
- Generar condiciones que contribuyan a incrementar la autonomía de la mujer, y
- 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 2018.

14.3 Hitos 2018

- Se realizaron 80 Actividades territoriales dirigidas a mujeres en las distintos Centros de Atención y Oficinas Especializadas de la CAJMETRO, con un total de 4.900 beneficiarias directas.
- En la Región Metropolitana se ejecutaron 48 Actividades de este tipo, con 961 mujeres beneficiarias directas, entre las que destacamos el Conversatorio: "Feminismo: una forma de erradicar las



Violencias", actividad organizada por la red sin violencias de la Zona Norte, red en la que participan un grupo de nuestros Centros de la Dirección Regional Metropolitana Norte; La Exposición Informativa realizada por la Unidad de Víctimas de El Bosque, dirigida a profesionales de la salud, que integran el Centro del Adolescente Alter Joven de esa comuna, en donde la dupla psico-jurídica presentó una acabada síntesis acerca de los delitos sexuales en Chile y los artículos que se refieren a la obligatoriedad de denuncia, enfatizando la relevancia de las reuniones de equipo en las que se promueva la evaluación y reflexión interdisciplinaria, es decir el análisis del caso a caso, especialmente de aquellos casos que revisten una mayor complejidad.

- Se participó en Mesas regionales de equidad de género.
- En el mes de septiembre se realizó capacitación dirigida a los funcionarios/as de Oficina de Informaciones Reclamos y Sugerencias (OIRS), además de profesionales, tanto de las Dirección Regional Metropolitana Norte y Sur, 30 funcionarios/as en total, lo anterior a fin de dar cumplimiento a los Compromisos de la Agenda de Equidad de Género, comunes a todos los Ministerios y Servicios Públicos, que es que el 100% de los funcionarios de las OIRS, estén capacitados en acogida y derivación de mujeres que hayan sido víctimas de algún tipo de Violencia. Esta capacitación estuvo a cargo de Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género.

14.4 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

15.1 Tareas a desarrollar

- 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.

15.2 Inversión 2018

Los proyectos de inversión efectuados por la Corporación durante el año 2018 corresponden a los siguientes:

- Traslado de OIRS desde Santa Lucía N°350 a Edificio Agustinas 1419, lo que consideró un ahorro importante en arriendo de inmuebles y habilitación de dependencias para la nueva OIRS, lo que incluyó cambio de mobiliario, mejoramiento de servicios sanitarios, cambio de pisos, pintura, entre otros.

Costo de Inversión	\$25.423.421.-
Ahorro	\$42.273.798.-

- Reubicación de la Oficina de Corte y Oficina de Derechos Humanos a 2do piso de Agustinas 1419, lo que consideró cableado estructurado, cambio de pisos, pintura e iluminación.

Costo de Inversión	\$8.070.580.-
---------------------------	----------------------

- Habilitación de nuevas oficinas para Programa Mi Abogado Región Metropolitana en piso 3ro de Agustinas 1419, lo que consideró sistema de climatización, cableado estructurado, tabiquería, pintura, pisos, habilitación de una nueva salida de emergencia, remodelación de casino institucional y servicios sanitarios del piso, entre otros.

Costo de Inversión	\$87.706.049.-
---------------------------	-----------------------

- Habilitación de pisos 8 y 8 1/2 para los Departamentos de RRHH, Finanzas, Jurídico, Atención y Participación Ciudadana y Administración, lo que permitió el traslado de todas las áreas de soporte a edificio Huérfanos 626. En el mismo proceso de compra fue considerado el sistema de climatización del piso 9 y controles de acceso a pisos.

Costo de Inversión	\$107.734.999.-
---------------------------	------------------------

- Habilitación de piso 9 para la Dirección General, Auditoría, Unidad de Comunicaciones, salas de reuniones multiuso y el Departamento de Planificación y Control de Gestión.

Costo de Inversión	\$87.841.757.-
---------------------------	-----------------------

- Debido a inundación en Oficina de Defensa Laboral de Santiago, ubicada en Calle San Pablo 1224, cambio de piso en 1ro, 2do y 3er nivel, así como también la certificación del sistema eléctrico.

Costo de Inversión	\$29.597.383.-
---------------------------	-----------------------

- Traslado de CAVI La Granja a nuevas dependencias dentro de la comuna, con el fin de mejorar las condiciones de seguridad del centro, lo que consideró cambio de pisos, habilitación de oficinas, certificación eléctrica y de datos, entre otros.

Costo de Inversión	\$8.980.517.-
---------------------------	----------------------

- Habilitación de oficinas en CAJS San Ramón. En vista a que la Municipalidad otorgó a la Corporación un mayor espacio para el centro de atención, se habilitaron nuevas dependencias, duplicando superficie al doble. La habilitación consideró pintura en el centro, cambio de pisos, certificación sistema eléctrico y datos, así como también modernización de servicios sanitarios y kitchenette.

