



CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA 2021

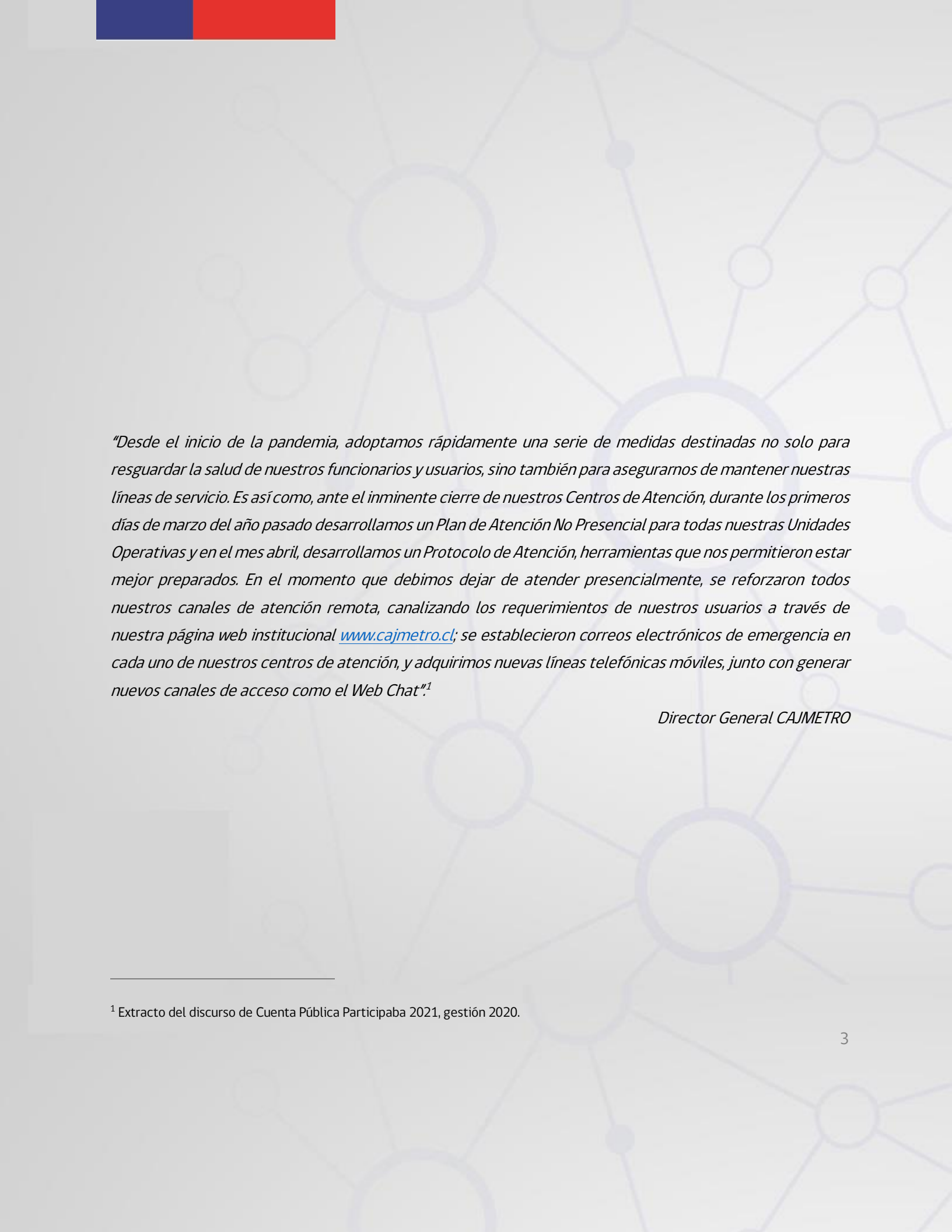
GESTIÓN 2020

Region Metropolitana- Libertador General Bernardo O´ Higgins- Maule-

Magallanes y de la Antártica Chilena

Tabla de contenido

I.	INFORMACIÓN GENERAL DEL SERVICIO	4
II.	CARACTERIZACIÓN USUARIA	8
III.	METAS MINISTERIALES	20
IV.	LÍNEAS DE ATENCIÓN Y RESULTADOS	22
V.	OFICINAS DE DEFENSA PARA ADULTOS MAYORES (ODAM)	41
VI.	CONVENIO INTERSECTORIAL SENADIS	46
VII.	PROGRAMA MI ABOGADO	50
VIII.	PRÁCTICAS PROFESIONALES A POSTULANTES AL TÍTULO DE ABOGADO	55
IX.	TRABAJO DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL	59
X.	ENFOQUE DE GÉNERO	63
XI.	RECURSOS HUMANOS	66
XII.	EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA	70
XIII.	CONVENIOS MUNICIPALES	83
XIV.	PARTICIPACIÓN CIUDADANA	85
XV.	TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	88
XVI.	REQUERIMIENTOS GABINETE PRESIDENCIAL Y RECLAMOS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS (O.I.R.S) 90	
XVII.	AVANCES EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	99
XVIII.	INFRAESTRUCTURA INSTITUCIONAL	120
XIX.	HITOS Y DESAFÍOS CAJMETRO	135



*“Desde el inicio de la pandemia, adoptamos rápidamente una serie de medidas destinadas no solo para resguardar la salud de nuestros funcionarios y usuarios, sino también para asegurarnos de mantener nuestras líneas de servicio. Es así como, ante el inminente cierre de nuestros Centros de Atención, durante los primeros días de marzo del año pasado desarrollamos un Plan de Atención No Presencial para todas nuestras Unidades Operativas y en el mes abril, desarrollamos un Protocolo de Atención, herramientas que nos permitieron estar mejor preparados. En el momento que debimos dejar de atender presencialmente, se reforzaron todos nuestros canales de atención remota, canalizando los requerimientos de nuestros usuarios a través de nuestra página web institucional www.cajmetro.cl; se establecieron correos electrónicos de emergencia en cada uno de nuestros centros de atención, y adquirimos nuevas líneas telefónicas móviles, junto con generar nuevos canales de acceso como el Web Chat”.*¹

Director General CAJMETRO

¹ Extracto del discurso de Cuenta Pública Participaba 2021, gestión 2020.



I. INFORMACIÓN GENERAL DEL SERVICIO

La **Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana (CAJMETRO)** es un servicio público relacionado con el/la Presidente/a de la República a través del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. La CAJMETRO atiende las regiones Metropolitana, del Libertador O'Higgins, la Región del Maule y la Región de Magallanes y Antártida Chilena, abarcando 125 comunas, lo que corresponde al 35% del total de las comunas del país.

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/as y licenciados/as de Derecho puedan realizar su práctica profesional, para obtener su título de abogado/as.

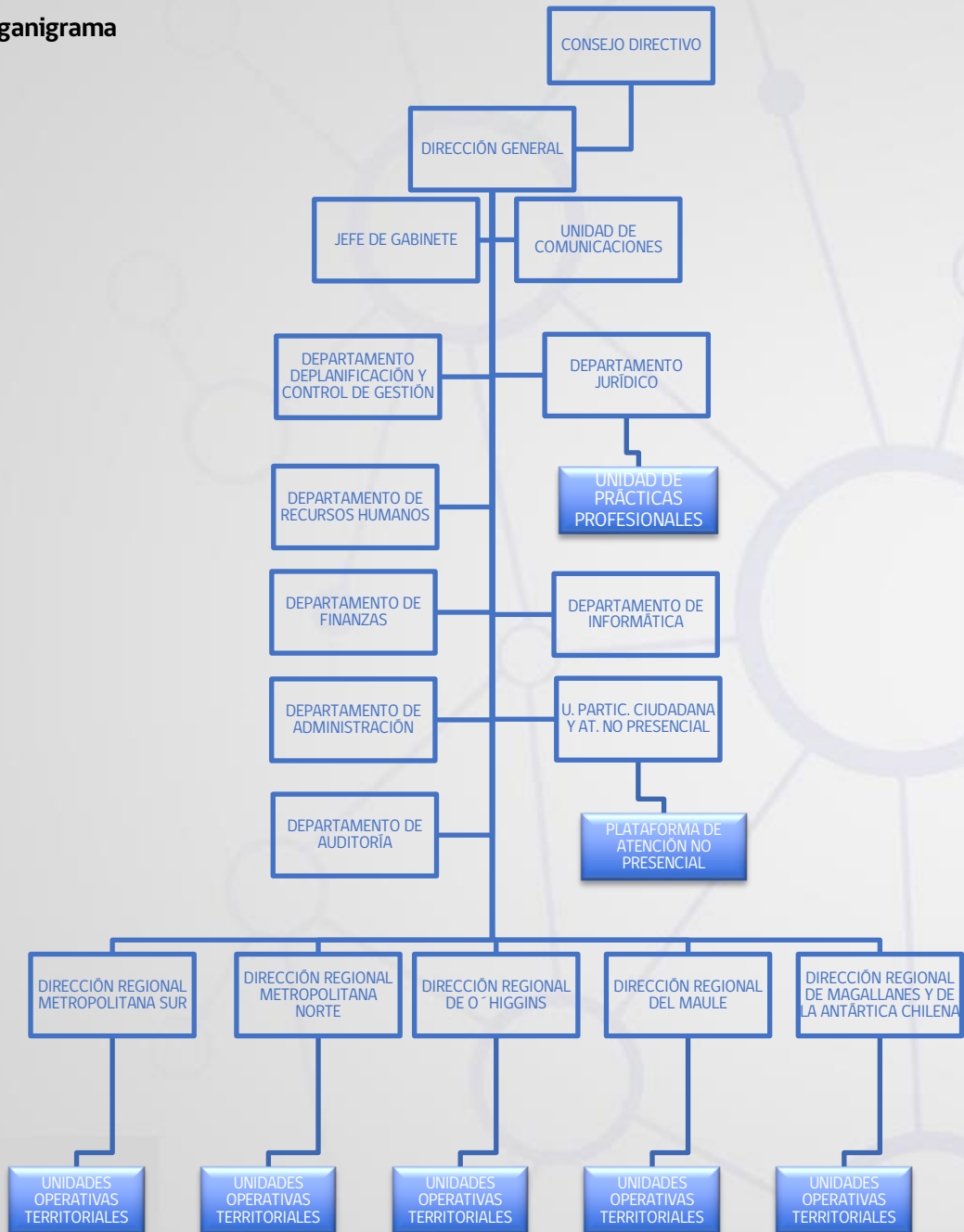
Visión Institucional

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.

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.

Organigrama



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 María Paz Acevedo Cordero	229371083 229371802	comunicaciones@cajmetro.cl mpacevedo@cajmetro.cl
Departamento de Auditoría interna	Verónica Henríquez Olea	229371069	vhenriquez@cajmetro.cl
Departamento de Evaluación y Control de Gestión	Lucía Valladares Chávez	229371051	lvalladares@cajmetro.cl
Unidad de Participación Ciudadana y Atención no Presencial	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	Alicia Espinoza San Martín	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	Lucía Montesinos Vekaric	229371390	lmontesinos@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/			

Funciones y Líneas de Servicios

Nuestras Líneas de Servicio se materializan a través de dos instancias:

- **Asesoría Jurídica**, cuyo objeto es otorgar información jurídica y profesional para abordar un conflicto puntual o una problemática presente o futura a todas las personas, independientemente de su condición económica. Para esto, se cuenta con las líneas de **Orientación e Información en Derechos**, y la de **Prevención de Conflictos y Promoción de Derechos**.
- **Asistencia Judicial**, que comprende los servicios de carácter resolutivo, cuyo objetivo es reconocer y/o ejercer un derecho, satisfaciendo una pretensión jurídica o poniendo fin a un conflicto jurídico o a una situación de abuso a través de una sentencia ejecutoriada o un equivalente jurisdiccional y, en algunos casos, obtener la reparación del mal causado producto de esta vulneración. Así, la asistencia judicial comprende el **Patrocinio judicial**, servicio de **Solución Colaborativa de Conflictos**, cuya solución generalmente es homologada en sede judicial, o bien, vía acuerdo privado entre las partes o acuerdo en escritura pública, y la **Intervención Interdisciplinaria (Apoyo integral)**, comprendiendo en este último caso, a la *atención integral a víctimas de delitos de alta lesividad*, y la *representación jurídica de niños, niñas y adolescentes* insertos en modalidad de cuidado alternativo, incorporada como una nueva línea de atención especializada desde el año 2017.

A las líneas de Servicio descritas, se suma la función de realización de prácticas profesionales a postulantes al título de abogado, las cuales pueden ser realizadas en nuestras unidades operativas bajo la supervisión de abogados/as que siempre son los responsables de los procesos judiciales a su cargo.

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.
- Representación integral (psico, socio, jurídica) de niños, niñas y adolescentes insertos en modalidad de cuidado alternativo.
- Representación interdisciplinaria (socio-jurídica) de personas mayores de 60 años.

II. CARACTERIZACIÓN USUARIA

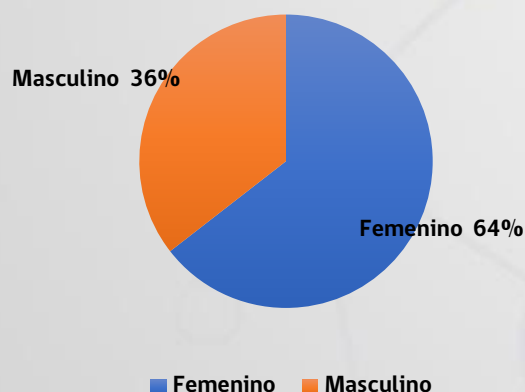
A continuación, se presenta la descripción del perfil de los usuarios atendidos por la CAJMETRO para el periodo informado 2020. Esto considera la revisión de las variables claves o principales tópicos sociales, demográficos y socioeconómicos que componen la caracterización de las personas que acceden al servicio de la Corporación de Asistencia Judicial.

Se debe tener en consideración que el análisis se realiza sobre la información que declaran los usuarios cuando ingresan al servicio, específicamente en la etapa de Orientación e Información², cuando se toman los antecedentes de la persona que consulta y dicha información se transcribe a sistema informático SAJ.

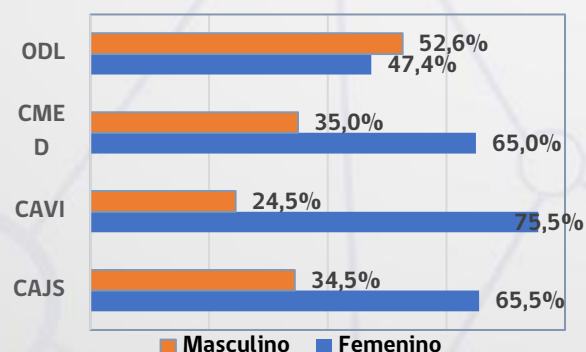
Género

Durante el 2020, ingresaron al servicio de Orientación e Información un total de 168.322 personas, de las cuales un 64% corresponde al género femenino y un 36% al género masculino.

Participación según Género.



Participación según Género y tipo de centro.



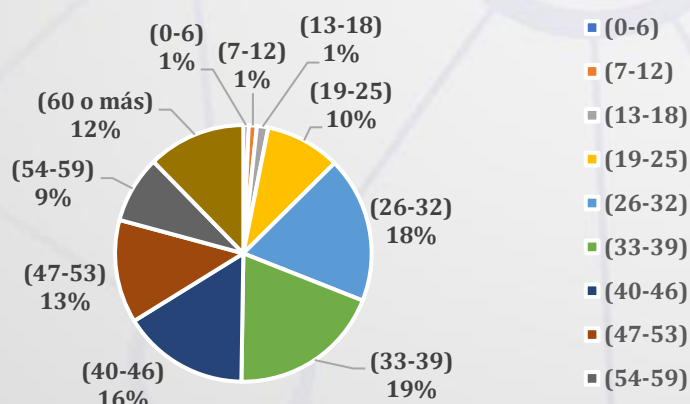
² Se contabiliza en este acápite de caracterización usuaria los niños, niñas y adolescentes atendidos a través del Programa mi Abogado ya que ellos tienen una forma de ingreso distinto a las prestaciones realizadas a través de las líneas de servicio brindadas en Centros de Atención Jurídico Social (CAJS), Oficinas de Defensa Laboral (ODL), Centros de Mediación (CMED) y Centros y Unidades de Víctimas (CAVIS/UVIS), es decir, no ingresan al servicio a través de la línea Orientación e Información, instancia en la cual se levanta las variables analizadas, por tal, no aplican a la caracterización. Los NNA consignados en esta caracterización, provienen de los CAJS, CMED, ODL y CAVIS.

Dicha distribución a nivel de los Centros de Atención Jurídico Social (CAJS) y Centros de Mediación (CMED) se mantiene homólogo al promedio institucional, sin embargo, a nivel de Oficinas de Defensa laboral (ODL) se invierte, pasando a ser el grupo masculino el predominante con un 52,6%, versus 47,4% del grupo femenino. En tanto en los centros de atención de víctimas, el grupo femenino intensifica su participación llegando al 75%. Dicha distribución da cuenta de las diversas realidades de necesidades jurídicas en la población que atiende la CAJ a nivel de las regiones donde tenemos presencia.

Edad y Rango Etario

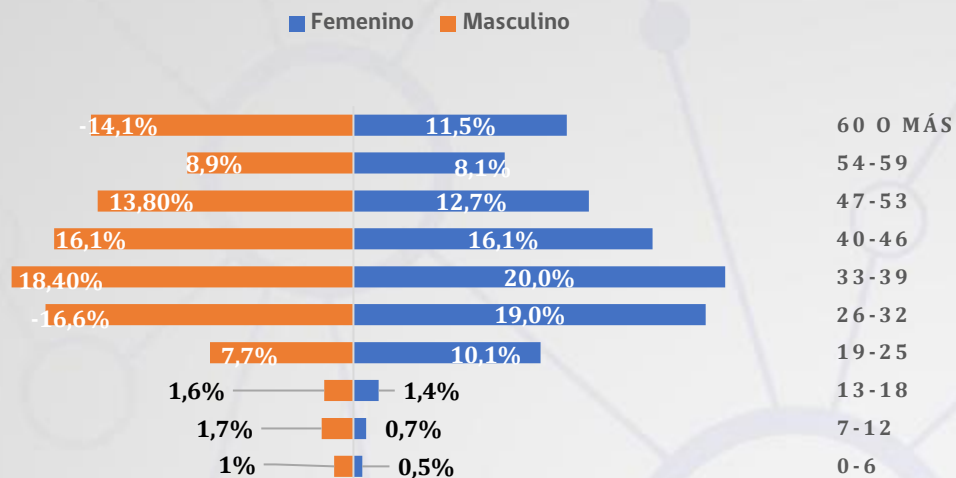
En relación a los rangos etarios de la población usuaria atendida, es posible observar una mayor concentración en el rango entre 33-39 años el cual concentra el 19% total de atenciones en OI, le sigue el grupo de edad entre 26-32 años con el 18%, y en tercer lugar se encuentran el grupo 40-46 años con un 16%, le sigue el grupo entre 47-53 años (13%), ubicándose luego los adultos mayores con el 12%, los jóvenes entre 19 y 25 años concentran el casi 10% del total de atenciones, y el segmento entre 54 y 59 años el 8,5%, finalmente los NNA acumulan el 3,1%.³

Distribución de la población atendida según rango etario



³ A este último porcentaje de atención debe sumarse las atenciones del programa Mi abogado.

Distribución de la población atendida según género y rango etario



Al revisar la de rangos etarios desagregado por género, se observa que la distribución entre hombres y mujeres tiende a diferenciarse en los rangos 19-25 años, con más de 2 puntos de diferencia, igual que en el grupo 33-39 y 26-32 años, donde el grupo femenino prevalece sobre el masculino, en tanto en los otros grupos adultos, tiende a ser más homogéneo, salvo en el adulto mayor donde los hombres superan al grupo etario femenino por sobre 2 puntos.

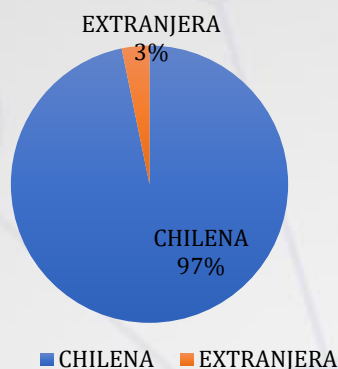
Nacionalidad

El 97% de los usuarios atendidos por la Corporación tienen nacionalidad chilena, mientras un 3% corresponde a migrantes o extranjeros. Así también se aprecia en el desglose por tipo de centro que la mayor concentración de migrantes se ubica en ODL, evidentemente dicho comportamiento asociado a temas de la precariedad de los empleos y los problemas asociados a su condición migratoria.