Costo de Inversión	\$9.455.294.-
---------------------------	----------------------

- Traslado de CAJS Melipilla desde un arriendo pagado por la Corporación a un inmueble arrendado por la Municipalidad lo que significa un ahorro institucional. La habilitación del inmueble consideró certificación del cableado estructurado y eléctrico, habilitación de oficinas, cambio de piso, luminaria, mejoramiento de servicios sanitarios, kitchenette, entre otros.

Costo de Inversión	\$20.000.000.-
Ahorro en Arriendo 2019	\$16.080.000.-

Costo Total de Inversión Efectivo durante el Año 2018 en temas de Infraestructura	\$384.810.000.-
--	------------------------

15.3 Desafíos 2019

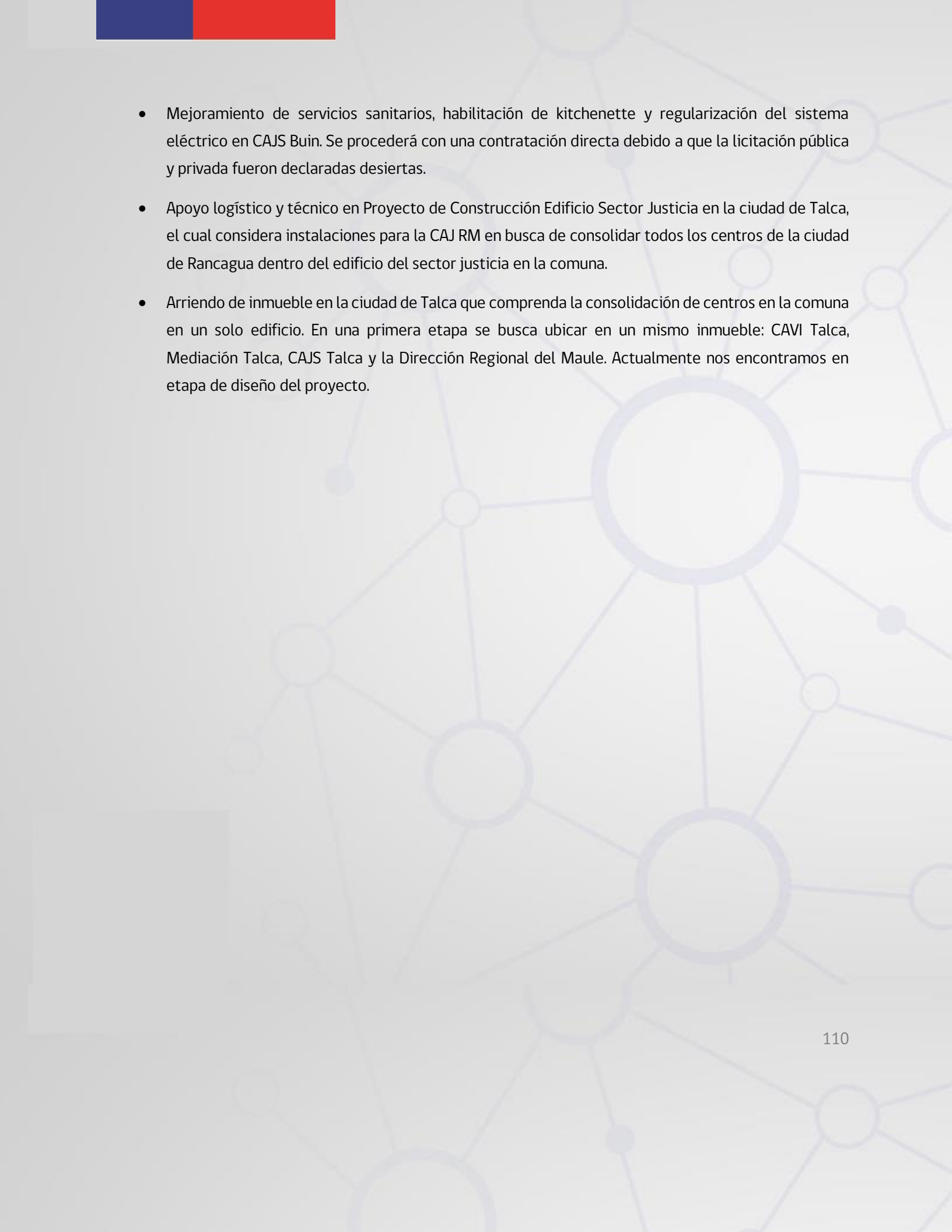
- Implementación del Programa Mi Abogado en la Región del Maule, considerando una dotación de 17 funcionarios, lo cual consideró arriendo de inmueble, habilitación de oficinas, enlaces telecomunicacionales, entre otros.

COSTO DE INVERSIÓN	\$34.531.601.-
---------------------------	-----------------------

- Implementación del Programa Mi Abogado en la Región de Magallanes y la Antártica Chilena, considerando una dotación de 5 funcionarios, lo cual consideró arriendo de inmueble, habilitación de oficinas, enlaces telecomunicacionales, entre otros.

COSTO DE INVERSIÓN	\$30.976.369.-
---------------------------	-----------------------

- Revitalizar proyecto presentado al BIP 30083358-0 el cual busca la Reposición con ampliación del CAJS La Florida, ubicado en Calle Sotero del Río N°132, comuna de La Florida.
- Revitalizar proyecto presentado al BIP 30457578-0 el cual busca la Ampliación y mejoramiento de infraestructura en CREDEN, ubicado en Calle Ramón Subercaseaux N°1510, comuna de San Miguel.
- Avanzar en proyecto código BIP 30441477-0 el cual busca Construir un Centro Integral en la Comuna de San Bernardo. Se está replanteando perfil de proyecto para postular a etapa de diseño en terreno otorgado por Bienes Nacionales en Av. Santa Marta N°298, comuna de San Bernardo.
- Construcción de Centro Integral en Puerto Natales código BIP 30443029-0. El proyecto se encuentra actualmente se encuentra con resolución favorable por parte del Ministerio de Desarrollo Social, por lo cual estamos esperando V°B° del Gobierno Regional para la obtención de fondos para ejecución.
- Habilitación de oficinas en 6to piso de Agustinas 1419 para Direcciones Regionales Metropolitana Norte y Sur. Actualmente nos encontramos en la etapa de confección de bases técnicas y administrativas para llevar a cabo proceso licitatorio.
- Readecuación de espacios en 4to piso de Agustinas 1419 para curadoras de la Oficina de Familia Santiago, quienes dispondrán de mayor espacio y mejores instalaciones.

- 
- Mejoramiento de servicios sanitarios, habilitación de kitchenette y regularización del sistema eléctrico en CAJS Buin. Se procederá con una contratación directa debido a que la licitación pública y privada fueron declaradas desiertas.
 - Apoyo logístico y técnico en Proyecto de Construcción Edificio Sector Justicia en la ciudad de Talca, el cual considera instalaciones para la CAJ RM en busca de consolidar todos los centros de la ciudad de Rancagua dentro del edificio del sector justicia en la comuna.
 - Arriendo de inmueble en la ciudad de Talca que comprenda la consolidación de centros en la comuna en un solo edificio. En una primera etapa se busca ubicar en un mismo inmueble: CAVI Talca, Mediación Talca, CAJS Talca y la Dirección Regional del Maule. Actualmente nos encontramos en etapa de diseño del proyecto.

XVI. TRABAJO DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL

16.1. 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. La Oficina Internacional de la CAJ es la institución intermediaria y remitente para el Convenio de Nueva York en Chile; esto significa que la oficina tramita las causas que llegan a Chile desde el extranjero y también remite a otros países las solicitudes que se generan acá y deben ser tramitadas afuera. La pensión de alimentos que se puede demandar depende de cada país, pero por regla general se trata de demandas entre padres e hijos. 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. La Convención de La Haya aborda las materias de sustracción internacional de niños, niñas y adolescentes y visitas internacionales entre padres e hijos que viven en países distintos. La sustracción internacional es la situación que se configura cuando un niño sale del país sin las autorizaciones legales o -habiendo obtenido las autorizaciones requeridas- permanece fuera del país por más tiempo del autorizado. La oficina es Autoridad Central del Convenio de La Haya para todo Chile, lo que significa que tramita tanto los casos entrantes, que se litigarán en nuestro país, como los casos salientes, que son enviados a otros estados. En materia de Convenio de La Haya al igual que la anterior, mayoritariamente no es parte Asia.