Distribución de usuarios según nacionalidad y tipo de Centro

TIPO DE CENTRO	CHILENA	EXTRANJERA	TOTAL
CAJS	97,8%	2,1%	100%
CAVI	96,6%	3,4%	100%
CMED	96,2%	3,7%	100%
ODL	80%	19,9%	100%
TOTAL GENERAL	96,7%	3,2%	100%

Distribución de usuarios según nacionalidad año 2020



Etnia

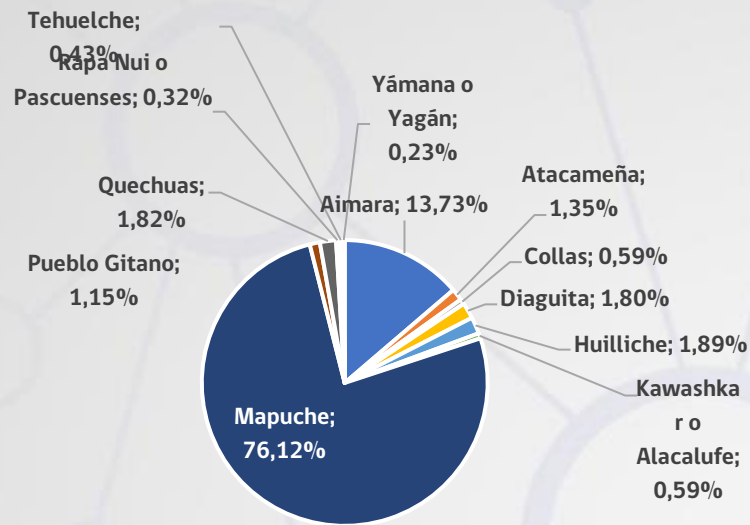
Se estima que del total de chilenos que ingresan al servicio, un 1,7% informa pertenencia alguna etnia, mientras que 98,3% señala que no se identifica con ninguna.

Distribución de usuarios según etnia y género

		FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
CHILENA	NO ADSCRIBE	98,24%	98,36%	98,28%
	ADSCRIBE ETNIA	1,76%	1,64%	1,72%
	TOTAL	100%	100%	100%

Respecto de la pertenencia a alguna etnia a continuación, el siguiente gráfico muestra la distribución. Un 76% de las personas adscriben a la etnia mapuche, seguido de la etnia aimara con una participación del 13,7%, en tanto el resto se polariza con una presencia más bien residual.

Distribución porcentual según etnia



Discapacidad

Durante el 2020 en la Corporación se han atendido a un total de 7.324 casos de personas con discapacidad.

Casos de Personas con Discapacidad Atendidos.

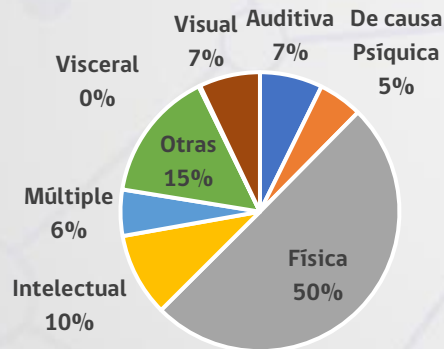
REGION	PERSONAS ATENDIDAS	%
REGION METROPOLITANA	5.298	72%
REGION DE OHIGGINS	971	13%
REGIÓN DEL MAULE	932	13%
REGIÓN DE MAGALLANES Y DE LA ANTÁRTICA CHILENA	123	2%
TOTAL	7.324	100%

Tipo de Discapacidad por Región

REGIÓN	AUDITIVA	DE CAUSA PSÍQUICA	FÍSICA	INTELLECTUAL	MÚLTIPLE	OTRAS	VISCERAL	VISUAL	TOTAL GENERAL
REGION METROPOLITANA	442	249	2.557	527	232	907	12	372	5.298
REGION DE OHIGGINS	46	73	587	42	68	85	1	69	971
REGIÓN DEL MAULE	37	48	466	123	84	108	0	66	932
REGIÓN DE MAGALLANES	8	5	62	16	8	14	0	10	123
TOTAL	533	375	3.672	708	392	1.114	13	517	7.324

Respecto la información del tipo de discapacidad declarada, se observa que un 50% declara discapacidad física, un 15% a otra discapacidad, un 10% declara discapacidad intelectual, mientras la discapacidad visual y auditiva alcanza un 7% cada una, un 6% señala discapacidad múltiple y un 5% de tipo psíquica.

Distribución Según Tipo de Discapacidad



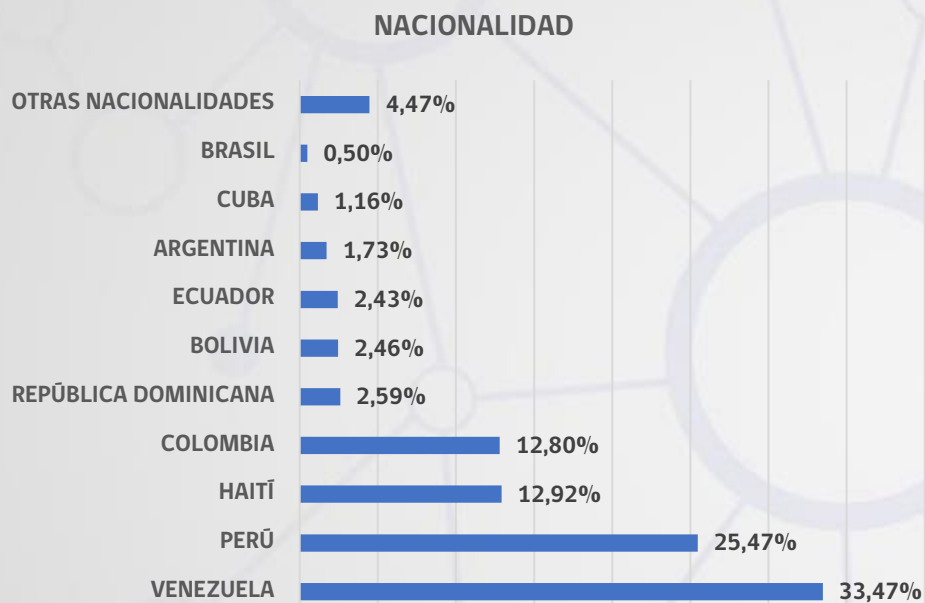
Población Migrante

Al realizar un análisis de la población extranjera o migrante atendida durante el 2020, se puede observar la fuerte participación de la población venezolana con un 33%, en segundo orden se encuentra la población peruana con un 25%, seguido de la haitiana con el 12,9%, en cuarto lugar, se localiza la atención de migrantes colombianos con un 12,8%, por mencionar las más fuertes.

Sin embargo, la distribución de migrantes no es tan homogénea al mirar su participación a nivel desagregado por tipo de centro. Es así que la comunidad peruana, concentra la primera mayoría en CAJS con un 32% y en los Centros de Víctimas (36,7%), mientras los migrantes de origen venezolano tienen la primera mayoría en las Oficinas de Defensa Laboral (45,7%) y en Centros de Mediación (51%). Los migrantes colombianos se

ubican en el tercer lugar en todos los centros, mientras la población haitiana alcanza el 2º lugar en ODL con el 20,6%, en tanto en los otros centros se ubica en el 4º lugar. El siguiente cuadro, muestra los 7 primeros lugares de demanda usuaria migrantes por tipo de centro.

Distribución de la población migrante según origen



Nacionalidades con mayor presencia según tipo de Centro

NACIONALIDAD	CAJS	ODL	CMED	CAVI
VENEZUELA	25,61%	45,75%	51,15%	18,37%
PERÚ	32,46%	14,28%	17,56%	36,73%
COLOMBIA	14,28%	10,37%	9,92%	22,45%
HAITÍ	8,28%	20,62%	9,16%	12,24%
ECUADOR	2,79%	1,78%	3,05%	4,08%
REPÚBLICA DOMINICANA	3,11%	1,78%	3,05%	0%
BOLIVIA	2,95%	1,68%	2,29%	2,04%
OTRAS	10,52%	3,74%	3,82%	4,09%
TOTAL	100%	100%	100%	100%

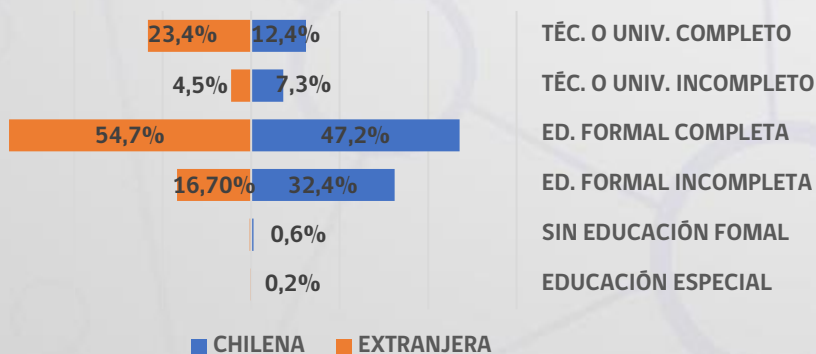
Nivel Escolaridad

Al consultar a los usuarios respecto del nivel de escolaridad alcanzado en los mayores o igual a 15 años, se observa que el 32,7% de los usuarios mayor o igual a 15 años registra un nivel de escolaridad bajo, no alcanzando a completar estudios formales (enseñanza media), mientras un casi 67,3% informa haber completado la educación formal o más. No se observa diferencias a nivel de género, presentado una distribución bastante homogénea por nivel educacional.

Nivel de escolaridad de la población atendida según género

NIVEL EDUCACIONAL	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL GENERAL
SIN EDUCACIÓN FORMAL	0,54%	0,55%	0,54%
EDUCACIÓN ESPECIAL	0,16%	0,17%	0,16%
EDUCACION FORMAL INCOMPLETA	32,47%	30,93%	31,93%
EDUCACION FORMAL COMPLETA	47,17%	47,85%	47,41%
TÉCNICA O UNIVERS. INCOMPLETA	7,06%	7,41%	7,18%
TÉCNICA O UNIVERS. COMPLETA	12,61%	13,08%	12,77%
TOTAL	100%	100%	100%

Distribución de la población de 15 o más años según nivel de estudios y nacionalidad

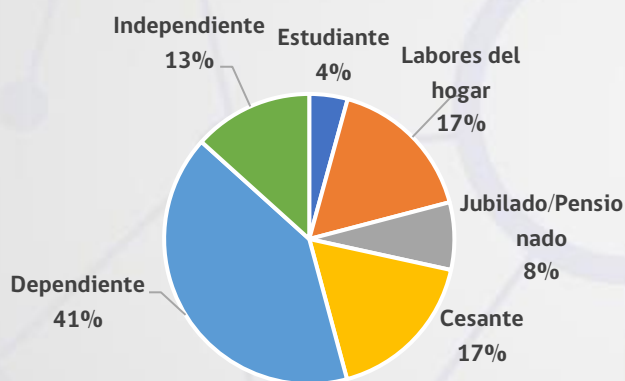


La apertura del nivel de escolaridad según nacionalidad, evidencia que los usuarios migrantes cuentan con mayor preparación que los usuarios nacionales, casi duplican en el tramo de estudios técnicos o universitarios completos, y supera en más de 7 puntos el nivel educacional completa.

Situación Ocupacional

Respecto a la situación ocupacional de los usuarios, se observa que un 71% de las personas mayores o iguales a 15 años pertenece a la población activa, es decir, cuenta con trabajo dependiente o independiente o cesante, de éstos un 17% señala encontrarse en situación de cesantía. El 29% restante informa encontrarse dentro del grupo de población inactiva, es decir, realiza actividades del hogar, pertenecen al grupo jubilado o son estudiante.

Distribución de la población de 15 o más años según actividad



Distribución de la situación ocupacional de los usuarios mayores de 15 años

NIVEL ACTIVIDAD	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL GENERAL
ESTUDIANTE	4,88%	3,13%	4,27%
LABORES DEL HOGAR	25,47%	0,23%	16,65%
JUBILADO/PENSIONADO	7,13%	8,21%	7,51%
CESANTE	14,56%	22,66%	17,39%
DEPENDIENTE	36,86%	48,32%	40,87%
INDEPENDIENTE	11,10%	17,45%	13,32%
TOTAL GENERAL	100,00%	100,00%	100,00%

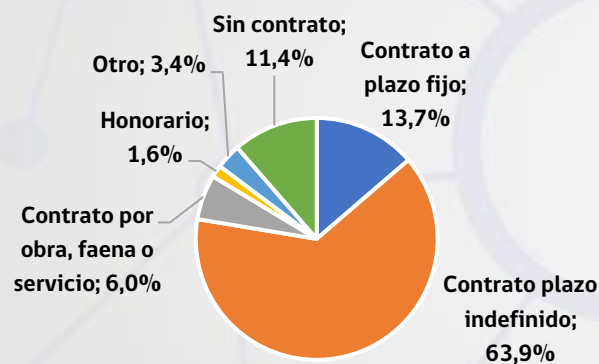
Las cifras y ponderaciones desagregadas por género dan cuenta de que las cifras de cesantía, se concentran en el grupo masculino, casi duplicando al grupo femenino, así también en general respecto a la distribución

de la población activa, donde el grueso de los dependientes e independientes son principalmente del género masculino.

Situación Contractual de las Personas Dependientes

En específico respecto a la situación contractual de las personas dependientes, es posible observar que el 64% de los usuarios atendidos cuentan con contrato indefinido, un 14% cuenta con contrato plazo fijo, un 11% no tiene contrato y un 6% cuenta con contrato por obra o faena, principalmente.

Situación contractual de las personas dependientes



Distribución tipo contrato de usuarios de 15 años o más y nacionalidad

TIPO CONTRATO	CHILENA	EXTRANJERA	TOTAL GENERAL
CONTRATO A PLAZO FIJO	13,8%	10,8%	13,7%
CONTRATO PLAZO INDEFINIDO	63,7%	69,6%	63,9%
CONTRATO POR OBRA, FAENA O SERVICIO	6,0%	5,2%	6,0%
HONORARIO	1,7%	0,6%	1,6%
OTRO	3,4%	2,1%	3,4%
SIN CONTRATO	11,4%	11,7%	11,4%
TOTAL GENERAL	100,0%	100,0%	100,0%

Respecto a la distribución diferenciada por nacionalidad, no se observa diferencias relevantes entre los tipos de contrato según si el usuario es chileno o extranjero.

Materias más consultadas según tipo de Centro

Al revisar las materias más consultadas por tipo de centro, para facilitar el análisis se ha construido un cuadro de las submaterias más consultadas por tipo de centro y el porcentaje que acumula según demanda usuaria.

Es así que las materias de Alimentos y Divorcio concentran el 45% del total de consultas en Centros de Atención Jurídico Social, mientras en las Oficinas de Defensa Laboral el “Despido injustificado” concentra el 46%, en los Centros de Mediación las submaterias de “partición de comunidad” y “divorcio” concentran el casi 40% de las atenciones, en tanto en CAVI la “protección por abuso” y “abuso sexual” acumulan el 50%.

Ranking de las materias más consultadas según tipo de Centro

CAJS		ODL		CMED		CAVI	
SUBMATERIAS	%	SUBMATERIAS	%	SUBMATERIAS	%	SUBMATERIAS	%
ALIMENTOS	30,1%	DESPIDO INJUSTIFICADO	46%	PARTICIÓN DE COMUNIDAD	23,5%	PROTECCIÓN POR ABUSOS	32,5%
DIVORCIO	14,9%	OTROS GENERALES	24%	ACUERDO DE RELACIONES MUTUOS (DIVORCIO)	16,1%	ABUSO SEXUAL	17,7%
RELACIÓN DIRECTA Y REGULAR	6,8%	COBRO PRESTACIONES LABORAL REFORMADO	15%	VIVIENDA ARRIENDO	15,8%	OTRAS MATERIAS	14,6%
OTROS FAMILIA	5,3%	NULIDAD DEL DESPIDO	5%	LIQUIDACIÓN DE SOCIEDAD CONYUGAL	11,8%	VIOLACIÓN	5,7%
CUIDADO PERSONAL	4,5%	DESAFUERO MATERNAL	4%	OTRO CIVIL	5,3%	HOMICIDIO	4,4%
MEDIDAS DE PROTECCIÓN	5,0%	AUTODESPIDO	2%	DEUDA	3,8%		
VIVIENDA	3,4%						
COMPENSACIÓN ECONÓMICA	2,9%						
SUBMATERIAS MÁS CONSULTADAS	73,0%		96%		76,2%		74,9%

Ranking de las materias más consultadas según tipo de Centro y Nacionalidad

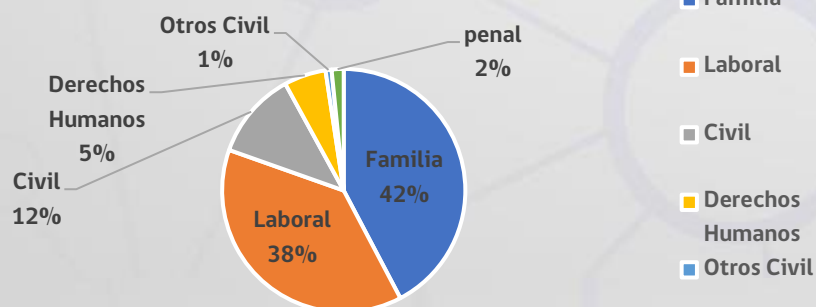
Se realiza la distinción entre las consultas realizadas por usuarios nacionales o extranjeros, lo cual devela la especificidad de las materias más consultadas según nacionalidad.

A nivel global, la mayor participación de atenciones en la línea Orientación e Información a migrantes se da en materias de familia con el 42%, seguido de las materias laborales con el 38%, en tercer orden se encuentran las materias civiles con el 12%, mientras las consultas de derechos humanos concentran el 5%, las materias penales un 2% y otros civiles con el 1%.

CAJS				ODL			
%	CHILENOS	%	EXTRANJEROS	%	CHILENOS	%	EXTRANJEROS
30,2%	Alimentos	25,3%	Alimentos	45,6%	Despido Injustificado	47,4%	Despido Injustificado
15,0%	Divorcio	9,2%	Derechos Humanos	24,5%	Otros Generales	22,6%	Otros Generales
7,6%	Relación directa y regular	8,6%	Extranjería y Migración	14,5%	Cobro prestaciones Laboral Reformado	17,3%	Cobro prestaciones Laboral Reformado
4,5%	Cuidado personal	7,6%	Vivienda	3,7%	Desafuero Maternal	5,9%	Nulidad del despido
4,2%	medidas de protección	7,6%	Relación directa y regular	4,6%	Nulidad del despido	2,0%	Desafuero Maternal
3,3%	Vivienda	5,6%	Cuidado personal	1,1%	Autodespido		
3,0%	Compensación económica	5,2%	Otros familia				
2,0%	Retención 10% AFP	4,4%	Autorización salidas del país				
69,7%		73,4%		94,0%		95,2%	

CMED				CAVIS			
%	CHILENOS	%	EXTRANJEROS	%	CHILENOS	%	EXTRANJEROS
24,4%	Partición de comunidad	72,5%	Vivienda	33,0%	Protección por Abusos	24,5%	Abuso Sexual
16,7%	Acuerdo relaciones mutuos (divorcio)	8,4%	Deuda	17,5%	Abuso Sexual	18,4%	Protección por Abusos
16,4%	Vivienda	4,6%	Patrimonial Contratos	14,9%	Otras Materias	12,2%	Cuasidelito Lesiones graves o Gravísimas
12,2%	Liquidación sociedad conyugal	3,8%	Cobro de pesos	5,7%	Violación	8,2%	Indemnización por daños y perjuicios
5,4%	Otro civil	3,1%	Otro civil	4,5%	Homicidio	6,1%	Protección Otras Vulneraciones
3,7%	Deuda	1,5%	Alimentos menores	4,0%	Otros Delitos VIF	6,1%	Otras Materias
2,3%	Delito de Cuasidelito de lesiones	1,5%	Responsabilidad extracontractual	3,4%	Protección Otras Vulneraciones	6,1%	Violación
2,1%	Alimentos menores	1,5%	OTROS	3,4%	Cuasidelito Lesiones graves o Gravísimas	4,1%	Lesiones Graves o Gravísimas
1,6%	Patrimonial Contratos	1,5%	Lesiones, cuasidelito de lesiones	2,7%	Delito de Cuasidelito de homicidio	4,1%	Robo con Violencia o Intimidación
1,6%	Otros Familia			1,9%	Lesiones Graves o Gravísimas		
86,4%		98,4%		90,9%		89,8%	

Materias Consultadas por Migrantes



III. METAS MINISTERIALES

La Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana, respecto al cumplimiento de los compromisos sustraídos en el Convenio de Desempeño, ha cumplido en un 100% las metas asociadas a la asignación de modernización y entre un 100% y 94,3% las metas institucionales asociadas a la asignación especial por desempeño según centro de responsabilidad, correspondientes al año 2020, de acuerdo al siguiente detalle:

Metas ministeriales y porcentaje de cumplimiento año 2020

ASIGNACIÓN	METAS		PONDERACIÓN	CUMPLIMIENTO PONDERADO	TOTAL
MODERNIZACIÓN	1. Aplicación de mecanismo digital de medición de la satisfacción usuaria.		30%	30%	100%
	2. Ejecución de Plan Nacional de Visibilización de las Corporaciones de Asistencia Judicial, año 2020.		40%	40%	
	3. Desarrollo de una Política de Gestión y Desarrollo de Personas, con énfasis en el cuidado de los equipos.		30%	30%	
ESPECIAL POR DESEMPEÑO	4. Cumplimiento regional de metas asociadas a indicadores del SIG 2020.	Dirección General	100%	100%	100%
		R. Metropolitana	100%	94,98%	94,98%
		R. O´ Higgins	100%	97,06%	97,06%
		R. Maule	100%	97,38%	97,38%
		R. Magallanes y la A.	100%	94,27	94,27

GESTIÓN DE MODERNIZACIÓN INSTITUCIONAL 2020

Resultados de la aplicación de mecanismo digital de medición de la satisfacción usuaria 2020.

Por segundo año consecutivo, se realizó el proceso de encuesta a los usuarios de la línea Orientación e Información para conocer su percepción respecto del servicio. La encuesta se aplicó entre los meses de agosto y noviembre en todas las líneas de servicio, lográndose la aplicación efectiva a un total de 20.321 personas de un total de 66.228 personas atendidas en el periodo, alcanzándose una tasa de aplicación del 30,7%.

Respecto de los resultados de la evaluación, se obtuvo de los más de 20mil personas que respondieron la encuesta un 80% (16.196 personas) evaluaron como “bueno” o “muy bueno” el servicio.

Para este año 2021, se mantiene la meta, incorporándose el diseño de un instrumento para medir la satisfacción en la línea SCC.

Resultados de ejecución de Plan Nacional y Propio de Visibilización 2020.

El Plan Nacional y el Plan Propio comparten el objetivo de Posicionar a las Corporaciones de Asistencia Judicial y, por ende, a la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana, como un servicio público profesional, gratuito y especializado, comprometido con el acceso a la justicia de las personas, brindando asesoría y asistencia jurídica.

En este contexto, ambos planes, en su propio espacio de desarrollo, han contribuido de manera importante a aumentar el conocimiento y la valoración institucional, de su oferta programática y de que se trata de un servicio profesional, autónomo, de calidad, y con importantes resultados en su gestión.

Esto, en el marco de un traslado obligado y rápido desde el espacio presencial a la digital ante la contingencia Covid-19.

- En el desarrollo de las actividades del Plan Nacional, la CAJRM logró un total de 76.763 usuarios alcanzados, lo que representa una participación del 37,9% del total del plan (202.343).
- En tanto con el Plan Propio, el alcance de las actividades desarrolladas suma 122.913 usuarios alcanzados.
- La suma entre ambos planes, entrega un alcance de 199.676 usuarios.
- El crecimiento de seguidores de las redes sociales institucionales entre marzo y diciembre 2020: Instagram (2.207), Facebook (773) y Twitter (403).
- Se abre una enorme perspectiva de crecimiento de las estrategias comunicacionales institucionales en las redes sociales.

- La constatación definitiva de la imperiosa necesidad futura de centrar definitivamente la mirada de nuestro trabajo comunicacional en los usuarios.

Informe de Desarrollo de Política de Gestión y Desarrollo de Personas, con énfasis en el cuidado de los equipos 2020.

En el 2020 la meta del Convenio de Desempeño impuso el desafío, de elaborar entre las 4 Corporaciones una Política de Gestión y Desarrollo de Personas, con énfasis en el cuidado de los equipos de trabajo, el cual se logró plenamente consolidando un documento que fue ampliamente difundido. Dejando para este 2021, la profundización de ésta, a través de la generación y/o actualización de los distintos instrumentos y protocolos que permiten materializar esta política, debiendo concordar los ámbitos que serán desarrollados durante el periodo 2021.

GESTIÓN DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL 2020.

El detalle y resultado de este ítem será abordado detalladamente en los capítulos siguientes de este informe general.

IV. LÍNEAS DE ATENCIÓN Y RESULTADOS

Los resultados estadísticos del pasado 2020 estuvieron incididos por el efecto de la crisis sanitaria. El escenario de inestabilidad tuvo un importante impacto en el desempeño institucional y los resultados dan cuenta de una caída generalizada en los indicadores de cobertura, producto de la menor demanda del servicio. La Corporación adoptó medidas inmediatas para acercar la oferta institucional a los usuarios implementando para ello la modalidad de atención no presencial, sin embargo, la crisis también gatilló otras necesidades más urgentes por tanto el flujo de demanda no logró revertir su contracción respecto 2019.

1. Orientación e Información en Derecho

La línea Orientación e Información, constituye la puerta de entrada a la cadena de Servicios de la Institución. La modalidad fundamental de intervención del servicio está constituida por la primera atención profesional al usuario, donde se acoge y entrega información con orientación jurídica respecto del problema o conflicto consultado, los deberes y derechos que le asisten al usuario y la manera más adecuada para hacerlos efectivos.

Este servicio es de carácter universal porque se otorga sin calificación socioeconómica, gratuito y profesionalizado, ya que es entregado por abogados, trabajadores sociales y en casos especiales por técnicos jurídicos altamente capacitados.

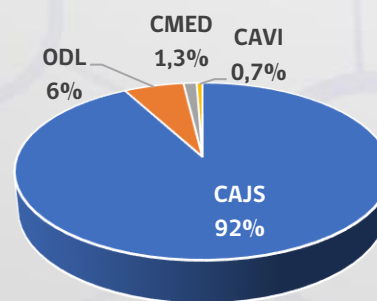
Esta línea de Servicio se encuentra presente en los Centros de atención Jurídico Social (CAJS) Oficinas de Defensa Laboral (ODL), Centros de Mediación (CMED), Centros y Unidades de Atención a Víctimas de Delitos Violentos (CAVIS) en todas las regiones donde tienen presencia territorial, y a nivel nacional por medio de nuestro centro web de atención no presencial,

Precisar que las cifras que a continuación se exponen, incorporan en los resultados de CAJS, la gestión alcanzada a través de los convenios de atención, tales como el de las Oficinas de Defensa para Adultos Mayores (ODAM), y del Convenio intersectorial con el Servicio Nacional de Discapacidad (SENADIS), para atención especializada a personas con discapacidad. Sin embargo, dada la relevancia de estos, se exponen sus resultados en capítulos separados.

Los resultados de la gestión institucional, muestran que durante el año 2020 la CAJMETRO otorgó un total de **262.650 atenciones en la línea de orientación e información**, a través de los distintos tipos de Centros lo que significó un descenso del -18% en relación a los ingresos consignados durante el año 2019. Los Centros de Atención Jurídico Social concentraron el mayor número de casos ingresados con un 92% de participación, seguido por las Oficina de Defensa Laboral con un 6%. Un 1,3% corresponde a CMED y un 0,7% a CAVI.

Casos Ingresados a OI por Tipo de Centro:

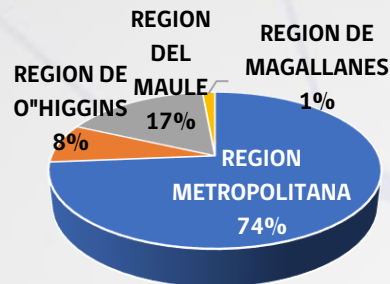
TOTAL DE CASOS INGRESADOS A OI		
POR TIPO DE CENTRO		
TIPO DE CENTRO	CASOS 2020	%
CAJS	241.810	92,1%
ODL	15.807	6,0%
CMED	3.484	1,3%
CAVI	1.549	0,7%
TOTAL	262.650	100%



Respecto a la distribución regional de los casos ingresados a Orientación e Información la región Metropolitana es la que cuenta con el mayor porcentaje de atenciones alcanzando el 74%, seguido de la Región de Maule con un 17%. Por su parte la región de O'Higgins muestra un 8%, mientras que Magallanes y de la Antártica Chilena muestra un 1% del total de casos ingresados en la CAJMETRO.

Casos Ingresados en OI por Región:

TOTAL DE CASOS INGRESADOS A OI POR REGION		
DR/DEPTO	CASOS 2020	%
REGION METROPOLITANA	193.584	74%
REGION DE O'HIGGINS	21.312	8%
REGION DEL MAULE	43.923	17%
REGION DE MAGALLANES	3.831	1%
TOTAL	262.650	100%

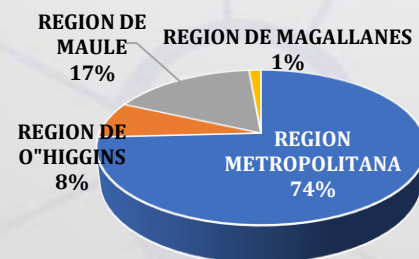


- **Centro de Atención jurídico Social (CAJS):**

Durante el año 2020, los CAJS registraron un total de 241.810 ingresos, evidenciando con ello una caída del -17% respecto de los resultados obtenidos el 2019.

A nivel regional, la distribución muestra que el mayor número de casos ingresados a OI en Centro Jurídico se concentra en la Región Metropolitana con un 74%, seguido de la Región de Maule, con un 17%. A continuación, se ubican O'Higgins y Magallanes y de la Antártica Chilena con un 8% y 1% respectivamente.

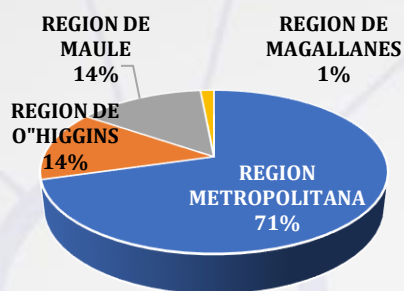
TOTAL DE CASOS INGRESADOS A OI EN CAJS POR REGION		
REGION	CASOS 2020	%
REGION METROPOLITANA	179.361	74%
REGION DE O'HIGGINS	18.366	8%
REGION DE MAULE	40.678	17%
REGION DE MAGALLANES	3.405	1%
TOTAL	241.810	100%



- **Oficinas de Defensa Laboral (ODL):**

A lo largo del año 2020, las ODLs registraron un total de 15.807 ingresos a la línea de Orientación e Información, marcando una caída del -38% en relación a los ingresos registrados durante el 2019. Respecto de la desagregación por región, esta muestra que es la Metropolitana la que concentra el mayor volumen de ingresos alcanzando un 71%. A continuación, se ubican las regiones del Maule y de O'Higgins, cada con un 14% y finalmente Magallanes y de la Antártica Chilena con un 2%.

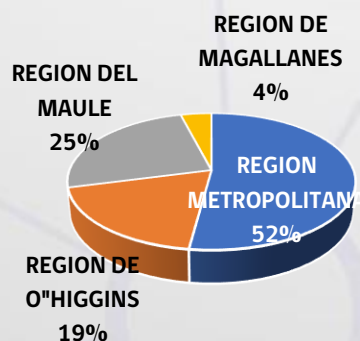
TOTAL DE CASOS INGRESADOS A OI EN ODL POR REGION		
REGION	CASOS 2020	%
REGION METROPOLITANA	11.151	71%
REGION DE O'HIGGINS	2.210	14%
REGION DE MAULE	2.208	14%
REGION DE MAGALLANES	238	2%
TOTAL	15.807	100%



- **Centros de Mediación:** estas unidades en su conjunto mostraron un total de 3.484 ingresos en Orientación e Información durante el año 2020, resultado que presentó una variación negativa de -8% en comparación a lo obtenido el 2019.

En relación a los resultados a nivel regional, el detalle muestra que el Centro de Mediación de Santiago es el que presenta más casos ingresados a OI con un 52%, seguido por el CMED de Talca con un 25%, el CMED de Rancagua con un 19% y el de Punta Arenas con un 4%.

TOTAL DE CASOS INGRESADOS A OI EN CMED POR REGION		
REGION	CASOS 2020	%
REGION METROPOLITANA	1.816	52%
REGION DE O'HIGGINS	656	19%
REGION DE MAULE	871	25%
REGION DE MAGALLANES	141	4%
TOTAL	3.484	100%

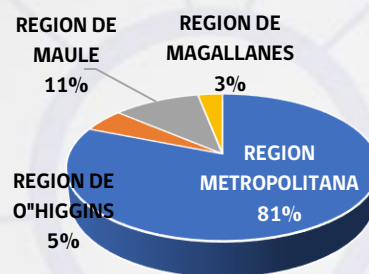


- **Centros y Unidades de Atención a Víctimas:**

Durante el año 2020 estas unidades registraron un total de 1.549 ingresos, exhibiendo una leve baja del 4% en relación a los ingresos del año 2019.

La participación regional muestra que es en la Metropolitana donde se produjo el mayor número de casos orientados, alcanzando el 81% del universo institucional, lo que se explica porque que es ahí donde se encuentran instalados 4 de los 8 Centros y Unidades existentes en las distintas regiones donde tiene cobertura la CAJMETRO.

TOTAL DE CASOS INGRESADOS A OI EN CAVI POR REGION		
REGION	CASOS 2020	%
REGION METROPOLITANA	1.256	81%
REGION DE O'HIGGINS	80	5%
REGION DE MAULE	166	11%
REGION DE MAGALLANES	47	3%
TOTAL	1.549	100%



2. Casos ingresados a Solución Colaborativa de Conflictos (SCC):

Esta línea busca resolver conflictos de relevancia jurídica mediante acuerdos que consideran los intereses de los involucrados, contribuyendo con ello a disminuir la judicialización a partir de un criterio de selectividad que considere la viabilidad jurídica de la pretensión y la eficiencia del método escogido según la naturaleza del conflicto y la relación entre las partes en conflicto. También busca abordar los conflictos mediante la oferta de mecanismos que se basan en la voluntariedad, la confidencialidad, el diálogo, y el respeto entre las partes interesadas.

Este servicio es ofrecido a través de los Centros de Atención Jurídico Social por medio de la Resolución Alternativa de Conflictos (RAC) y a través de la Mediación, mecanismo implementado en los Centros de Mediación presentes en las distintas regiones donde tiene cobertura la CAJMETRO.

A continuación, se presenta los resultados obtenidos en la línea, de acuerdo al tipo de servicio:

- **SCC en Centros Jurídicos (RAC):**

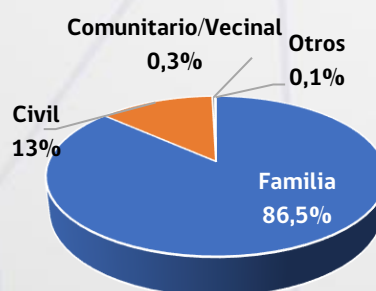
Durante el año 2020, los centros de atención jurídico social ingresaron un total de 3.231 casos, lo que representa una disminución de -43% respecto del mismo periodo año 2019.

El detalle a nivel regional, exhibe a la Metropolitana concentra el 59% de los ingresos. A su vez, la desagregación por Dirección regional muestra que la Norte alcanza el 39% en tanto la regional Sur alcanza un 23%. La región de Maule alcanza un 28% mientras que O'Higgins alcanza el 13% del resultado global. La región de Magallanes y de la Antártica Chilena por su parte no presenta cobertura en esta línea, debido a que todos los casos susceptibles de ingreso son atendidos por el Centro de Mediación.

Otro aspecto relevante a destacar, es que el análisis de los tiempos de duración mostró que durante el año 2020 estos procesos tuvieron una duración promedio de 22 días (1 día más en comparación al año 2019), esto se traduce que en la medición que se analiza desde el inicio del proceso hasta el momento en que se produce su término, con o sin acuerdo, transcurren, 3 semanas.

Dentro de las materias más ingresadas en esta línea de servicio, encontramos las que se enmarcan en el área de familia las que alcanzan un 86%, seguidas de las materias del área civil las que alcanzan el 13%. Con una menor participación se ubican los casos en materia Comunal, Vecinal y otras, las que en suma alcanzan el 1%.

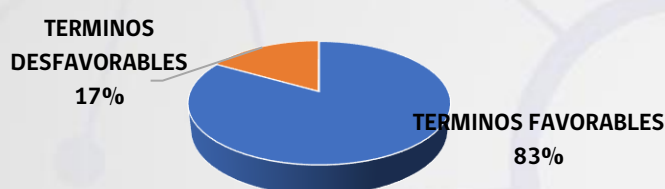
TOTAL DE CASOS INGRESADOS A RAC POR MATERIA		
REGION	CASOS 2020	%
Familia	2.796	86,5%
Civil	421	13%
Comunitario/Vecinal	10	0,3%
Otros	4	0,1%
TOTAL	3.231	100%



Los resultados de estos procesos muestran un alto índice de términos favorables, esto es, con acuerdo entre las partes, lo que implica una alta valoración de parte de los usuarios ya que logran alcanzar una solución colaborativa y no adversarial a su conflicto, a través de mecanismos que involucran menor tiempo y la participación activa de las partes en la búsqueda de un acuerdo. Es así que durante el periodo se consignaron 2.233 casos terminados de los cuales el 83% - es decir 1.860 casos - obtuvo un acuerdo favorable.

CASOS TERMINADOS EN SCC EN CAJS			
DR/DEPTO	TERMINOS FAVORABLES	TERMINOS DESFAVORABLES	TOTAL TERMINADOS
REGION METROPOLITANA	1120	191	1311
REGION DE O'HIGGINS	178	35	213
REGION DE MAULE	562	147	709
REGION DE MAGALLANES	0	0	0
TOTAL	1.860	373	2.233
%	83%	17%	100%

Casos Terminados en Scc en Cajs



- **SCC en Centro de Mediación:**

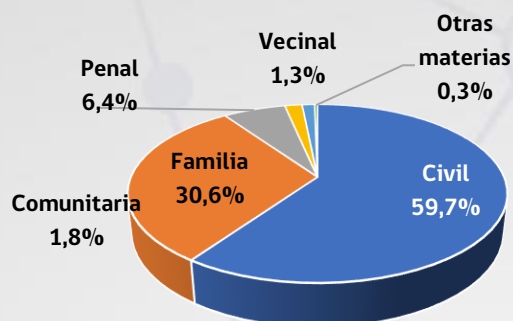
Durante el año 2020, los Centros de Mediación ingresaron un total de 1.023 casos, lo que representa una disminución del -40% respecto del mismo período año 2019.

La desagregación muestra que los Centro de Mediación de Talca y Santiago son los que consignaron el mayor número de ingresos, con el 41% y el 37% respectivamente. A continuación, se ubica el Centro de Mediación de Rancagua con el 18% de los ingresos y el Centro de Mediación de Punta Arenas con el 4%.

Los resultados en la medición de los tiempos promedios de duración del total de casos mediados y terminados durante el año 2020 (ya sea con o sin acuerdo), a nivel de todos los Centros de Mediación, muestra que en promedio éstos duraron 29 días en el proceso de intervención, esto es, 2 días más respecto del promedio alcanzado durante el 2019. (27 días)

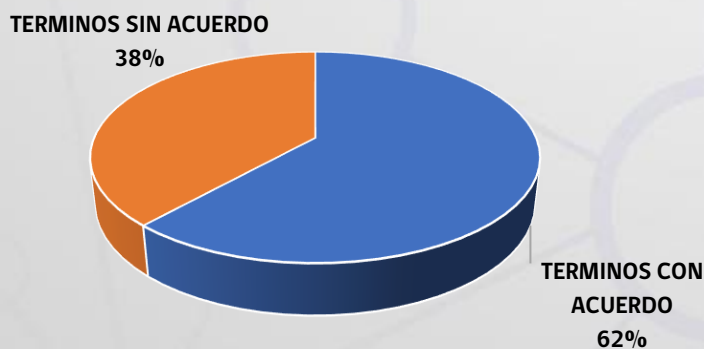
Dentro de las materias más ingresadas en esta línea de servicio, encontramos las que se enmarcan en el área civil las que alcanzan un 64%, seguidas de las materias del área de familia las que alcanzan el 21% y penal con casi un 13%. Con una menor participación se ubican los casos en materia Comunal, Vecinal y otras, las que en suma alcanzan el 1,7%.

MATERIAS INGRESADAS A MEDIACION	A	CASOS	%
Civil		611	59,7%
Familia		313	30,6%
Penal		65	6,4%
Comunitaria		18	1,8%
Vecinal		13	1,3%
Otras materias		3	0,3%
TOTAL		1.023	100%



En relación a los casos terminados, es posible señalar que al cierre del año los Centros de Mediación acumulan un total de 942 casos terminados. De este universo, un 62% (581 casos) tiene un resultado favorable a las pretensiones del usuario, mientras un 38% lo hace sin acuerdo.