16.2. Actividades 2018:

16.2.1. Ingreso a sección judicial:

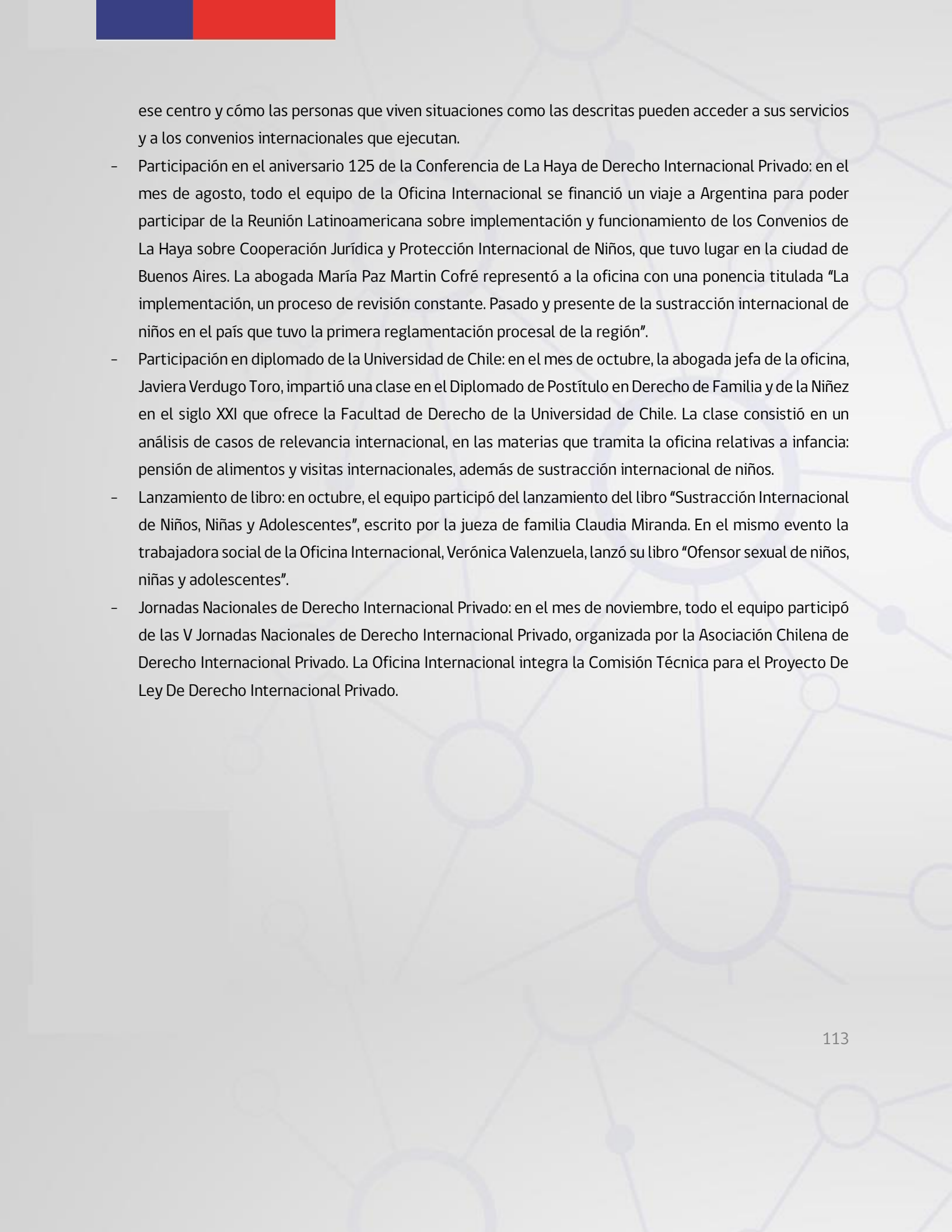
Materias	Nº ingresos
Alimentos Internacionales	19
Alimentos Mayores	1
Alimentos Menores	2
Autorización Salida del País	2
Cuidado Personal	1
Divorcio Mutuo Acuerdo	1
Divorcio Unilateral	2
Protección Por Maltrato	1
Relación Directa y Regular Internacional	1
Secuestro Internacional	7
Total	37

16.2.2 Ingresaron a sección extrajudicial 245 casos:

Materias	Nº ingresos
Alimentos Internacional	160
Alimentos menores	2
Relación directa y regular	1
Relación directa y regular internacional	30
Secuestro internacional	52
Total	245

16.2.3 En materia de cooperación internacional:

- Entrevista en Mega TV: en el mes de julio Ahora Noticias, informativo de Mega TV, realizó un reportaje titulado "Familias Binacionales", sobre la situación de los niños y niñas hijos de parejas que se divorcian o separan y que deben trasladarse a otros países para residir con uno de sus padres. En este contexto se mostró el trabajo de la Oficina Internacional, destacando las materias que se tramitan judicialmente en



ese centro y cómo las personas que viven situaciones como las descritas pueden acceder a sus servicios y a los convenios internacionales que ejecutan.

- Participación en el aniversario 125 de la Conferencia de La Haya de Derecho Internacional Privado: en el mes de agosto, todo el equipo de la Oficina Internacional se financió un viaje a Argentina para poder participar de la Reunión Latinoamericana sobre implementación y funcionamiento de los Convenios de La Haya sobre Cooperación Jurídica y Protección Internacional de Niños, que tuvo lugar en la ciudad de Buenos Aires. La abogada María Paz Martín Cofré representó a la oficina con una ponencia titulada “La implementación, un proceso de revisión constante. Pasado y presente de la sustracción internacional de niños en el país que tuvo la primera reglamentación procesal de la región”.
- Participación en diplomado de la Universidad de Chile: en el mes de octubre, la abogada jefa de la oficina, Javiera Verdugo Toro, impartió una clase en el Diplomado de Postítulo en Derecho de Familia y de la Niñez en el siglo XXI que ofrece la Facultad de Derecho de la Universidad de Chile. La clase consistió en un análisis de casos de relevancia internacional, en las materias que tramita la oficina relativas a infancia: pensión de alimentos y visitas internacionales, además de sustracción internacional de niños.
- Lanzamiento de libro: en octubre, el equipo participó del lanzamiento del libro “Sustracción Internacional de Niños, Niñas y Adolescentes”, escrito por la jueza de familia Claudia Miranda. En el mismo evento la trabajadora social de la Oficina Internacional, Verónica Valenzuela, lanzó su libro “Ofensor sexual de niños, niñas y adolescentes”.
- Jornadas Nacionales de Derecho Internacional Privado: en el mes de noviembre, todo el equipo participó de las V Jornadas Nacionales de Derecho Internacional Privado, organizada por la Asociación Chilena de Derecho Internacional Privado. La Oficina Internacional integra la Comisión Técnica para el Proyecto De Ley De Derecho Internacional Privado.