TOTAL DE CASOS TERMINADO EN SCC EN CMED			
CENTRO	TERMINOS CON ACUERDO	TERMINOS SIN ACUERDO	TOTAL TERMINADOS
CMED Santiago	222	142	364
CMED Rancagua	82	92	174
CMED Talca	240	120	360
CMED Punta Arenas	37	7	44
TOTAL	581	361	942
%	62%	38%	100%



3. Línea de Patrocinio y Representación Judicial:

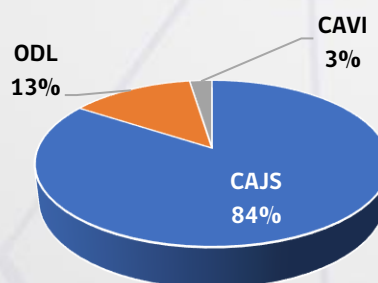
Cuando un conflicto de carácter jurídico no encuentra una solución o acuerdo por alguna de las vías alternativas extrajudiciales, es posible activar otro de los servicios que forman parte de la oferta institucional denominado patrocinio judicial y que consiste principalmente en la presentación de demandas y otras acciones legales ante los Tribunales de Justicia.

Para acceder a este servicio, los usuarios deben cumplir con requisitos que dicen relación con la calificación socioeconómica de las personas y la viabilidad jurídica de la pretensión del usuario.

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 en la causa judicial iniciada.

Durante el año 2020 la Corporación a través de los CAJS, ODL, CAVIs y UVIs ingresó un total de **50.616 causas a tribunales**. De la distribución por tipo de centro se detecta que el mayor peso lo concentran los CAJS con el 84% seguido de las ODL con un 13% y en tercer lugar los CAVIs y UVIs con el 3%

TOTAL DE CAUSAS INGRESADAS A TRIBUNALES POR TIPO DE CENTRO		
TIPO DE CENTRO	CASOS 2020	%
CAJS	42.611	84%
ODL	6.771	13%
CAVI	1.234	3%
TOTAL	50.616	100%



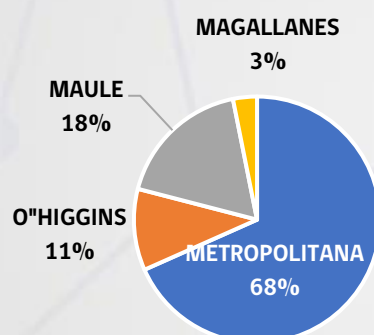
El resultado obtenido da cuenta de una caída del -37% en los ingresos a tribunales, a nivel comparado en relación al año anterior.

Respecto a la distribución de tales ingresos a nivel regional, se constata que es la Regional Metropolitana Norte la que registra el mayor número de ingresos con un 38% de participación, seguida de la Regional Metropolitana Sur con el 30%.

Total de causas ingresadas a tribunales por región

REGIÓN	CAJS	ODL	CAVI	TOTAL	%
METROPOLITANA	28.966	4.457	1.169	34.592	68%
DE O'HIGGINS	4.284	1.098	29	5.411	11%
DEL MAULE	7.865	1.133	23	9.021	18%
DE MAGALLANES Y DE LA ANTÁRTICA CHILENA	1.495	83	13	1.591	3%
TOTAL	42.610	6.771	1.234	50.616	100%

causas ingresadas a tribunales



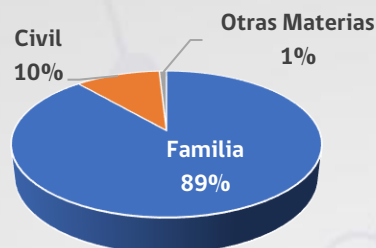
- **Ingresos y Términos en CAJS:**

En el año 2020 los CAJS **ingresaron un total de 42.611 causas a Tribunales**, lo que representa una caída del -37% respecto del año anterior.

El desempeño a nivel regional muestra que, durante el 2020, la Región Metropolitana es la que agrupa más ingresos aportando el 68% institucional. El detalle por Dirección Regional arroja que la Regional Norte tiene el 45% de participación, seguida de la Regional Sur con un 23%. En tanto la región del Maule aporta el 18%, O'Higgins un 10% y Magallanes y de la Antártica Chilena un 4%.

Respecto de las materias de las causas ingresadas, un 88.6% corresponde a juicios del área de Familia, un 10.5% corresponde al área Civil y 0.9% restante corresponde a otras materias como DDHH y Penal antiguo, principalmente.

MATERIA	%
Familia	88.6%
Civil	10.5%
Otras Materias	0.9%
Total	100%

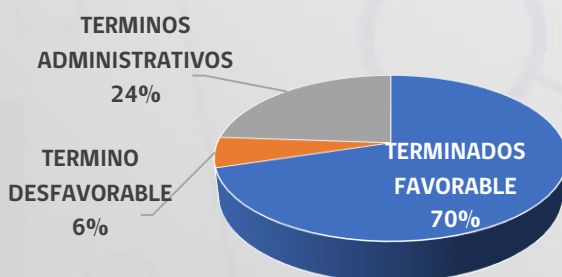


A lo largo del año 2020, los CAJS reportaron un universo de **40.576 causa terminadas** lo que equivale al 86% del total de juicios terminados a nivel institucional.

Por otra parte, la medición realizada en el año 2020 de los tiempos de tramitación de causas en CAJS, muestran que en el área de Familia estas tuvieron una duración promedio de 225 días (7.5 meses) mientras que las del área Civil alcanzaron en promedio los 495 días de tramitación (un año y medio aproximadamente)

En relación a los resultados obtenidos, las estadísticas muestran que el **70% de los juicios tuvo un término favorable** para las pretensiones del usuario; en contraposición, solo un 6% de las sentencias obtuvieron un término desfavorable.

CAUSAS TERMINADAS SEGUN TIPO DE TERMINO				
TIPO DE CENTRO	TERMINADOS FAVORABLE	TERMINO DESFAVORABLE	TERMINOS ADMINISTRATIVOS	TOTAL TERMINOS
CAJS	28.491	2.394	9.691	40.576
%	70%	6%	24%	100%



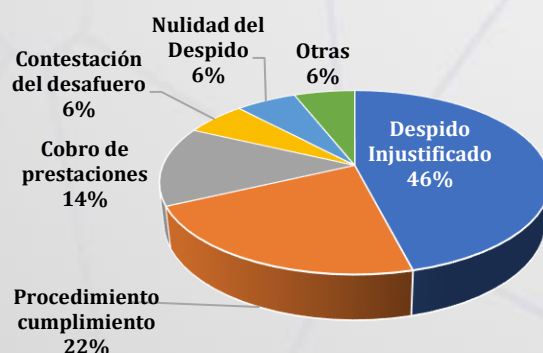
- **Ingresos y Términos en ODL:**

Respecto de los resultados en ODL, tenemos que en el año 2020 estas unidades ingresaron un total de **6.771 causas a Tribunales**, lo que se traduce en una caída del -42% respecto del año anterior.

El desempeño a nivel regional muestra que, durante el período, la Región Metropolitana es la que agrupa más ingresos en materia laboral aportando el 66% institucional. En segundo lugar, se ubica la región del Maule con el 17%, O "Higgins con un 16% y Magallanes y de la Antártica Chilena con un 1%.

Respecto de las materias de las causas ingresadas, por la naturaleza de estas unidades, se puede precisar que sus ingresos corresponden básicamente a conflictos jurídicos que se encuadran en materias del derecho laboral. En este sentido, se puede identificar que dentro de ellas destacan los despidos injustificados, los procedimientos de cumplimiento y el cobro de prestaciones, entre las principales materias.

TIPO DE CENTRO	SUBMATERIA	%
ODL	Despido Injustificado	46%
	Procedimiento cumplimiento	22%
	Cobro de prestaciones	14%
	Contestación del desafuero	6%
	Nulidad del Despido	6%

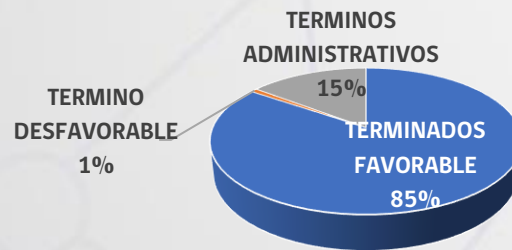


A lo largo del año 2020, los ODL reportaron un universo **de 5.561 causa terminadas** lo que equivale al 12% del total de juicios terminados a nivel institucional.

El análisis realizado en el 2020 de los tiempos de duración de causas en materia laboral, arroja que estas en promedio tienen una duración de 335 días. A su vez la desagregación por etapa procesal, deja en evidencia notables diferencias entre las causas que terminan la etapa declarativa y la de cumplimiento, siendo las primeras las que registran menos tiempo alcanzando un promedio de 164 días, mientras que las segunda exhiben un promedio de 999 días de tramitación.

En relación a los resultados obtenidos, las estadísticas muestran que el 85% de los juicios tuvo un término favorable para las pretensiones del usuario; en contraposición, solo un 1% de las sentencias obtuvieron un término desfavorable.

CAUSAS TERMINADAS SEGUN TIPO DE TERMINO				
TIPO DE CENTRO	TERMINADOS FAVORABLE	TERMINO DESFAVORABLE	TERMINOS ADMINISTRATIVOS	TOTAL TERMINOS
ODL	4.702	45	814	5.561
%	85%	1%	15%	100%



- **Ingresos y términos en CAVI:**

Respecto de los resultados en CAVI y UVI, tenemos que en el año 2020 estas unidades ingresaron un total de **1.234 causas a Tribunales**, lo que se traduce en un leve aumento que alcanza el 1% en relación al año anterior.

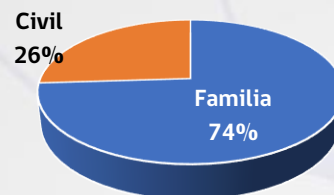
El desempeño a nivel regional muestra que, durante el período, la Región Metropolitana es la que agrupa más ingresos en este tipo de centros aportando el 95% institucional. A continuación, se ubican los CAVI de la región de O'Higgins y Maule, cada uno con un 2% y luego el CAVI Punta Arenas con un 1%.

Respecto de las materias ingresadas a patrocinio durante el año 2020, el 74% de ellas corresponde al área de Familia y un 26% al área Penal, siendo las protecciones por abuso las que predominan dentro del

primer grupo con un 65%, en tanto las causas por abuso sexual son las que prevalecen en el segundo, alcanzando un 12%.

Causas ingresadas a Tribunales en CAVI según materia

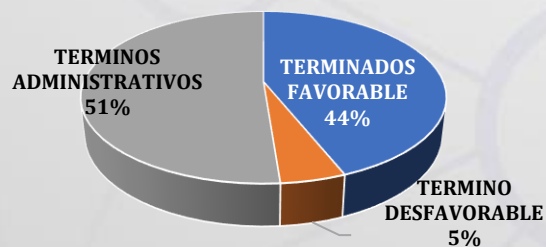
MATERIA	N	%
Familia	915	74%
Penal	319	26%
TOTAL	1.234	100%



A lo largo del año 2020, los CAVI reportaron un universo de **1.187 causa terminadas** lo que equivale al 3% del total de juicios terminados a nivel institucional.

En relación a los resultados obtenidos, las estadísticas muestran que el **44% de los juicios tuvo un término favorable** para las pretensiones del usuario; mientras que un 5% de las sentencias obtuvieron un término desfavorable.

CAUSAS TERMINADAS SEGUN TIPO DE TERMINO				
TIPO DE CENTRO	TERMINADOS FAVORABLE	TERMINO DESFAVORABLE	TERMINOS ADMINISTRATIVOS	TOTAL TERMINOS
CAVI	521	58	608	1.187
%	44%	5%	51%	100%

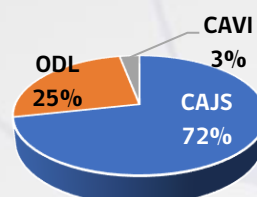


- **Causas Vigentes a diciembre 2020:**

Al mes de diciembre de 2020, la CAJMETRO a través de sus distintos los diferentes tipos de centros, sumaba un total de **67.241 causas vigentes o en tramitación.**

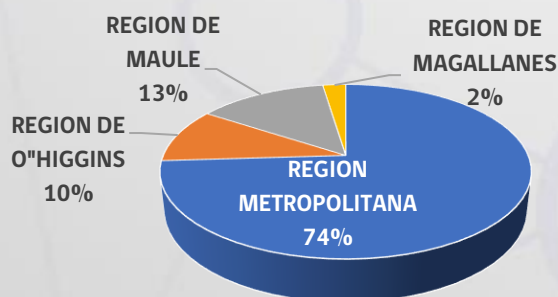
De este universo, un 72% corresponde a causas tramitadas en CAJS, 25% a juicios laborales tramitados en ODL y un 3% a causas penales y protecciones radicadas en CAVIs y UVIs

TIPO DE CENTRO	CAUSAS VIGENTES A DICIEMBRE 2020	%
CAJS	48.139	72%
ODL	17.066	25%
CAVI	2.036	3%
TOTAL	67.241	100%



Respecto de la distribución regional de las causas vigentes, tenemos que éstas se concentran en la Región Metropolitana alcanzando un 74% del total institucional. En segundo lugar, se posiciona la región de Maule con un 13%. La región de O'Higgins en tanto y la de Magallanes y de la Antártica Chilena cuentan con el 10% y el 2% respectivamente.

REGION	CAJS	ODL	CAVI	TOTAL	%
REGION METROPOLITANA	34.897	13.067	1.813	49.777	74%
REGION DE O'HIGGINS	4.864	1.869	115	6.848	10%
REGION DE MAULE	7.161	1.766	80	9.007	13%
REGION DE MAGALLANES	1.217	364	28	1.609	2%
TOTAL	48.139	17.066	2.036	67.241	100%



4. Línea Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos:

Los Centros y Unidades de Atención a Víctimas de Delitos Violentos (CAVI) están conformados por equipos interdisciplinarios compuesto por abogados, psicólogos y trabajadores sociales, y cuyo objetivo es acompañar, asesorar y representar a la víctima y su familia, para reparar el efecto causado por la vivencia de un delito violento. Su intervención radica en 8 centros y unidades de víctimas con presencia en las 4 regiones.

Al cierre del 2020 se contabilizan un flujo de ingresos que a continuación se desglosa según área:

- Un total de 964 casos ingresados a los CAVI a atención especializada.
- Un total de 1.234 causas ingresadas a tribunales en representación de las víctimas.
- 163 casos ingresados a atención psicológica.
- 257 casos ingresados en el área social.

Casos y causas ingresadas según área y región

	CASOS INGRESADOS A ATENCIÓN ESPECIALIZADA	INGRESOS A TRIBUNALES	INGRESO AL ÁREA JURIDICA	INGRESOS AREA PSICOLOGICA	INGRESOS AREA SOCIAL
REGIÓN METROPOLITANA	837	1.169	1242	111	183
REGIÓN DE OHIGGINS	58	29	56	14	62
REGIÓN DE MAULE	38	23	36	10	3
REGIÓN DE MAGALLANES	31	13	16	28	9
TOTAL	964	1.234	1350	163	257

En el contexto de los casos y causas terminadas:

- Se contabiliza un total de 1.187 causas terminadas en tribunales.
- 181 egresos en el área psicológica.
- 284 egresos en el área social.
- Respecto al egreso total o egreso del centro, que significa el término de la intervención del CAVI con un cierre del caso. Es así que se observa un total de 889 casos egresados de los Centros de Víctimas, de los cuales 110 caso lo hacen con cierre administrativo 12% y un 88% logra un cierre

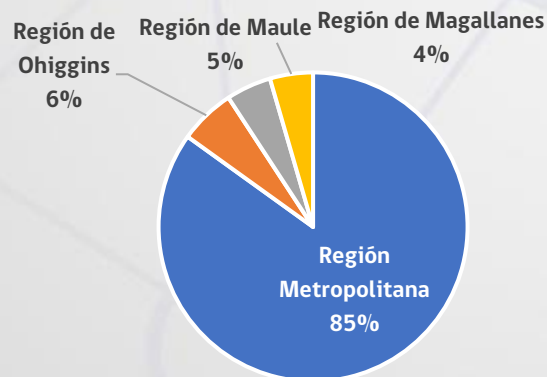
integral, lo que significa que los casos terminan su proceso completo, es decir, desde todas las áreas de intervención (psicológica, jurídica y social).

- El 85% de los casos egresados de los CAVI se registran en la región metropolitana, le sigue la región del O'Higgins con el 6%, luego maule con el 5% y Magallanes y de la Antártica Chilena con el 4%.

Casos y causas terminadas según área y región

	CAUSAS TERMINADAS	EGRESOS AREA PSICOLOGICA	EGRESOS AREA SOCIAL	CASOS EGRESADOS CON CIERRE INTEGRAL	CASOS EGRESADOS CON CIERRE ADMINISTRATIVO	TOTALCASOS EGRESADOS DE LOS CAVI
REGIÓN METROPOLITANA	1.117	127	177	668	87	755
REGIÓN DE OHIGGINS	14	8	54	50	2	52
REGIÓN DE MAULE	39	12	23	40	2	42
REGIÓN DE MAGALLANES	17	34	30	21	19	40
TOTAL	1.187	181	284	779	110	889

Total casos egresados



Finalmente, respecto de los casos y causas vigentes se aprecia:

- En el área jurídica se registra un total de 2.157 causas vigentes.
- En el área psicológica en tanto se cuenta un total de 262 casos vigentes.
- Mientras en el área social el total de vigentes alcanza los 519 casos,
- En tanto los casos interdisciplinarios a nivel global, alcanzan la cifra de 2.434 casos vigentes.

Casos y causas vigentes según área y región

	VIGENTES ÁREA JURIDICA	VIGENTES AREA PSICOLOGICA	VIGENTES AREA SOCIAL	VIGENTES INTERDISCIPLINARIOS
REGIÓN METROPOLITANA	1882	188	393	2070
REGIÓN DE OHIGGINS	138	35	97	169
REGIÓN DE MAULE	105	13	5	146
REGIÓN DE MAGALLANES	32	26	24	49
TOTAL	2157	262	519	2434

5. Línea de Actividades Comunitaria de Prevención de Conflictos y Promoción de Derechos:

Las actividades de prevención y promoción, corresponden a las acciones tendientes a acercar el servicio y sus prestaciones a la comunidad a fin de contribuir en la creación de ciudadanía. Esto considera actividades cuyo objetivo es la sensibilización, difusión e información en materias de derecho y el cumplimiento de la ley (promoción de derechos), así como acciones o actividades tendientes a la formación y capacitación en materia legal a fin que conozcan sus derechos y la forma de ejercerlos de manera preventiva (prevención de conflictos).

Durante el año 2020, dado el contexto de emergencia sanitaria y las medidas de cuarentena que restringió la movilidad de la población a nivel nacional, los funcionarios de la Corporación debieron enfrentar el desafío de llegar a la comunidad y actores locales a través de actividades no presenciales. Esto se logró principalmente a través del cambio en el formato de las actividades, tal como la realización de charlas y jornadas de atención a través de la Plataformas web, redes sociales institucionales, la realización de exposiciones o capacitaciones a través del desarrollo de cápsulas publicadas en redes sociales institucionales o plataforma digital de otros actores relacionados (municipalidades, gobernaciones), así como también se exploró con éxito el desarrollo de Live en redes sociales y plataformas, cuyo ventaja permitió la interacción directa con el público en línea así como responder consultas usuarias.

Es así que, durante el año, la Corporación realizó un total de 668 actividades hacia la comunidad, alcanzado a un total de 105.495 personas.

Actividades de prevención y promoción realizadas en difusión, capacitación y otros.

TIPO	SUBTIPO	ACTIVIDADES	USUARIOS
DIFUSIÓN DE DERECHOS	PLAZAS CIUDADANAS, JORNADAS DE ATENCIÓN, ETC.	25	623
	EXPOSICIONES INFORMATIVAS (CHARLAS)	139	12.400
CAPACITACIÓN Y DE DESARROLLO DE HABILIDADES	SEMINARIOS	25	4.047
	TALLERES	161	4.298
	FORMACIÓN DE MONITORES	35	1.974
OTROS	OTRO TIPO DE ACTIVIDAD	6	122
TOTAL		391	23.464

Actividades de prevención y promoción realizadas del tipo visibilidad

TIPO	SUBTIPO	ACTIVIDADES	AUDIENCIA
VISIBILIDAD	PROGRAMA RADIAL Y TELEVISIÓN	136	48.435
	PUBLICACIÓN EN MEDIOS ESCRITOS	6	2.700
	PUBLICACIÓN EN MEDIOS INFORMÁTICOS, PÁGINAS WEB, ETC.	135	30.896
	TOTAL	277	82.031

La desagregación por tipo de actividad, da cuenta que durante el año se realizaron un total de 391 actividades del ámbito de difusión, capacitación y otros, promediando 60 personas por actividad. En tanto en el ámbito de las actividades de visibilidad, es decir, aquellas actividades cuya modalidad de llegada al usuario es a través de medios radiales, televisión, medios escritos o informáticos, se cuenta un total de 277 actividades, con una audiencia de 82.031 personas, promediando 296 usuarios por actividad.

V. OFICINAS DE DEFENSA PARA ADULTOS MAYORES (ODAM)

El Programa de Defensa Jurídica Integral para Adultos Mayores es una nueva línea especializada de las Corporaciones de Asistencia Judicial, ejecutadas por las Oficinas de Defensa para Adultos Mayores (ODAM), cuyo fin es ofrecer atención jurídica preferente y representación judicial gratuita y especializada a todas las personas mayores, mejorando su acceso a la justicia.

El servicio se ofrece a través de duplas profesionales, compuesto por un abogado y un trabajador social que apoya, asesora, acompaña y representa judicialmente a personas adultos mayores, así como brindar asistencia técnica y capacitación a profesionales de los centros CAJS a fin de transferir competencias para el abordaje de las temáticas y tipo de usuario.

La atención está dirigida a orientar y brindar patrocinio judicial en todo tipo de necesidades o conflictos jurídicos, ante las distintas instancias judiciales y administrativas, sin perjuicio de lo cual, proletrizando personas mayores que presenten afectación o vulnerabilidad por el tipo de materia jurídica que les afecte, tales como situaciones de abuso, abandono, maltrato o violencia.

Es así que en la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana a partir del mes de julio de 2020 y de forma progresiva, se instaló el Programa primeramente en la Región Metropolitana, luego en la Región del Maule, siguiendo la Región de O'Higgins, y finalizando en Magallanes y la Antártica Chilena.

El acceso de las personas mayores es preferente, en todo tipo de necesidades o conflictos jurídicos, con énfasis en materias que revistan mayor afectación o vulnerabilidad por parte del afectado.

Por otra parte, la focalización socioeconómica de las personas mayores es automática para el otorgamiento de Patrocinio Judicial, debiendo aplicarse la calificación sólo en casos de que se presuma en el curso de la atención, que el/la usuario/a posee la capacidad de procurarse asistencia jurídica por sí, de acuerdo al referido Protocolo. Esto último, sin embargo, se encuentra suspendido hasta que no se realice el correspondiente desarrollo en SAJ, que permita desde sección judicial derivar a un usuario para calificación socioeconómica dentro del mismo folio.

A la fecha, las ODAM han logrado posicionarse como una unidad especializada en su región, desplegando su accionar en el ámbito judicial, relacionándose con otras unidades de la CAJ RM y otros servicios e instituciones públicas y privadas.

- **Casos Ingresados a Orientación e Información**

Desde el inicio de la puesta en marcha de las Oficinas de Defensa de los Adultos Mayores, agosto en la región metropolitana y de manera progresiva en los siguientes meses hasta alcanzar 4 cuatro regiones, se totalizan un total de 423 casos ingresados a Orientación e Información.

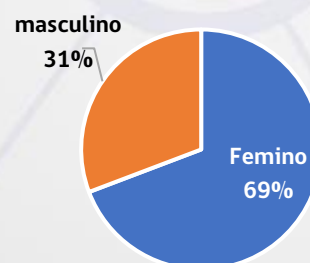
Respecto a la participación por género de las personas ingresadas al servicio se observa que el 69% de las personas mayores atendidas en OI corresponde al género femenino y un 31% al género masculino. Las materias de familia encabezan las solicitudes de asesoría jurídica con un 78% del total de consultas, le siguen las meterías civiles con el 18%, mientras otras materias concentran el 4%. Destacan como las principales materias consultados por los adultos mayores las materias de Violencia Intrafamiliar con un 57% y materias de Alimentos con un 8%.

El 55% de los casos ingresados se concentran en la región metropolitana, un 14% en la región de O'Higgins, 21% en el maule y 10% en la región de Magallanes y de la Antártica Chilena.

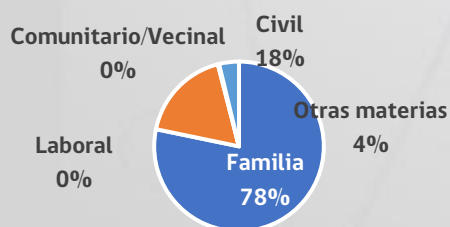
Casos Ingresados a OI según materia y región

CASOS OI	RM	VI	VII	XII	TOTAL
Familia	189	49	70	23	331
Civil	38	3	19	15	75
Laboral	0	0	0	1	1
Comunit/Vecinal	0	0	0	0	0
Otras materias	7	6	0	3	16
Total General	234	58	89	42	423

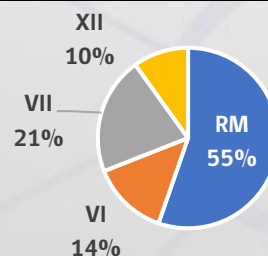
Personas atendidas según género



Casos OI según materia ingresada



Participación de ingresos según región



Cabe precisar que las ODAM funcionan sin perjuicio de que la población adulto mayor paralelamente están siendo igualmente atendida en los centros socio jurídicos de la Corporación en la medida de requerirlo, a fin de dar cobertura a una población que se proyecta cada vez va más en aumento. De hecho, es por ello es que se implementa una política pública para dar atención a este segmento, a fin brindar un servicio diferenciado y especializado a los adultos mayores en consideración a realidad y necesidades específicas.

- **Casos Ingresados a Resolución Colaborativa De Conflictos**

Al cierre del año, se registran 10 casos ingresados a RAC en las oficinas ODAM, de ellas un 70% radica en materias de familia y un 30% en materias civiles. Así también un 80% se concentra en la región metropolitana y un 20% en la región del Maule.

Casos ingresados a Solución colaborativa según materia y región

RAC	RM	VI	VII	XII	TOTAL
Familia	5	0	2	0	7
Civil	3	0	0	0	3
Laboral	0	0	0	0	0
Comunitario/Vecinal	0	0	0	0	0
Otras materias	0	0	0	0	0
Total General	8	0	2	0	10

En el periodo observado, 6 casos concluyen el proceso de solución alternativa de conflictos. Un 66% concluye con acuerdo, mientras el 33% restante lo hace sin acuerdo.

casos terminados en resolución alternativa, según tipo de término

	SCC CASOS CONCILIADOS (Terminados con Acuerdo)	SCC CASOS CONCILIADOS (Terminados Sin Acuerdo)	SCC CASOS CONCILIADOS (Términos Administrativos)	Total general
Dir. Regional Metropolitana Norte	4	1	0	5
Dir. Regional de O'Higgins	0	0	0	0
Dir. Regional del Maule	0	1	0	1
Dir. Regional de Magallanes	0	0	0	0
Total general	4	2	0	6

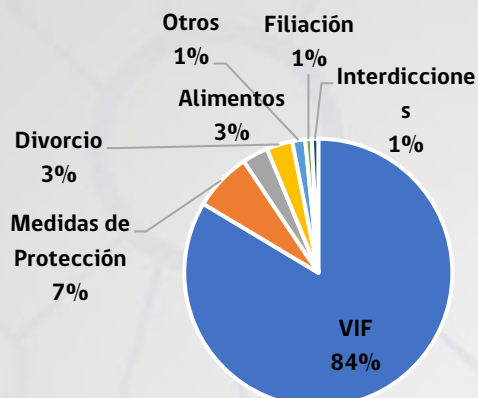
- Patrocinio Judicial y Resultados Alcanzados**

Un total de 128 causas se han patrocinado e ingresado a tribunales, a través de las ODAM, de las cuales casi en su totalidad se corresponden a materias de familia. En específico el 84% corresponde a materias VIF, 7% a medidas de protección, 3% en materias de alimento y divorcio, mientras otros, filiación e interdicción concentran cada uno 1%.

Ingresos a tribunales según materia y región

	RM	VI	VII	XII	TOTAL
Familia	68	3	44	12	127
Civil	0	0	1	0	1
Otras materias	0	0	0	0	0
Total General	68	3	45	12	128

Submaterias ingresadas a tribunales



Causas terminadas según tipo de término

TÉRMINOS	AVENIMIENTO	FAVORABLE	DESFAVORABLE	CANCEL/ ABANDON/ DESISTIDA/REVOC	POR ORDEN DEL TRIBUNAL	TOTAL GENERAL
ODAM RM	1	1	2	0	1	5
ODAM Rancagua	0	0	0	0	0	0
ODAM Talca	0	0	0	0	1	1
ODAM P. Arenas	1	0	3	1	0	5
TOTAL	2	1	5	1	2	11

Respecto de las causas terminadas, sólo 11 causas han concluido en este periodo, y ello en consideración a los pocos meses de implementación del programa y funcionamiento de las oficinas. Del total de causas terminadas, un 27% lo hacen de manera favorable o avenimiento, y un 45% lo hace de manera desfavorable, 19% por orden de tribunal.

Al cierre del mes de diciembre se contabiliza un total de 117 causas vigentes en las ODAM, casi en su totalidad concentrados en materias de familia.

Causas Vigentes al cierre del mes de diciembre

vigentes	RM	VI	VII	XII	TOTAL
Familia	63	3	43	7	116
Civil	0	0	1	0	1
Otras materias	0	0	0	0	0
Total General	63	3	44	7	117

VI. CONVENIO INTERSECTORIAL SENADIS

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 dos abogados en la RM y desde el año 2015, un abogado por región Del Libertador General Bernardo 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. Asimismo, es un convenio que comprende la transferencia de \$85.680.000.-para la ejecución del año 2020, 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.

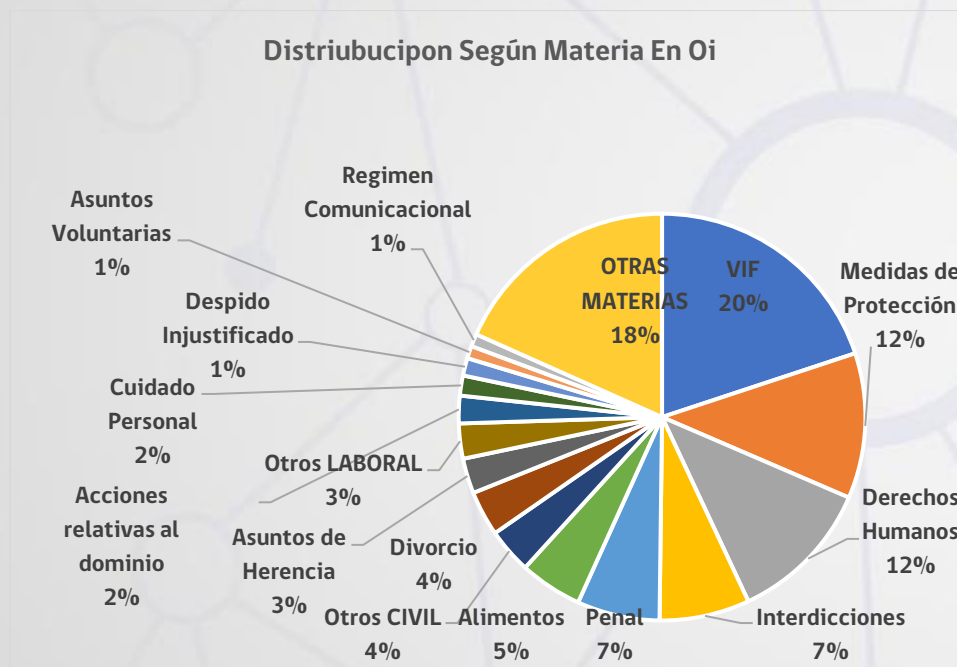
Objetivos

- 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:
 - Que han sido vulneradas o discriminadas ilegal y/o arbitrariamente en razón de su situación de discapacidad;
 - Que constituya un caso de alta connotación social, o;
 - Se trate de casos de alta vulnerabilidad, que requieran un abordaje transversal y conjunto de las instituciones públicas y/o privadas.
- 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.

Métricas del convenio

Durante el año 2020 se ingresaron un total de **502 casos de personas con discapacidad, en la línea Orientación e Información** a través de las 4 oficinas de SENADIS a lo largo del país. Un 20% de los casos ingresados corresponden a materias de VIF, 18% a otras materias, un 12% a materias de protección, igual porcentaje de consultas en Derechos Humanos, e interdicciones con un 7% por señalar las más consultadas.

OI/REGIÓN	TOTAL
SENADIS RM	226
SENADIS VI	83
SENADIS VII	140
SENADIS XII	53
TOTAL GENERAL	502

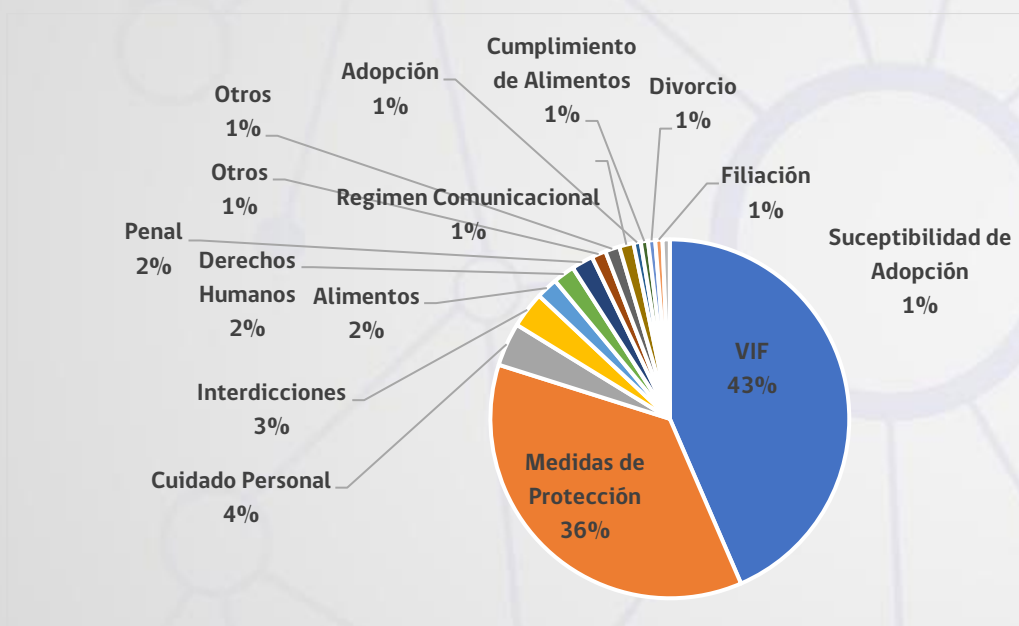


Durante el año 2020 se llevó a cabo el **patrocinio judicial de 154 causas**, a nivel de los centros SENADIS. EL 43% de las causas corresponden a VIF, un 36% a medidas protecciones, 4% a medidas protecciones y cuidado personal, principalmente.

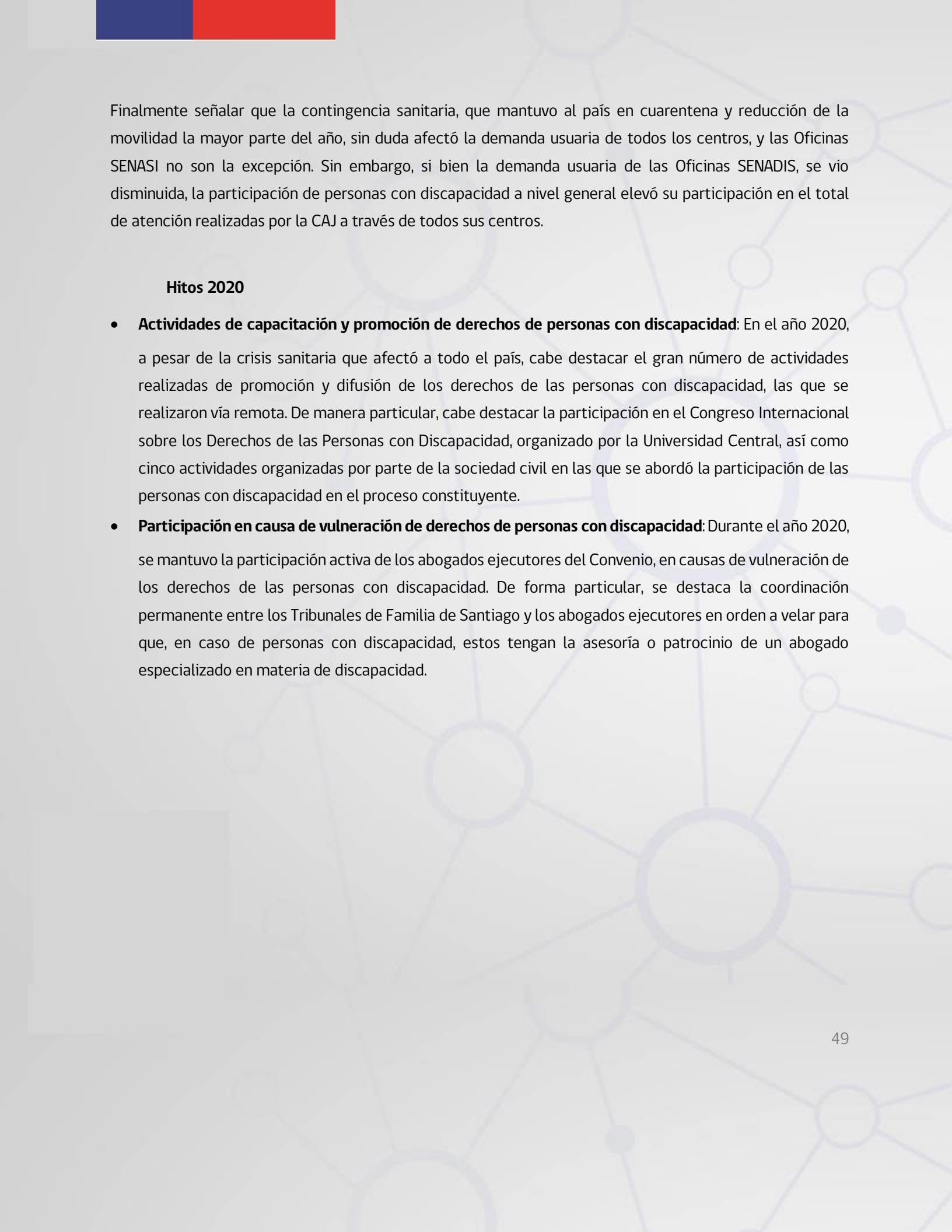
Así también 75 causas han terminado en el periodo 2020, de las cuales un 44% de terminan por orden de tribunal, un 29,2% concluyen por avenimiento o sentencia favorable, un 20% son canceladas, abandonadas, desistidas o revocadas, mientras un 6,8% terminan de forma desfavorable.

Ingresos a Tribunales 2020	TOTAL GENERAL
SENADIS RM	129
SENADIS VI	5
SENADIS VII	15
SENADIS XII	5
TOTAL GENERAL	154

Ingresos a Tribunales Según Materia



CAUSAS TERMINADAS	AVENIMIENTO	FAVORABLE	CANCELADA, ABANDONADA, DESISTIDA, REVOCADA	DESFAVORABLE	TERMINO POR ORDEN DEL TRIBUNAL	TOTAL GENERAL
SENADIS RM	8	12	14	5	33	72
SENADIS VI	0	1	0	0	0	1
SENADIS VII	0	1	1	0	0	2
SENADIS XII	0	0	0	0	0	0
TOTAL GENERAL	8	14	15	5	33	75
%	10,6%	18,6%	20%	6,8%	44%	100%



Finalmente señalar que la contingencia sanitaria, que mantuvo al país en cuarentena y reducción de la movilidad la mayor parte del año, sin duda afectó la demanda usuaria de todos los centros, y las Oficinas SENASI no son la excepción. Sin embargo, si bien la demanda usuaria de las Oficinas SENADIS, se vio disminuida, la participación de personas con discapacidad a nivel general elevó su participación en el total de atención realizadas por la CAJ a través de todos sus centros.

Hitos 2020

- **Actividades de capacitación y promoción de derechos de personas con discapacidad:** En el año 2020, a pesar de la crisis sanitaria que afectó a todo el país, cabe destacar el gran número de actividades realizadas de promoción y difusión de los derechos de las personas con discapacidad, las que se realizaron vía remota. De manera particular, cabe destacar la participación en el Congreso Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, organizado por la Universidad Central, así como cinco actividades organizadas por parte de la sociedad civil en las que se abordó la participación de las personas con discapacidad en el proceso constituyente.
- **Participación en causa de vulneración de derechos de personas con discapacidad:** Durante el año 2020, se mantuvo la participación activa de los abogados ejecutores del Convenio, en causas de vulneración de los derechos de las personas con discapacidad. De forma particular, se destaca la coordinación permanente entre los Tribunales de Familia de Santiago y los abogados ejecutores en orden a velar para que, en caso de personas con discapacidad, estos tengan la asesoría o patrocinio de un abogado especializado en materia de discapacidad.