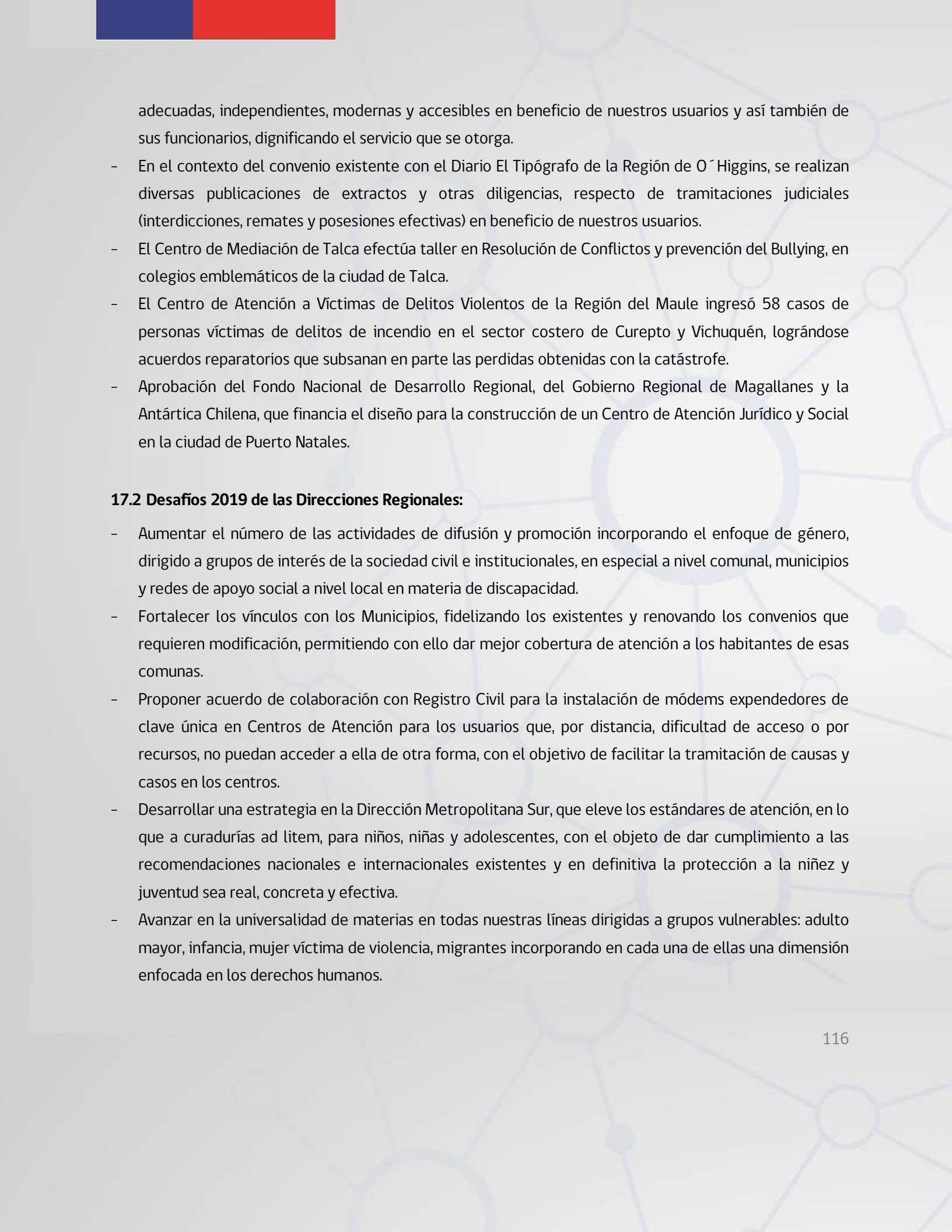
XVII. HITOS Y DESAFÍOS CAJMETRO

17.1 Hitos 2018

- Obtener por vez primera en la jurisprudencia nacional el reconocimiento que la violación sexual, conforme al Estatuto de Roma, es un crimen de Lesa Humanidad (Rol CS 31.711-17). Sentencia que constituye un fallo histórico a nivel nacional y permite derribar la errada calificación de estos ilícitos como delitos comunes y avanzar hacia una reparación integral de las mujeres víctimas de esta forma de tortura.
- Arbitraje: En el mes de agosto de 2018 se cumplieron 5 años desde que el Centro de Mediación de Santiago cuenta con la línea de Arbitraje, siendo el primer y hasta hace poco la única Unidad del Servicio público que otorga procesos arbitrales gratuitos. Esto es un punto muy relevante, ya que por ley determinadas materias son de arbitraje forzoso cubriendo de esta manera parte de la necesidad existente en la materia. Hasta el mes de diciembre de 2018, se ingresaron 758 casos para arbitraje. En 293 casos las partes aceptan el compromiso arbitral y realizar el juicio con los profesionales de la línea (39%), Precisamente en materias de arbitraje forzoso (83% de los juicios) se presta por nuestro servicio lo que implica generar un real acceso a la justicia para personas que antes no lo tenían. Importante también es destacar que, a diciembre de 2018, 209 casos de 293, ya estaban concluidos, lo que expresa rapidez del servicio. De los casos terminados el 78% finaliza por conciliación. Cabe señalar además que existe un alto número de asistencia de las partes y de realización de audiencias: a saber; a) En cuanto a las audiencias de compromiso (aquellas donde se informa a las partes la posibilidad de realizar el arbitraje) se ejecutaron durante el 2018 el 73% de las audiencias agendadas (131/179). b) En cuanto a las audiencias arbitrales (dentro del juicio) se ejecutaron el 2018 el 90% (180/190). Finalmente, se destaca el ingreso de 39 casos a Mediación durante el 2018 en el marco del Convenio vigente que existe con el Consejo de Defensa del Estado en materia de Mediación de Salud.
- SENADIS: Fallos Corte Suprema en materia de discriminación arbitraria: Durante el año 2018, se obtuvieron dos sentencias favorables, dictadas por la Excma. Corte Suprema, en juicios de discriminación arbitraria promovidos por el Programa de Acceso a la Justicia para Personas con Discapacidad. Lo anterior, constituye un hito de suma relevancia en materia de derechos de las personas con discapacidad, en atención a que se sentó un criterio jurisprudencial relevante en cuanto a la accesibilidad y ajustes razonables como herramientas para el ejercicio igualitario de derechos.
- Durante el 2018 se implementó piloto en materia penal en Oficina de Defensa Penal, que consiste en asumir Curadurías de personas en situación de calle, que necesiten de un Curador para su representación

y defensa de sus derechos. Esto se trabaja en coordinación con el 1º Tribunal de Garantía de Santiago y su objetivo es activar una red de apoyo a estas personas.

- Después de varias conversaciones con Municipalidad de Melipilla, a fines del año 2018 se firmó nuevo convenio, el cual consiste en el arriendo por 5 años, un inmueble de 320 Mt² construidos, lo cual traerá consigo un ahorro en el presupuesto institucional, que podrá destinarse a otros fines.
- En el mes de junio de 2018, la Municipalidad de Alhué canceló deuda histórica que tenía desde año 2012, (\$2.490.438.-), logrando con autoridades Municipales posesionar nuevamente a institución en la zona, como un servicio clave para los vecinos de la comuna.
- Tras el trabajo realizado por Centro de Atención Jurídico Social de San Ramón junto con Dirección Regional Metropolitana Sur, por posesionar a CAJ dentro de la comuna, las autoridades municipales concesionaron por 5 años un inmueble de alrededor de 50 Mt², los cuales se anexaron a los del Centro de Atención, incrementando al doble el espacio físico disponible beneficiando a nuestros usuarios y así también de sus funcionarios, dignificando el servicio que se otorga.
- Nuevas instalaciones para Centro de Atención a Víctimas de La Granja, que mejora condiciones de infraestructura para usuarios y funcionarios: Este centro de atención incrementó los metros cuadrados disponibles, con un mejor estándar de infraestructura para los funcionarios y usuarios, y donde se consideraron las necesidades de nuestros usuarios víctimas de delitos violentos, con salas especialmente adaptadas para la realización de las terapias reparatorias y de acompañamiento que realizan las psicólogas y demás profesionales, que permiten entregar una atención con un alto estándar de calidad.
- También se realizó un importante mejoramiento de infraestructura en la Oficina de Defensa Laboral de Santiago, permitiendo mejores condiciones para el usuario interno y externo.
- También cabe resaltar la sentencia de Centro de Atención Jurídico y Social de Talagante, consigue sentencia favorable por cambio de nombre de persona trans género, antes del cambio legislativo.
- En el mes de enero se firma nuevo Convenio con la I. Municipalidad de Rancagua, por lo tanto, hoy tenemos un 72% de comunas de la Región de O´Higgins con convenio.
- Edificio Sector Justicia: Durante el año 2018, el Ministerio de Desarrollo social entregó recomendación favorable para la iniciativa de inversión proyecto “Construcción Edificio Justicia” código BIP N°30477836-0, donde participa La Corporación de Asistencia Judicial RM Región O´Higgins junto a la Seremi de Justicia, Direcciones Regionales de: Sename, Registro Civil, Gendarmería, todos pertenecientes a la Región de O´Higgins. El proyecto contempla 8292,32 metros construidos de los cuales 1807,88 metros corresponden a la CAJ, es decir, el 21.8% del total del proyecto.
- Traslado nuevas dependencias del Centro Atención Jurídico y Social de Rancagua y del Centro de Mediación y Arbitraje, además de la Dirección Regional de O´Higgins, el que cuenta con oficinas



adecuadas, independientes, modernas y accesibles en beneficio de nuestros usuarios y así también de sus funcionarios, dignificando el servicio que se otorga.