VII. PROGRAMA MI ABOGADO

Descripción

El año 2017 el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, a través de la Subsecretaría de Justicia, suscribe un Convenio con la Corporación de Asistencia Judicial, poniendo en ejecución un Programa de Representación Jurídica Especializada e Integral para Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) que se encuentren en residencia u otra modalidad de cuidado alternativo, así como nonatos e infantes que se encuentran junto a sus madres privadas de libertad en recintos penitenciarios.

En concordancia con lo anterior, sus objetivos son los siguientes:

- i) Restituir los derechos vulnerados de los NNA, en especial el derecho a vivir en familia sea ésta biológica, externa o adoptiva, resguardando su salud integral y propiciando el mejor bienestar.
- ii) Ejercer la representación Jurídica de NNA, de manera integral y especializada realizando acciones y gestiones interdisciplinarias, a fin de restituir los derechos que han sido vulnerados.
- iii) Apoyar los procesos de desinstitucionalización, contribuyendo a la eficiencia en la ejecución de gestiones que minimicen los tiempos de permanencia de los NNA en las residencias.
- iv) Articular redes intersectoriales, a fin de visibilizar las problemáticas de los NNA en sistema de protección residencial y otras modalidades de cuidado alternativos y generar instancias de resolución y respuesta a esas problemáticas.

El Programa Mi Abogado (PMA) ya se encuentra en régimen a partir de octubre del año 2020, dada la presencia en la totalidad de las 16 regiones del país. En el caso de la CAJRM, a partir de dicho mes sumó a los PMA Metropolitano, PMA Maule y PMA Magallanes y de la Antártica Chilena, que ya se encontraban en operaciones, el PMA correspondiente a la región de O'Higgins. De este modo, los PMA ya se encuentran presente en las cuatro regiones que forman parte de nuestra institución (Región Metropolitana, Región Del Libertador General Bernardo O´Higgins; Región del Maule y Región de Magallanes y de la Antártica Chilena), con cobertura en todas las comunas de cada una de estas regiones.

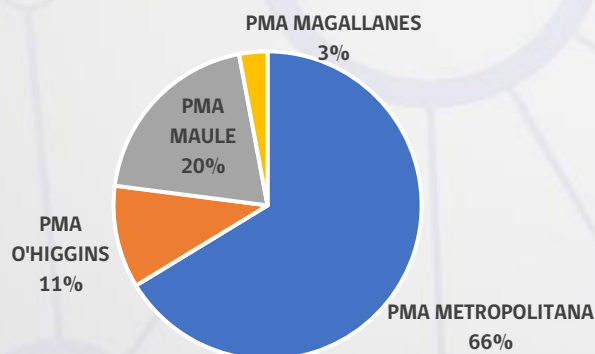
Resultados Programa Mi Abogado 2020

- Durante el año 2020, los Programas Mi Abogado de la CAJRM, **ingresaron un total de 1.516 NNA**, de los cuales el 66% corresponde a NNA de la región Metropolitana, 20% a la región del Maule, 11% a la región de O'Higgins y 3% a la región de Magallanes y de la Antártica Chilena.
- En relación a la caracterización de los NNA ingresados durante el año 2020, es posible señalar que:
 - El 51% corresponde a sexo femenino y el 49% restante a NNA de sexo masculino.
 - En cuanto a la nacionalidad, el 95% es chileno (1447), el 1% Haitiano (15), 0,5% Colombiano (8) y la diferencia restante entre otras nacionalidades.
 - El 38% corresponde a NNA hasta 6 años, el 37% tiene entre 7 y 13 años y 25% corresponde al rango etario entre 14 y 18 años.

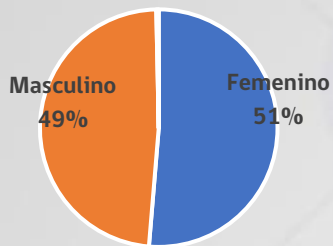
NNA ingresados a PMA. 2020

PMA	NNA INGRESADOS	%
PMA METROPOLITANA	1.005	66%
PMA O'HIGGINS	163	11%
PMA MAULE	303	20%
PMA MAGALLANES	45	3%
TOTAL	1.516	100%

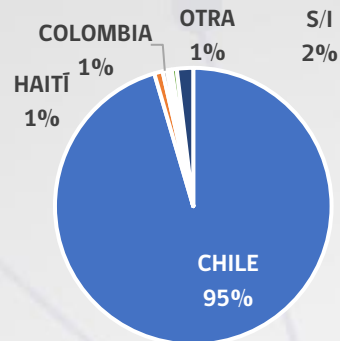
Distribución NNA ingresados según PMA.



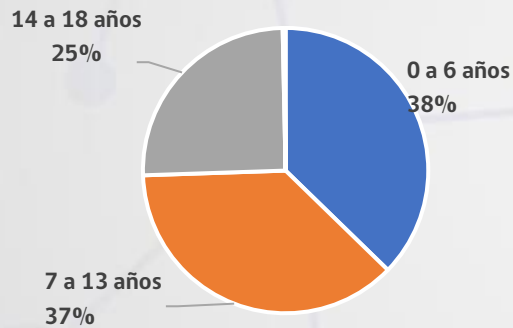
Sexo de NNA Ingresados 2020.



Nacionalidad de NNA Ingresados 2020.



Rango Edad de NNA Ingresados 2020.

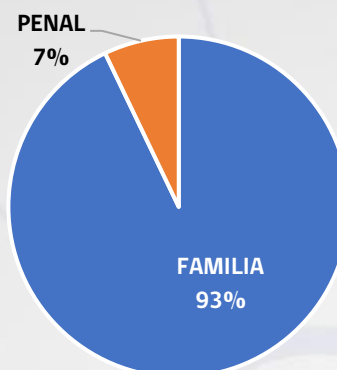


- En relación a la representación judicial, durante el año 2020 los PMA en su conjunto **ingresaron tribunales 2.193 causas**, de las cuales 2.037 correspondieron a causas de familia (93%) y 156 a causas penales (7%). Entre las causas de familia la mayor concentración está en las causas de cumplimiento de medidas de protección, seguidas de las Medidas de Protección y luego las causas de Susceptibilidad de Adopción/Adopción. En el caso de las causas penales, la mayoría corresponde a Abuso sexual, Violación, Maltrato NNA Ley 21.013 y Promoción y facilitación a ESCNNA.

Causas ingresadas a Tribunales según PMA y Materia. 2020

PMA	FAMILIA	PENAL	TOTAL	%
PMA METROPOLITANA	1.387	132	1.519	69%
PMA O'HIGGINS	168	0	168	8%
PMA MAULE	402	16	418	19%
PMA MAGALLANES	80	8	88	4%
TOTAL	2.037	156	2.193	100%
%	93%	7%	100%	

Distribución de causas ingresadas a tribunales según materia. 2020

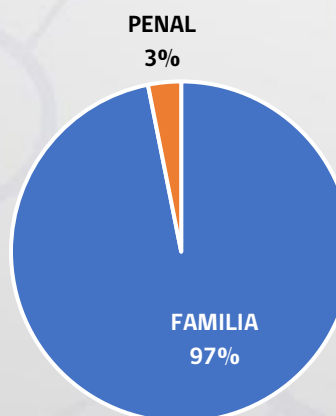


- Por su parte, los resultados de los procesos judiciales muestran que, en el mismo periodo, se terminaron 1.117 causas, de las cuales 97% correspondieron a causas de familia y solo el 3% a causas penales. En cuanto a la distribución por PMA, el 78% de las causas terminadas se concentró en la región Metropolitana, el 17% en Maule y 5% en Magallanes y de la Antártica Chilena.

Causas terminadas en Tribunales según PMA y Materia. 2020

PMA	FAMILIA	PENAL	TOTAL	%
PMA METROPOLITANA	841	30	871	78%
PMA O'HIGGINS	0	0	0	0%
PMA MAULE	183	4	187	17%
PMA MAGALLANES	58	1	59	5%
TOTAL	1.082	35	1.117	100%
%	97%	3%	100%	

Distribución de causas terminadas según materia. 2020



- En relación a la Asistencia a Audiencias, es posible dar cuenta que, durante el año 2020, pese a la pandemia, los PMA lograron articular su representación de los NNA en tribunales a través de la asistencia telemática, permitiendo que los curadores ad litem de los Programas Mi Abogado, asistieran a 2.566 audiencias.

Nº Audiencias Asistidas. 2020

TIPO DE CENTRO	AUDIENCIAS ASISTIDAS	%
PMA METROPOLITANA	1951	76%
PMA O'HIGGINS	17	1%
PMA MAULE	485	19%
PMA MAGALLANES Y DE LA ANTÁRTICA CHILENA	113	4%
TOTAL	2566	100%

- Ejercer la representación jurídica de los NNA de manera integral y especializada, realizando acciones y gestiones interdisciplinarias a fin de restituir los derechos que han sido vulnerados de los NNA, el conocer cada uno los representados y el contacto permanente con ellos, se transforma en una de las actividades claves del Programa. Es así como durante el año 2020 los Programas Mi Abogado realizaron un total de:
 - 16.330 entrevistas a NNA, que les han permitido mantener contacto y vínculo de protección con los NNA representados;
 - 669 derivaciones asistidas y coordinadas a otros programas en función de las necesidades de los NNA;
 - 10.217 entrevistas con la familia u otro adulto significativo de los NNA representados, a fin de incorporar su visión y necesidades en el proceso de atención; entre otras
- Dentro del cumplimiento de los objetivos del Programa, toma mayor relevancia el restituir los derechos vulnerados de los NNA, en especial el derecho a vivir en familia, sea ésta biológica, externa o adoptiva. En este contexto, el Programa durante el año 2020 egresó a 552 NNA del Programa, logrando en un 76% de los casos, es decir en 418 NNA, el derecho de vivir en familia.

PMA	TOTAL NNA EGRESADOS	NNA EGRESADOS QUE RESTITUYEN Dº VIVIR EN FAMILIA	% RESTITUYEN Dº VIVIR EN FAMILIA
PMA METROPOLITANA	483	369	76%
PMA O'HIGGINS	0	0	-
PMA MAULE	45	26	58%
PMA MAGALLANES Y DE LA ANTÁRTICA CHILENA	24	23	96%
TOTAL	552	418	76%

VIII. PRÁCTICAS PROFESIONALES A POSTULANTES AL TÍTULO DE ABOGADO

- **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° 265 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.

- **Convenios vigentes**

Adicional a los Centros de Atención, la CAJMETRO mantiene vigentes 12 convenios con otras Instituciones del Estado, para la realización de la práctica profesional, el detalle corresponde a la siguiente tabla:

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
Dirección de Obras Hidráulicas y Dirección General de Aguas (MOP)	16 de mayo de 2019 (resolucion2082/2019)	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 de Bienes Nacionales	29 de mayo de 2019 (resolución en trámite)	RM
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

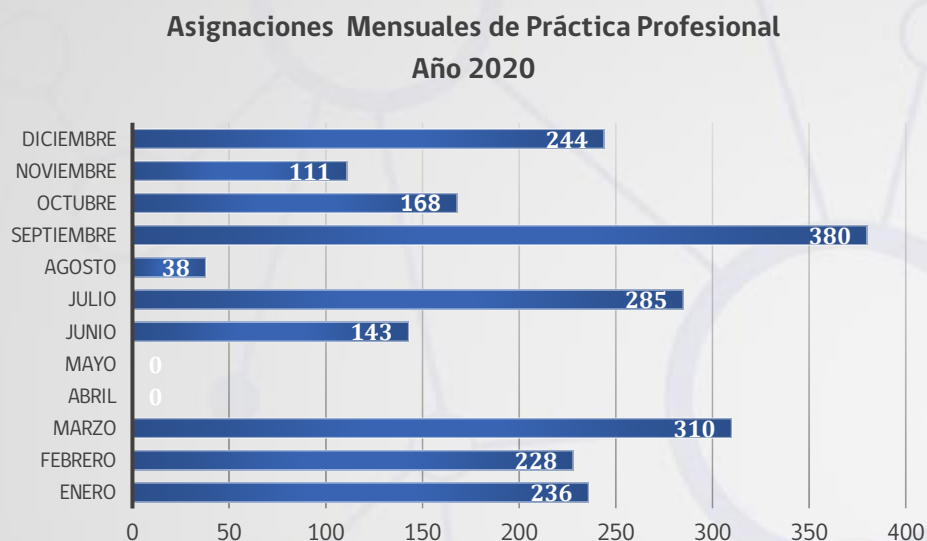
- **Prácticas asignadas⁴**

La Unidad de Prácticas Profesionales asigna en promedio 220 prácticas mensuales. Durante el año 2020⁵ se asignaron 2.143 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. Indicar que la merma en las asignaciones, en comparación con la anualidad 2019 (en donde se asignaron 2.874 prácticas) obedece a la situación de pandemia, que obligó a suspender las asignaciones de práctica profesional los meses de abril y

⁴ 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.

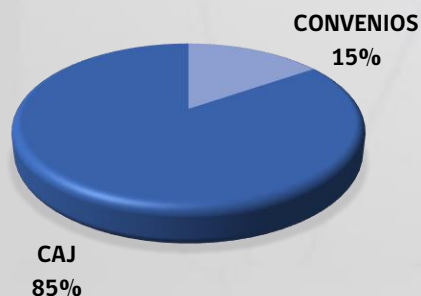
⁵ Desde el año 2017, la cantidad de postulaciones ha ido en aumento, superando a las 400 postulaciones mensuales, motivo por el cual se tiene una demora promedio de asignación de prácticas de 1,5 mes.

mayo de 2020, retomándose las asignaciones de forma gradual a contar del mes de junio (verificando urgencias caso a caso y, resguardando la correcta ejecución y supervisión de la práctica vía remota). Dada la emergencia sanitaria, la institución tuvo que reformular la realización de la práctica profesional, volviéndose ésta una práctica no presencial mientras se mantenga la emergencia sanitaria.



Respecto de la asignación de convenios, del total de prácticas asignadas, un 15% de los postulantes fueron derivados a realizar su práctica profesional en las dependencias de las instituciones en convenio; en atención al escenario de emergencia sanitaria, esta asignación disminuyó en un 13% respecto a la anualidad anterior.

Prácticas Profesionales Asignadas CAJ v/s Instituciones en Convenio



ASIGNACIONES	
CONVENIOS	329
CAJ	1814

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:

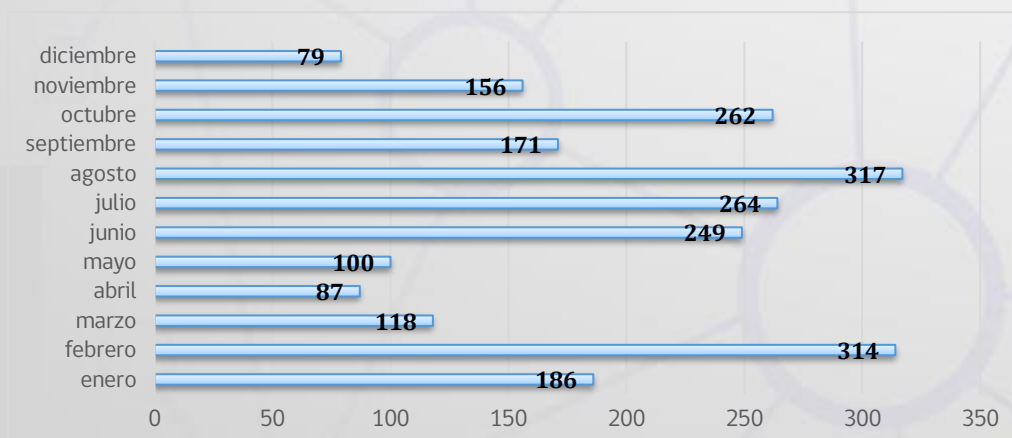
Prácticas Profesionales Asignadas CAJ v/s Instituciones en Convenio Anualidad 2020



- **Prácticas aprobadas año 2020**

Durante el año 2020 fueron aprobadas 2.303 prácticas profesionales, correspondiendo a una cifra más baja que el período anterior, en atención a lo ya indicado del escenario de pandemia que ha alterado los procesos de asignación de práctica y, en consecuencia, el número de prácticas aprobadas.

Prácticas aprobadas año 2020



IX. TRABAJO DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL

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.

Actividades 2020:

Ingreso a sección judicial:

Ingreso a sección judicial por materia en Oficina Internacional

Materias	Nº ingresos
Alimentos Internacionales	9
Cuidado Personal	2
Divorcio Mutuo Acuerdo	1
Divorcio Unilateral	3
Exequatur	1
Relación Directa y Regular Internacional	5
Secuestro Internacional	21
Total	42

Ingreso a sección extrajudicial:

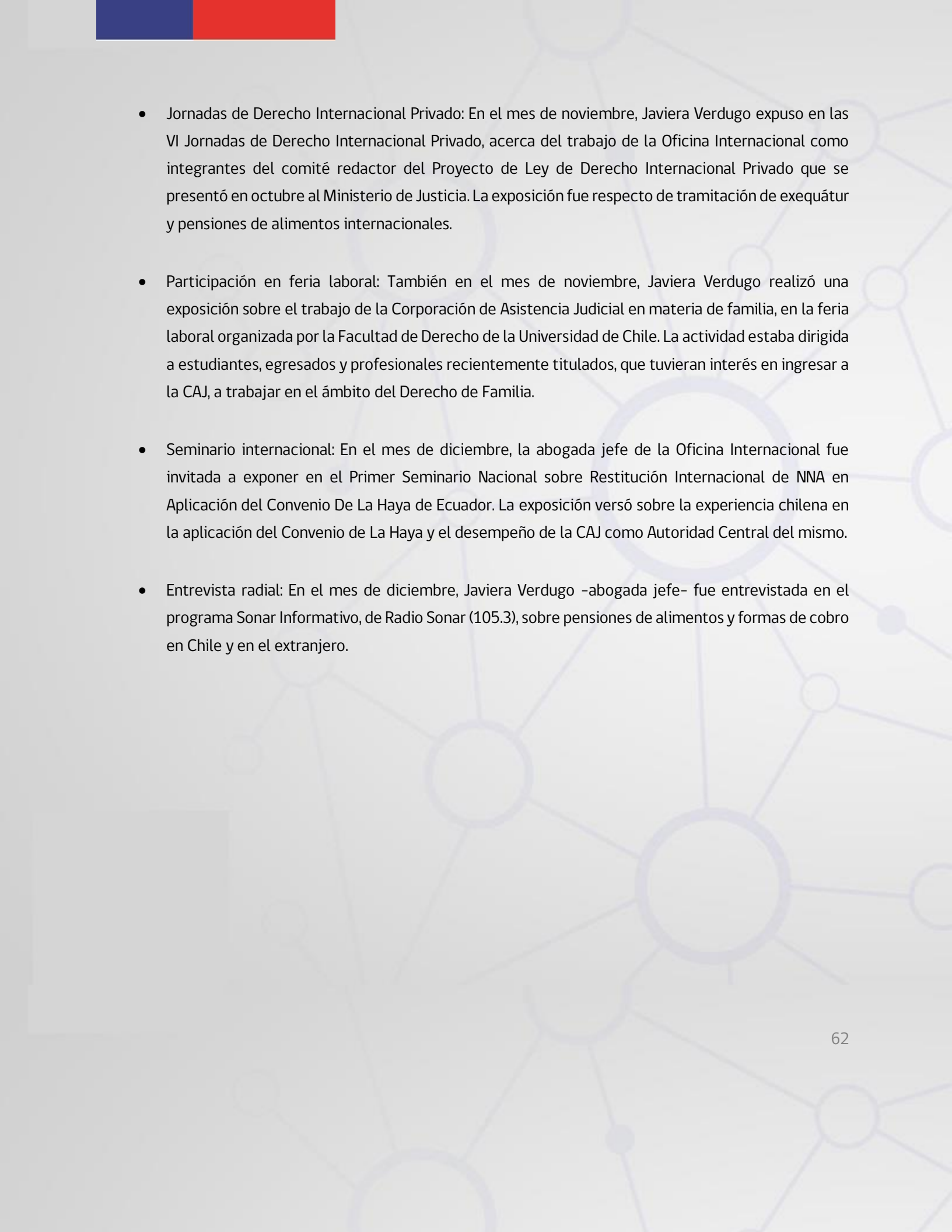
Ingreso a sección extrajudicial por materia en Oficina Internacional

Materias	Nº ingresos
Alimentos Internacional	46
Relación directa y regular internacional	8
Secuestro internacional	43
Otros	4
Total	101

En materia de cooperación internacional:

- Cápsula en RRSS CAJ: En el mes de abril, la abogada jefa de la oficina grabó una cápsula informativa para las redes sociales de la Corporación de Asistencia Judicial, explicando cómo la pandemia del COVID-19 estaba comenzando a afectar el problema de la sustracción internacional y las medidas que había tomado la Autoridad Central de Chile para seguir trabajando en la materia.