- En el contexto del convenio existente con el Diario El Tipógrafo de la Región de O´Higgins, se realizan diversas publicaciones de extractos y otras diligencias, respecto de tramitaciones judiciales (interdicciones, remates y posesiones efectivas) en beneficio de nuestros usuarios.
- El Centro de Mediación de Talca efectúa taller en Resolución de Conflictos y prevención del Bullying, en colegios emblemáticos de la ciudad de Talca.
- El Centro de Atención a Víctimas de Delitos Violentos de la Región del Maule ingresó 58 casos de personas víctimas de delitos de incendio en el sector costero de Curepto y Vichuquén, lográndose acuerdos reparatorios que subsanan en parte las pérdidas obtenidas con la catástrofe.
- Aprobación del Fondo Nacional de Desarrollo Regional, del Gobierno Regional de Magallanes y la Antártica Chilena, que financia el diseño para la construcción de un Centro de Atención Jurídico y Social en la ciudad de Puerto Natales.

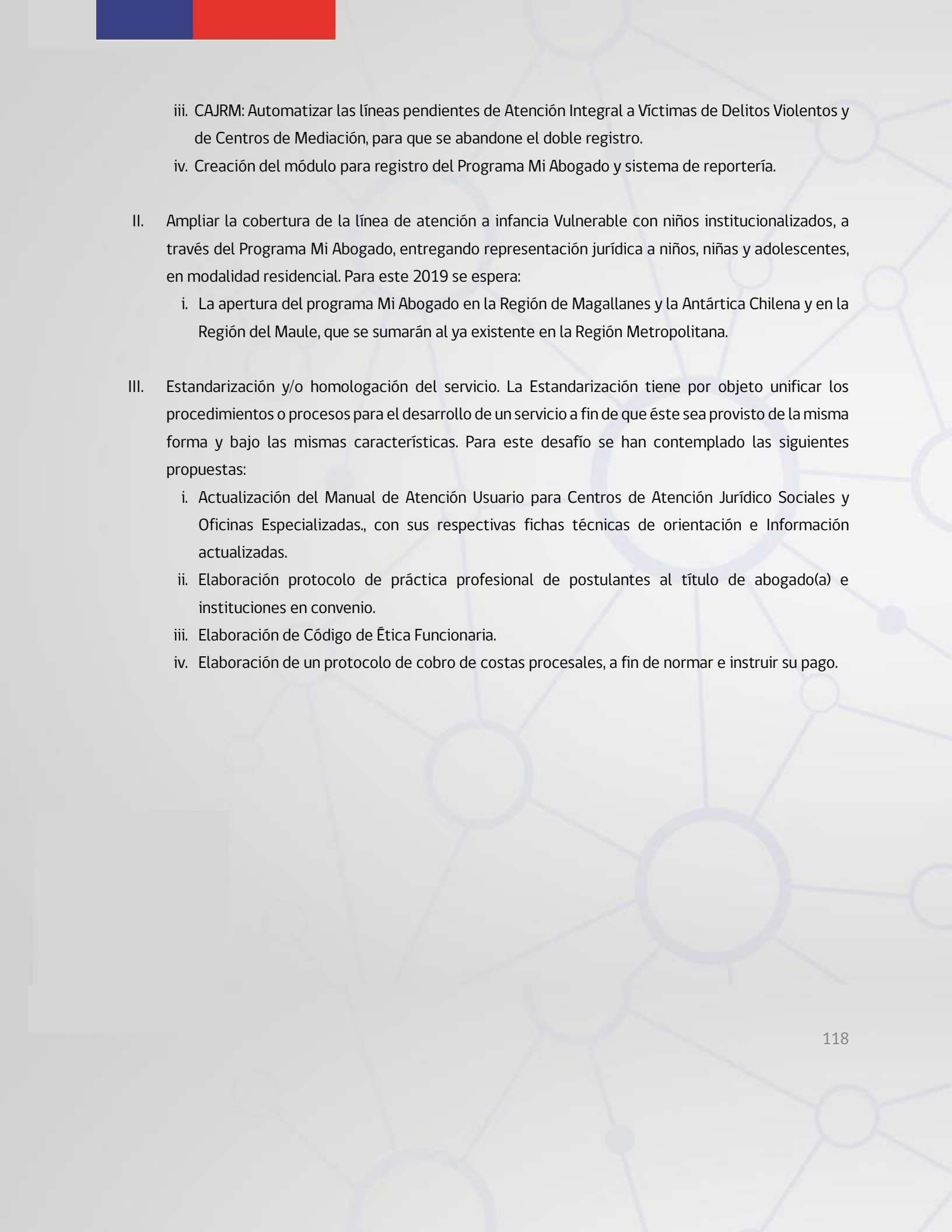
17.2 Desafíos 2019 de las Direcciones Regionales:

- 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 en materia de discapacidad.
- Fortalecer los vínculos con los Municipios, fidelizando los existentes y renovando los convenios que requieren modificación, permitiendo con ello dar mejor cobertura de atención a los habitantes de esas comunas.
- Proponer acuerdo de colaboración con Registro Civil para la instalación de módems expendedores de clave única en Centros de Atención para los usuarios que, por distancia, dificultad de acceso o por recursos, no puedan acceder a ella de otra forma, con el objetivo de facilitar la tramitación de causas y casos en los centros.
- Desarrollar una estrategia en la Dirección Metropolitana Sur, que eleve los estándares de atención, en lo que a curadurías ad litem, para niños, niñas y adolescentes, con el objeto de dar cumplimiento a las recomendaciones nacionales e internacionales existentes y en definitiva la protección a la niñez y juventud sea real, concreta y efectiva.
- Avanzar en la universalidad de materias en todas nuestras líneas dirigidas a grupos vulnerables: adulto mayor, infancia, mujer víctima de violencia, migrantes incorporando en cada una de ellas una dimensión enfocada en los derechos humanos.

- Durante el año 2019 la Dirección Regional de O´Higgins se encuentra desarrollando diversas reuniones con Servicios públicos y actores regionales, para firmar convenios de colaboración interinstitucionales.
- Realizar una ceremonia de premiación y reconocimiento de funcionarios, actividad que tiene como objetivo reconocer a los funcionarios que cumplen más de 20 años en la Institución, destacando su compromiso, entrega y dedicación durante todos los años de servicio. Además de generar instancia de comunicación y de camaradería entre los funcionarios de los diferentes centros, que conforman la Región de O´Higgins.
- En el contexto de la Mesa de Género, la Dirección Regional de O´Higgins se compromete a estudiar, desarrollar, evaluar y gestionar acciones conducentes a una mejor y más efectiva aplicación del artículo 150 C.C. (Patrimonio Reservado de la mujer casada en Sociedad Conyugal) y su estrecha relación con los subsidios habitacionales, lo anterior, en beneficio de nuestras usuarias.
- En la Región del Maule, se pretende firmar diversos Convenios de colaboración con instituciones y universidades, con el objeto de mejorar la calidad de atención a las personas, así como también mejorar las competencias de nuestros funcionarios y funcionarias, además de colaboración académica y becas para éstos.
- Implementar en la Región del Maule el proyecto “Suspensión Condicional del Procedimiento”, que permitirá recaudar nuevos ingresos a la CAJ mediante recepción de dineros provenientes de multas aplicadas en el Juzgado de Garantía.
- Presentar Proyecto al Fondo Nacional de Desarrollo Región en la Región del Maule, para cambio de equipos computacionales y mobiliario.
- Gestionar con otros servicios públicos del sector Justicia, la posibilidad de contar con un edificio que centralice la oferta del sector en la Ciudad de Constitución.
- Finalmente, defender ante el Consejo Regional de la Región de Magallanes y la Antártica Chilena, el proyecto de construcción del Centro de Atención Jurídico y Social en la ciudad de Puerto Natales, el que se encuentra con resolución favorable por parte del Ministerio de Desarrollo Social.

17.3 Desafíos 2019 de la Dirección General:

- I. Avanzar en la instalación y/o externalización de SAJ (nuestro sistema informático para registro de atención usuaria) en las otras Corporaciones y en nuestra propia Corporación.
 - i. En CAJ Biobío: Aumentar la cobertura de centros para llegar al 100% de centros jurídicos, así como Oficinas Especializadas.
 - ii. En CAJTA: completar el proceso de implementación del sistema SAJ, transitando a la automatización general de los centros para que abandonen el registro manual en su totalidad.

- 
- iii. CAJRM: Automatizar las líneas pendientes de Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos y de Centros de Mediación, para que se abandone el doble registro.
 - iv. Creación del módulo para registro del Programa Mi Abogado y sistema de reportería.
- II. Ampliar la cobertura de la línea de atención a infancia Vulnerable con niños institucionalizados, a través del Programa Mi Abogado, entregando representación jurídica a niños, niñas y adolescentes, en modalidad residencial. Para este 2019 se espera:
- i. La apertura del programa Mi Abogado en la Región de Magallanes y la Antártica Chilena y en la Región del Maule, que se sumarán al ya existente en la Región Metropolitana.
- III. Estandarización y/o homologación del servicio. La Estandarización tiene por objeto unificar los procedimientos o procesos para el desarrollo de un servicio a fin de que éste sea provisto de la misma forma y bajo las mismas características. Para este desafío se han contemplado las siguientes propuestas:
- i. Actualización del Manual de Atención Usuario para Centros de Atención Jurídico Sociales y Oficinas Especializadas., con sus respectivas fichas técnicas de orientación e Información actualizadas.
 - ii. Elaboración protocolo de práctica profesional de postulantes al título de abogado(a) e instituciones en convenio.
 - iii. Elaboración de Código de Ética Funcionaria.
 - iv. Elaboración de un protocolo de cobro de costas procesales, a fin de normar e instruir su pago.

Cuentas Públicas **Participativas** Gestión **2018**