- Derecho Al Aire: En el mes de mayo, la abogada Javiera Verdugo fue entrevistada en el programa Derecho Al Aire, de la Radio Universidad de Chile (102.5), sobre Derecho de Familia y COVID-19, especialmente el problema que en esos momentos comenzaba a presentarse en torno a las cuarentenas y los derechos de régimen comunicacional entre padres e hijos.
- Seminario internacional: También en el mes de mayo, la abogada jefe de la oficina expuso en el seminario "Seminario internacional sobre COVID-19 y Derecho de Familia", organizado por la Universidad Externado de Colombia y la Universidad de Chile. La exposición versó sobre los efectos de la pandemia en las materias que tramita la Oficina Internacional de la CAJ, especialmente las visitas internacionales y la sustracción internacional. El seminario se transmitió por la plataforma Zoom y Facebook Live, a más de 1400 personas.
- Seminario internacional: En el mes de julio, la abogada jefa de la oficina expuso en el seminario internacional "Derecho de Familias e infancia", organizado por la Universidad de Chile. La exposición cubrió el problema de los peritajes en materia de salud mental, cuando se aplican en Tribunales de Familia. El seminario se transmitió por la plataforma Zoom y Facebook Live, para aproximadamente 600 asistentes.
- Foro de Autoridades Centrales: En el mes de octubre, la abogada Javiera Verdugo participó como expositora en el Foro de Autoridades Centrales de Estados parte el MERCOSUR para el Convenio de La Haya de 1980. El objetivo del foro era difundir el trabajo de cada una de las instituciones expositoras, detallando cómo se aplica en cada país el Convenio de La Haya y qué funciones desarrolla cada Autoridad Central. El foro fue organizado por el Ministerio de Educación y Cultura de Uruguay y participaron instituciones de Chile, Argentina, Paraguay, Brasil, Colombia, Ecuador y Perú.
- Participación en diplomado: También en el mes de octubre, la abogada jefe de la Oficina Internacional realizó clases sobre sustracción internacional en un módulo en el diplomado "Derechos de la Infancia y la Adolescencia. Desafíos actuales" de la U. De Talca. Las clases se desarrollaron los días 9 y 10 de octubre de 2020 y cubrieron autorización para salida del país y secuestro internacional, en el marco del Convenio de La Haya de 1980, incluyendo clases lectivas y una evaluación final.

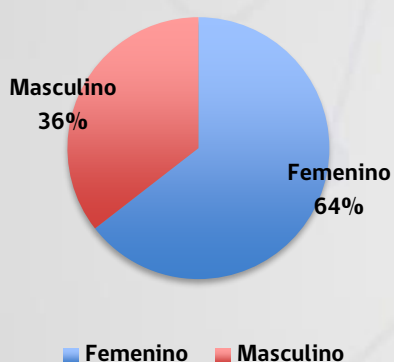
- 
- Jornadas de Derecho Internacional Privado: En el mes de noviembre, Javiera Verdugo expuso en las VI Jornadas de Derecho Internacional Privado, acerca del trabajo de la Oficina Internacional como integrantes del comité redactor del Proyecto de Ley de Derecho Internacional Privado que se presentó en octubre al Ministerio de Justicia. La exposición fue respecto de tramitación de exequátur y pensiones de alimentos internacionales.
 - Participación en feria laboral: También en el mes de noviembre, Javiera Verdugo realizó una exposición sobre el trabajo de la Corporación de Asistencia Judicial en materia de familia, en la feria laboral organizada por la Facultad de Derecho de la Universidad de Chile. La actividad estaba dirigida a estudiantes, egresados y profesionales recientemente titulados, que tuvieran interés en ingresar a la CAJ, a trabajar en el ámbito del Derecho de Familia.
 - Seminario internacional: En el mes de diciembre, la abogada jefe de la Oficina Internacional fue invitada a exponer en el Primer Seminario Nacional sobre Restitución Internacional de NNA en Aplicación del Convenio De La Haya de Ecuador. La exposición versó sobre la experiencia chilena en la aplicación del Convenio de La Haya y el desempeño de la CAJ como Autoridad Central del mismo.
 - Entrevista radial: En el mes de diciembre, Javiera Verdugo -abogada jefe- fue entrevistada en el programa Sonar Informativo, de Radio Sonar (105.3), sobre pensiones de alimentos y formas de cobro en Chile y en el extranjero.

X. ENFOQUE DE GÉNERO

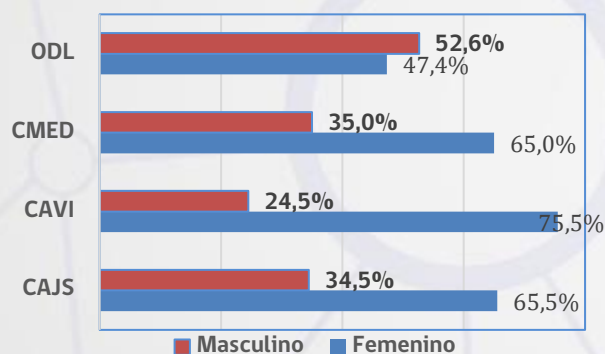
Participación de género en materia de Orientación e Información:

Del total de personas ingresadas al servicio durante el año 2020, un 64% corresponde al género femenino y un 36% al género masculino.

Participación según Género.



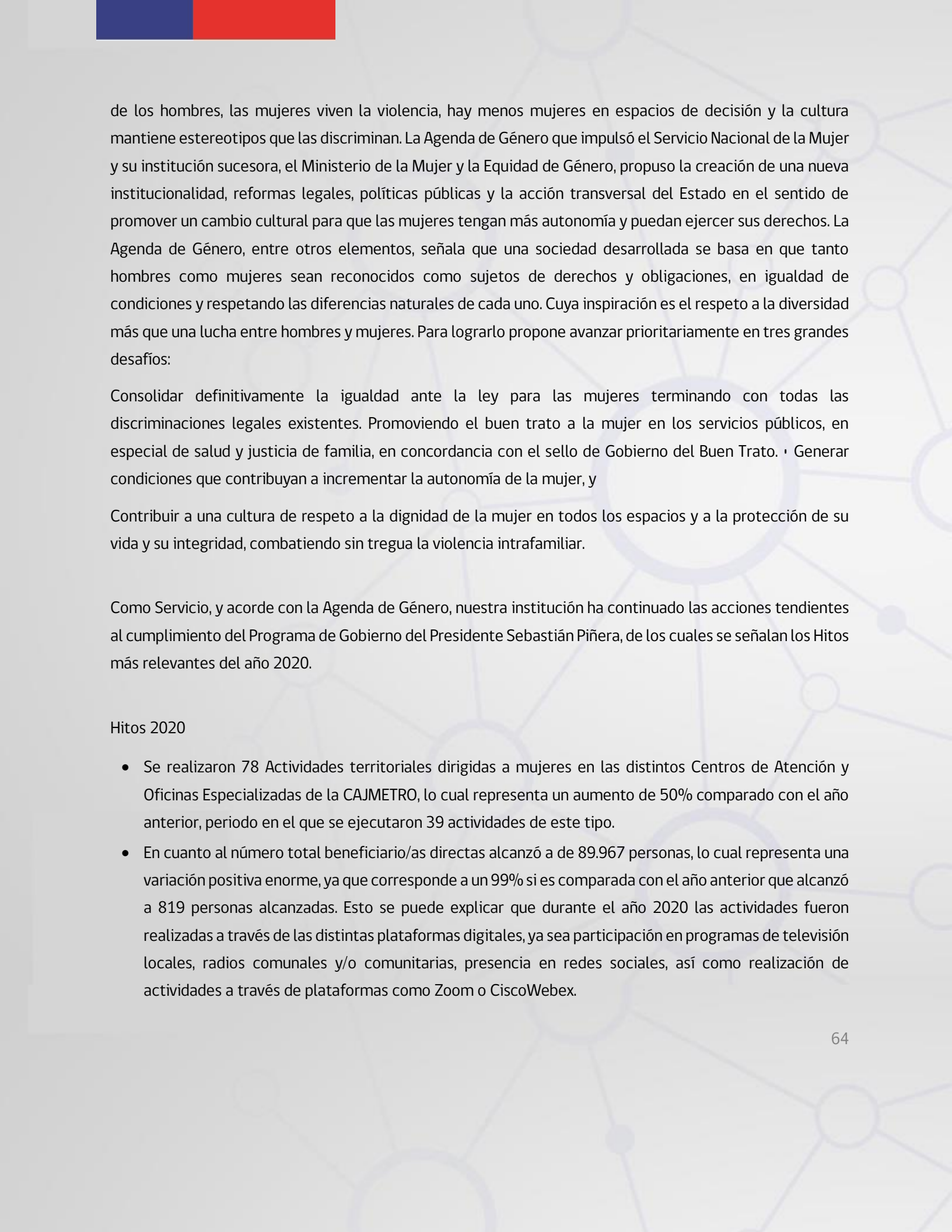
Participación según Género y tipo de centro.



Dicha distribución a nivel de los Centros de Atención Jurídico Social (CAJS) y Centros de Mediación (CMED) se mantiene homólogo al promedio institucional, sin embargo, a nivel de Oficinas de Defensa laboral (ODL) se invierte, pasando a ser el grupo masculino el predominante con un 52,6%, versus 47,4% del grupo femenino. En tanto en los centros de atención de víctimas, el grupo femenino intensifica su participación llegando al 75%. Dicha distribución da cuenta de las diversas realidades de necesidades jurídicas en la población que atiende la CAJ a nivel de las regiones donde tenemos presencia.

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:

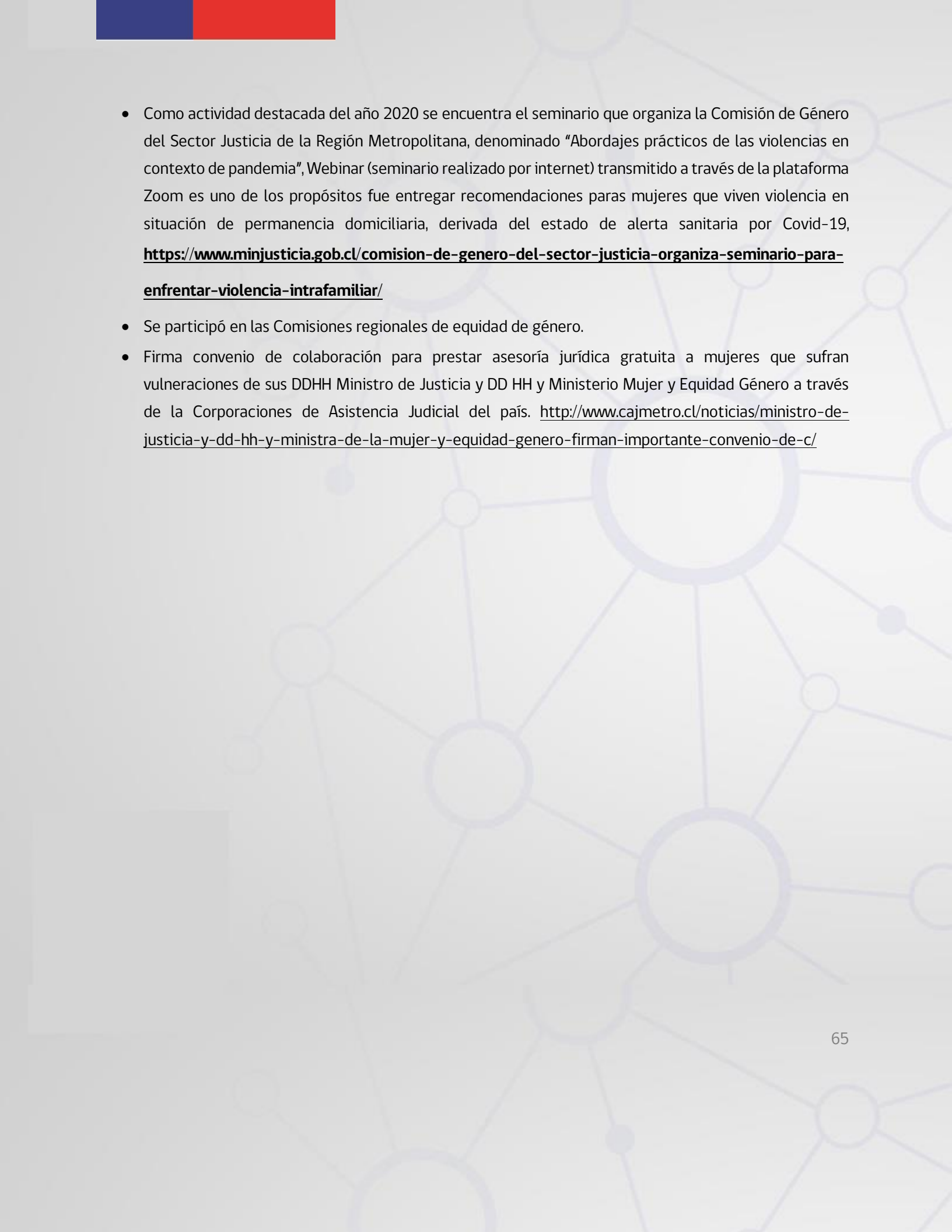
Consolidar definitivamente la igualdad ante la ley para las mujeres terminando con todas las discriminaciones legales existentes. Promoviendo el buen trato a la mujer en los servicios públicos, en especial de salud y justicia de familia, en concordancia con el sello de Gobierno del Buen Trato. • Generar 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 2020.

Hitos 2020

- Se realizaron 78 Actividades territoriales dirigidas a mujeres en las distintos Centros de Atención y Oficinas Especializadas de la CAJMETRO, lo cual representa un aumento de 50% comparado con el año anterior, periodo en el que se ejecutaron 39 actividades de este tipo.
- En cuanto al número total beneficiario/as directas alcanzó a de 89.967 personas, lo cual representa una variación positiva enorme, ya que corresponde a un 99% si es comparada con el año anterior que alcanzó a 819 personas alcanzadas. Esto se puede explicar que durante el año 2020 las actividades fueron realizadas a través de las distintas plataformas digitales, ya sea participación en programas de televisión locales, radios comunales y/o comunitarias, presencia en redes sociales, así como realización de actividades a través de plataformas como Zoom o CiscoWebex.

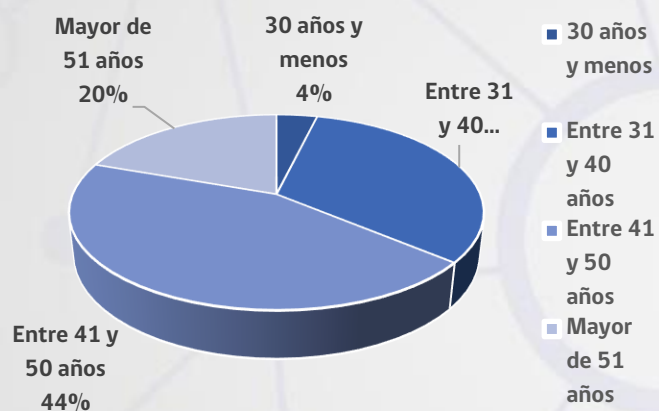
- 
- Como actividad destacada del año 2020 se encuentra el seminario que organiza la Comisión de Género del Sector Justicia de la Región Metropolitana, denominado “Abordajes prácticos de las violencias en contexto de pandemia”, Webinar (seminario realizado por internet) transmitido a través de la plataforma Zoom es uno de los propósitos fue entregar recomendaciones para mujeres que viven violencia en situación de permanencia domiciliaria, derivada del estado de alerta sanitaria por Covid-19, <https://www.minjusticia.gob.cl/comision-de-genero-del-sector-justicia-organiza-seminario-para-enfrentar-violencia-intrafamiliar/>
 - Se participó en las Comisiones regionales de equidad de género.
 - Firma convenio de colaboración para prestar asesoría jurídica gratuita a mujeres que sufran vulneraciones de sus DDHH Ministro de Justicia y DD HH y Ministerio Mujer y Equidad Género a través de la Corporaciones de Asistencia Judicial del país. <http://www.cajmetro.cl/noticias/ministro-de-justicia-y-dd-hh-y-ministra-de-la-mujer-y-equidad-genero-firman-importante-convenio-de-c/>

XI. RECURSOS HUMANOS

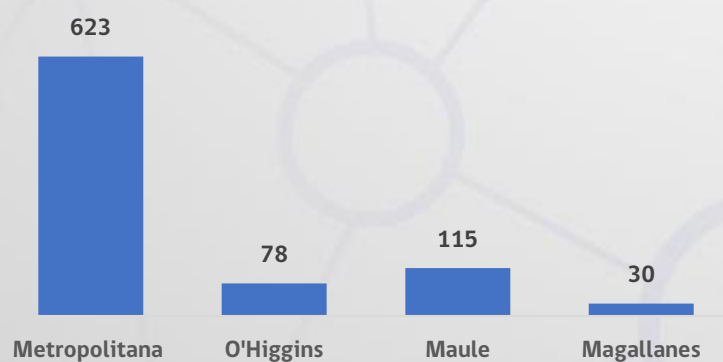
Antecedentes de Dotación

Durante el año 2020 se registra una dotación promedio de 846 funcionarios los que se distribuyen como se muestra en las siguientes gráficas:

Rango Atareo Promedio Dotación 2020



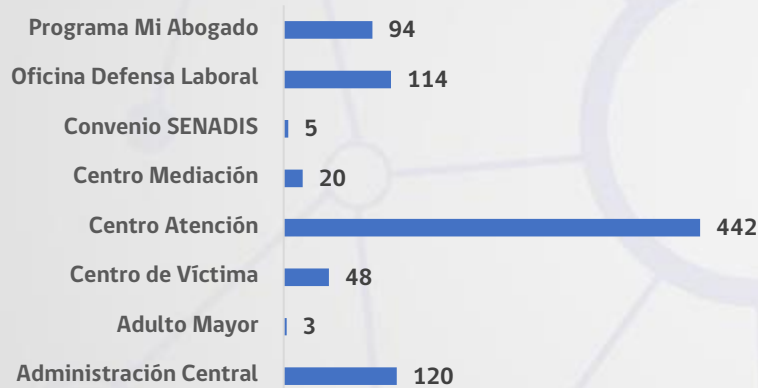
Funcionarios Promedio 2020 Según Región



Distribución Por Género De La Dotación Promedio 2020



Distribución Funcionarios Promedio 2020 Según Unidad Operativa



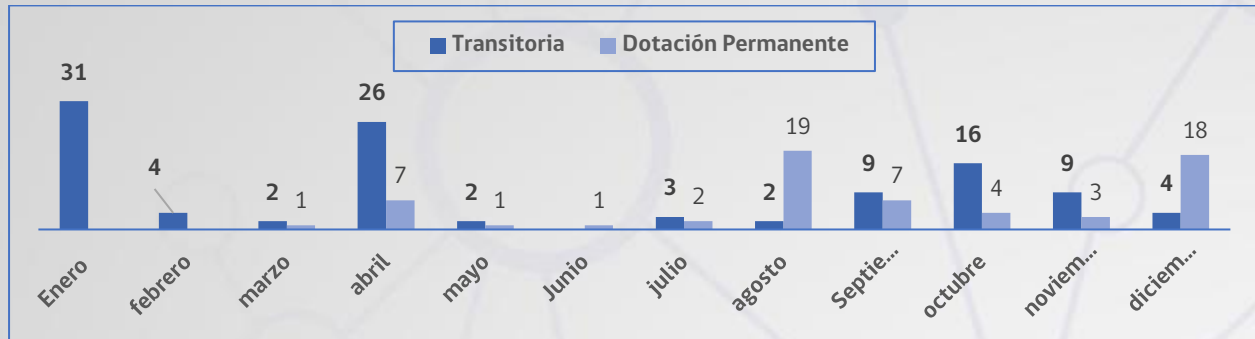
Aspectos Destacables 2020

- **Generación Empleos**

Durante el año 2020 se debió ajustar una serie de procesos conforme a la nueva modalidad de trabajo remoto, de lo cual la Selección de Personal no estuvo exento. Fue necesario ajustar las bases de procesos de selección y activar de manera eficiente el ingreso de nuevo personal para dar cobertura a necesidades institucionales y contribuir en alguna medida a disminuir la cesantía que tal fuertemente ha golpeado nuestro país.

Fue así que la Corporación de Asistencia Judicial contribuyó en generar un total de 171 puestos de trabajo de los cuales 108 fueron para dar cobertura a necesidades transitorias y 63 puestos de trabajo de dotación permanente.

Ingreso Mensual De Dotación Permanente/Transitoria Año 2020



- **Gestión de Riesgos de desastre**

Durante el año 2020 en atención a la contingencia Sanitaria del SARS COV 2 COVID-19, la Institución da inicio a un trabajo de prevención por la amenaza por riesgo biológico-sanitario COVID-19.

Comienza un trabajo coordinado con las otras Corporaciones de Asistencia Judicial y con la participación de la Federación Nacional de Asistencia Jurídica (FENADAJ) mediante la Mesa Nacional de Prevención de Riesgos de COVID19 de las Corporaciones; Esta mesa de trabajo se encuentra compuesta por los 4 prevencionistas de las Corporaciones, Representante de las Direcciones Generales, y la asesoría del Organismo Administrador de la Ley 16.744 Asociación Chilena de Seguridad (ACHS).

Para controlar el riesgo de contagio, se elaboró un Protocolo Nacional de Gestión de Riesgos de Exposición de COVID-19 de las Corporaciones de Asistencia Judicial, estableciendo medidas de prevención las cuales se implementaron en todos los centros de trabajo, dicho documento permitió velar por la seguridad y salud de los funcionarios y funcionarias, disminuyendo el riesgo de contagio directo o indirecto por COVID-19.

El referido Protocolo cuenta con 3 anexos, los cuales son:

- Procedimiento de limpieza y desinfección de ambientes (Anexo N°1).
- Procedimiento de atención de usuarios/as internos y externos (Anexo N°2).
- Procedimiento caso sospechoso, contactos estrechos y caso confirmado (Anexo N°3).

Adicionalmente la institución constituye un "Comité de Crisis" conformado por Directores Regionales y Jefes de Departamentos, Prevencionista de Riesgo y representantes de la Asociaciones de Funcionarios, cuyo principal objetivo dar protección y resguardo a los funcionarios y funcionarias de la institución y cumplir las normativas sanitarias contexto COVID-19.

Algunas medidas importantes de mencionar implementadas por CAJRM 2020-2021

- Implementación Protocolo Nacional de Gestión de Riesgos de Exposición de COVID-19 y anexos complementarios.
- Constitución del Comité de Crisis Institucional.
- Visitas a los centros de atención.
- Inducción obligación de informar los riesgos laborales contexto COVID-19.
- Entrega de elementos de protección personal (Mascarillas, Alcohol gel, separadores de acrílico, escudos faciales, etc.)
- Campaña señales de vida ACHS
- Entrega de termómetros para las unidades y centros de atención.
- Gestiones para las vacunas contra el COVID-19.



XII. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

Ejecución Presupuestaria CAJ R.M 2020

Presupuesto Inicial:

El Presupuesto Inicial asignado a la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana para el presente ejercicio, fue autorizado y formalizado mediante Oficio ORD. N°2005 del 08 de abril de 2020, por un monto M\$21.555.649.000-, de los cuales M\$20.034.649.000- corresponden a Transferencias que se recibirán desde la Subsecretaría de Justicia y M\$1.521.000.000 implican ingresos que deben generarse desde la propia Corporación.

Subsiguientemente, con fecha 17 de enero de 2020, a través del decreto MINJU N°07/2020 de fecha 13 de enero de 2020, se modificó el presupuesto, aumentándolo con el aporte correspondiente al Programa Mi Abogado, que a partir de abril de 2020 se implementaría en la Región de O'Higgins y que aumenta dotación en las regiones Metropolitana, del Maule y de Magallanes y de la Antártica Chilena. Dicha modificación correspondió a un aumento presupuestario de \$4.199.875.145, un aumento considerable equivalente a casi el 20% de nuestro presupuesto institucional.

Adicionalmente, a través del Decreto MINJU N°36, se aumentó el presupuesto de \$70.500.000- para el mejoramiento del CAJS La Florida.

Con fecha 22 de mayo de 2020 se autorizó la incorporación del Saldo Inicial de Caja a través de Oficio Ord. N°2765, por un monto de \$ 234.254.952.

Posteriormente mediante el oficio Ordinario N°4604 con fecha del 27 de agosto de 2020 se efectuó un aumento presupuestario por la incorporación del Programa de Representación Integral al Adulto Mayor, por un monto de \$190.830.000.

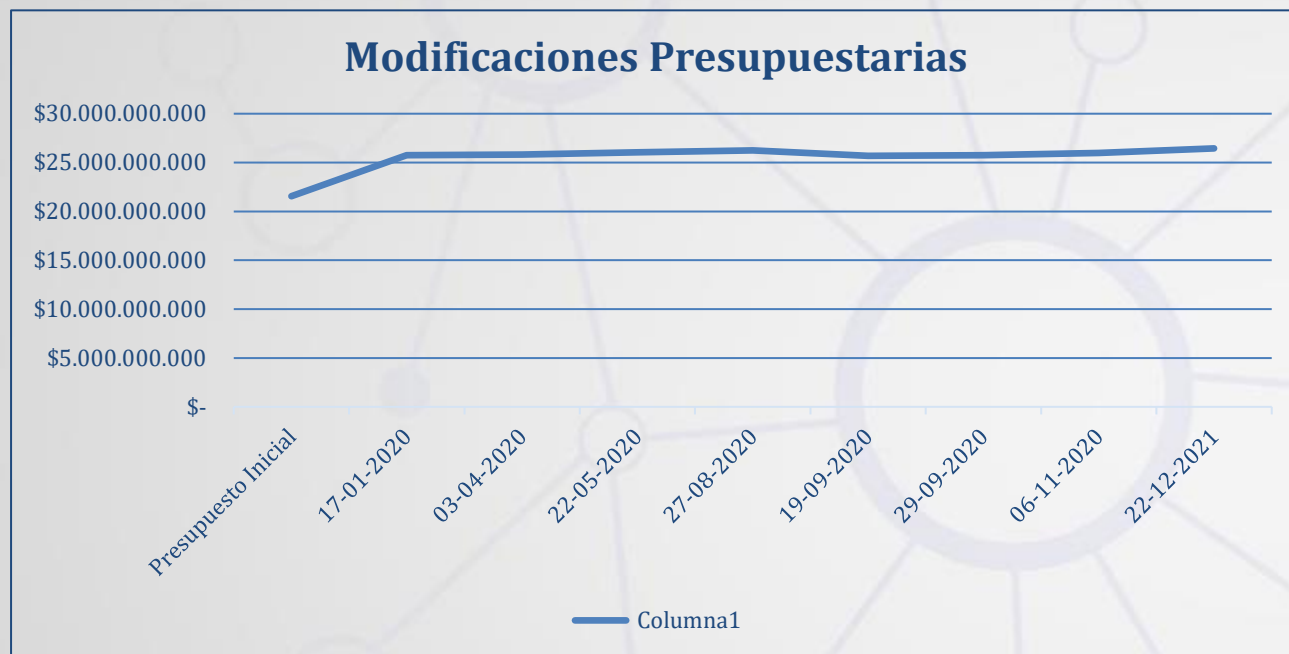
Seguidamente con fecha del 19 de septiembre de 2020 a través del decreto N°68 se redujo el Presupuesto de Mi Abogado en la región de O'Higgins por \$559.480.885 en consecuencia de la Contingencia Sanitaria Nacional que perjudicó la implementación de dicho programa en la región.

Luego, con fecha del 29 de septiembre de 2020 a través de Decreto N°72 se autorizó el aumento presupuestario para la Plataforma de Correo por \$51.520.297.

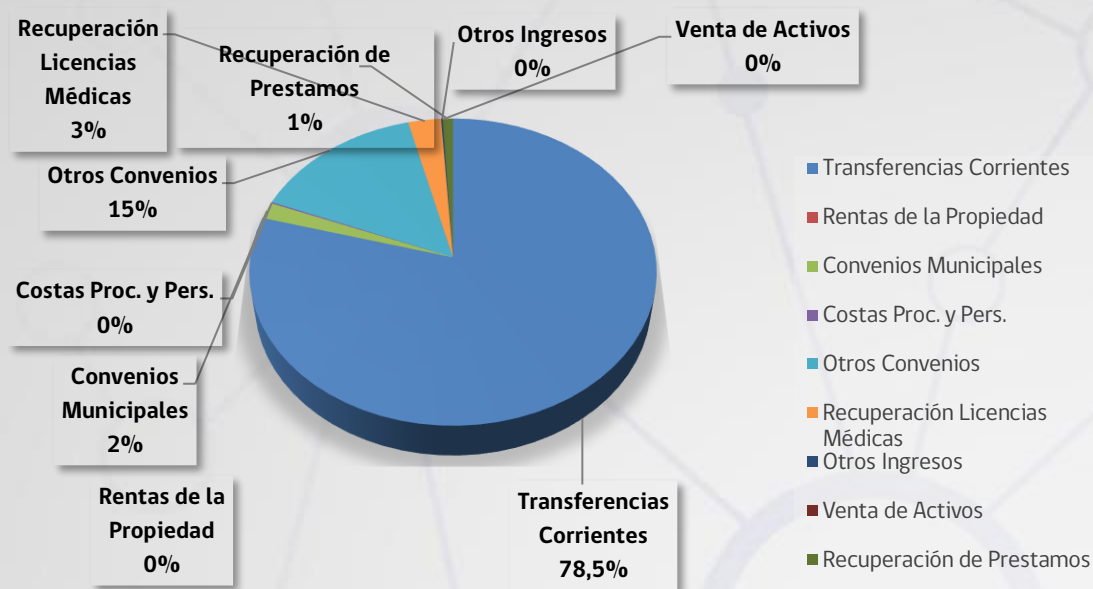
Con fecha 6 de noviembre de 2020 mediante decreto N°96 se autorizó incorporar el reajuste, bonificación, aporte para computadores y Licencias al presupuesto por un total de \$222.134.311.

Finalmente, a través del Oficio Ordinario N°6923 se regularizó el presupuesto para SENADIS, SIS, Sentencias y otros por un total de \$483.267.234.

En consecuencia, de lo anterior, el presupuesto final del ejercicio presupuestario de 2020 fue de \$26.448.550.054 (Veintiséis mil cuatrocientos cuarenta y ocho millones quinientos cincuenta mil cincuenta y cuatro pesos).



El financiamiento de la Corporación se compone principalmente de dos fuentes de ingreso, estas son 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 Convenios con otras Instituciones).



Por su parte, los rubros de desembolso dicen relación con gastos en personal, gastos en operación, gastos en prestaciones previsionales (pago de finiquitos), pago de sentencias judiciales y en la medida de lo posible, adquisición de activos no financieros.

Ingresos:

Aportes Fiscales (transferencias corrientes):

Corresponden a las transferencias realizadas por la Subsecretaría de Justicia y son la principal fuente de financiamiento de la CAJ RM. Este ítem, durante el 2020, correspondió a un 78,5% del total de los ingresos. Al finalizar el año presupuestario 2020, las transferencias corrientes llegaron a la suma de \$20.776.390.842.-, con un avance del 100% respecto de los ingresos comprometidos por este concepto por parte del Ministerio de Justicia y DD.HH.

Ingresos Propios (Recursos generados por la Institución):

Correspondientes a los ingresos por Venta de Servicios, relacionados principalmente con la recaudación de convenios municipales, de costas y de ingresos generados por convenios celebrados con otras instituciones, expresados en la siguiente tabla:

<i>Ingresos</i>	<i>Presupuesto 2020</i>	<i>Ejecutado 2020</i>	<i>% Avance</i>
<i>Total Ingresos de Operación</i>	4.536.904.260	4.406.555.710	97,13%
- Convenios Municipales	500.000.000	450.014.386	90,00%
Convenios Dirección Regional Metrop. Sur	117.656.077	157.736.548	134,07%
Convenios Dirección Regional Metrop. Norte	239.257.292	205.965.717	86,09%
Convenios Dirección Regional O'higgins	66.602.992	63.153.863	94,82%
Convenios Dirección Regional Maule	71.385.071	17.333.486	24,28%
Convenios Dirección Regional Magallanes	5.098.568	5.824.772	114,24%
Convenios Dirección Regional Of. Especializada	0	0	0%
Total Costas Proc. y Pers.	120.000.000	39.637.064	33,03%
Costas ODL Dirección Regional Metropolitana	58.035.600	20.727.602	0,00%
Costas Dirección Regional Metrop. Sur	2.747.099	3.744.626	136,31%
Costas Dirección Regional Metrop. Norte	30.816.194	5.791.368	18,79%
Costas Dirección Regional O'higgins	13.420.038	6.007.778	44,77%
Costas Dirección Regional Maule	11.492.195	3.115.690	27,11%
Costas Dirección Regional Magallanes	3.488.874	250.000	7,17%
- Otros Ingresos Propios			
- Otros Convenios	3.916.904.260	3.916.904.260	100%

Como se puede observar en la tabla anterior, el ingreso más relevante en términos presupuestarios corresponde a "Otros Convenios", en donde se alcanzó a un avance del 100%, especialmente proveniente del Programa Mi abogado y a la Dupla Adulto Mayor. Sin embargo, es importante visualizar que el porcentaje de avance de la totalidad de ingresos por convenios municipales estimados para el 2020, alcanzó un 90%, es decir, se recaudó menos de lo esperado, con una diferencia de \$49.895.614. Lo anterior implica la necesidad de hacer un esfuerzo adicional principalmente con gestiones relacionadas al cobro de Convenios Municipales. Respecto de las Costas, durante 2020 sólo se recibió \$39.637.064 de los \$120.000.000 presupuestados para el año, la cifra más baja de los últimos años por motivo de la suspensión de causas en Tribunales, principalmente en materia civil y laboral, justamente las materias que generan este tipo de ingresos.

Otros ingresos Corrientes:

<i>Otros Ingresos Corriente</i>	<i>Presupuesto 2020</i>	<i>Ejecutado 2020</i>	<i>% Avance</i>
Total Otros Ingresos Corrientes	600.000.000	790.391.923	131,73%
- Recuperación Licencias Médicas	600.000.000	751.099.612	125,18%
- Duplicados de Certificados de Práctica	0	6.965.000	0,00%
- Otros Ingresos	0	32.327.311	0,00%

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 del año 2020 en este Subtítulo fue por la suma de \$790.391.923, lo que implicó un 31,73% adicional a la meta de recaudación respecto del total proyectado de ingresos para el año en el rubro. Lo anterior gracias a la buena gestión de recaudación de Subsidios de Licencias Médicas gestionadas por el dpto. de Recursos Humanos a las distintas ISAPRES y al COMPIN.

Venta de Activos No Financieros

Para el año 2020 se preveía la venta de activos no financieros por la suma de \$1.000.000, correspondiente a la enajenación por parte de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana de dos vehículos adquiridos en el año 2004, ya totalmente depreciados y en muy malas condiciones mecánicas debido al uso intensivo de estos años y alto kilometraje recorrido. Lo anterior no pudo ser realizado dada la paralización de remates en DICREP, por tanto, dicho ingreso no fue percibido durante el año.

Recuperación de Préstamos

En este Subtítulo se consideran los Aportes Municipales devengados de Años Anteriores, pero percibidos en el año presente; la recaudación de este rubro alcanzó ingresos por la suma de M\$231.737.615, lo que significó ingresos de un 77,25% de lo proyectado para el año 2020.

Ingresos	Presupuesto 2020	Ejecutado 2020	% Avance
Total Recuperación de Prestamos	300.000.000	231.736.615	77,25%
- Convenios Municipales Años Anteriores	300.000.000	224.639.109	74,88%
Convenios Años Anteriores D.R. Metrop. Sur	31.933.680	69.241.464	216,83%
Convenios Años Anteriores D.R. Metrop. Norte	131.010.181	73.168.756	55,85%
Convenios Años Anteriores D.R. L.B. O'higgins	34.412.250	64.631.728	187,82%
Convenios Años Anteriores D.R. del Maule	102.026.891	13.987.186	13,71%
Convenios Años Anteriores D.R. de Magallanes	616.998	3.609.975	585,09%
Convenios Años Anteriores Instituciones de la Salud	0	7.097.506	0,00%

Saldo Inicial de Caja

El presupuesto para este subtítulo fue de 234.254.952 monto que corresponde al saldo del ejercicio presupuestario del 2019, el cual fue autorizado en su totalidad.

Resumen Ingresos 2020

	Presupuesto 2020	Ejecutado 2020	% Avance
INGRESOS	26.448.550.054	26.440.149.692	99,97%
Transferencias Corrientes	20.776.390.842	20.776.390.842	100,00%
Rentas de la Propiedad	0	819.649	-
Ingresos de Operación	4.536.904.260	4.406.555.710	97,13%
Otros Ingresos Corrientes	600.000.000	790.391.923	131,73%
Venta de Activos	1.000.000	0	0,00%
Recuperación de Préstamos	300.000.000	231.736.615	77,25%
Saldo Inicial de Caja	234.254.952	234.254.953	100,00%

Gastos

Gastos en Personal:

El presupuesto de gastos en personal se utiliza para cursar los pagos de las remuneraciones del personal de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana, como también honorarios, viáticos y trabajos extraordinarios.

El porcentaje de avance acumulado del gasto al mes de diciembre de 2020 ascendió a un 95,77%.

Este subtítulo comprende los siguientes conceptos, cuyos gastos acumulados al 31 de diciembre de 2020, son los que se indica:

1. Sueldos: 17.356.315.419, equivalente al 97,7% del presupuesto disponible en el rubro para el año 2020.
2. Honorarios no tuvo desembolsos durante el presente año.
3. Trabajos Extraordinarios por 2.923.132, alcanzando un 19,49% de ejecución del presupuesto disponible para 2020.
4. Viáticos con una ejecución de 4.213.443, equivalente al 13,51% del presupuesto disponible en la materia.
5. Asignaciones de Desempeño, que se devengan mensualmente, pero que se pagan trimestralmente en los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre, con un desembolso acumulado al 31 de diciembre del año 2020 por 2.819.901.529 alcanzado un 97,49 del presupuesto disponible en este rubro.

<i>Gastos</i>	<i>Presupuesto 2020</i>	<i>Ejecutado 2020</i>	<i>% avance</i>
Gastos en Personal Total	22.620.802.672	22.228.082.969	98,26%
- Sueldos	17.764.891.696	17.356.315.419	97,70%
- Honorarios	10.000.000	0	0,00%
- Horas Extras	15.000.000	2.923.132	19,49%
- Viáticos	31.190.000	4.213.443	13,51%
- Asignación de Modernización	2.892.456.688	2.819.901.529	97,49%
- Asignación de Desempeño	1.723.015.618	1.875.661.199	108,86%
- Asignación Compensatoria	140.148.670	127.063.347	90,66%
- Asignación de Zonas Extremas	44.100.000	42.004.900	95,25%

Los saldos acumulados a diciembre de 2020 en este subtítulo se encuentran asociados principalmente al Programa Mi Abogado, en donde no hubo ejecución del 100% debido a que las relaciones laborales iniciadas en el 2020 tienen una remuneración menor. Estos saldos son devueltos al Ministerio de Justicia y DD.HH. el año 2021.

Gastos en Bienes y Servicios:

El presupuesto anual autorizado para Gasto en Bienes y Servicios de Consumo para el año 2020 ascendió a la suma de 2.522.621.788. Al 31 de diciembre de 2020 se ejecutó la suma de 2.192.365.746, es decir, el equivalente al 86,91% del presupuesto disponible, lo anterior debido a que la contingencia sanitaria mermó significativamente el gasto en servicios básicos y contratos de costo variables tales como el arriendo de multifuncionales, peajes y servicio de correos.

Adicionalmente y a fin de poder hacer frente a la disminución de ingresos propios, que financian una parte importante del Subtítulo 22, además de considerar un gasto menor en los servicios señalados anteriormente, se tomaron las siguientes medidas con el objetivo de rebajar el gasto durante el segundo semestre:

- Suspensión del Plan de Capacitación, cuyo gasto era equivalente a \$100.000.000-
- Evaluación y proceso de negociación de contratos de arriendo de inmuebles. En la actualidad se logró renegociar 29 contratos de los 57 vigentes, lo que significó un ahorro de al menos \$25.000.000- durante el año 2020 y varios de éstos incluso se mantendrán durante el 2021.
- Suspensión de contratos de Servicio de Salas Cunas a partir del mes de junio.
- Modificación de formato para solicitud de materiales de escritorio y aseo. Se determinaron en base a los artículos esenciales con estándares establecidos centralmente.

- Uso mínimo de vehículos institucionales, reduciendo el costo en desgaste de la maquinaria, combustible, peajes, etc.
- Optimización de procesos de compra, privilegiando Compra Ágil y proveedores locales a través de fondos a rendir en caso de Regiones distintas a la Metropolitana.
- Postergación de habilitaciones, reparación o mantención de inmuebles, como es el caso del Centro Jurídico y Social de Paine, entre otros.

Mensualmente se realizaron reuniones de evaluación, a fin de monitorear los gastos y analizar nuevas alternativas de ahorro. Por último, es preciso señalar que durante del año 2020 se realizaron aumentos presupuestarios para los enlaces, plataforma de correos y habilitación del CAJS La Florida los cuales no alcanzaron a ser ejecutados durante el año y que serán solicitados para el saldo inicial de caja del 2021.

Gastos en Bienes y Servicios de Consumo	Presupuesto 2020	Ejecutado 2020	% Avance
Total Gasto en Bienes y Servicios de Consumo	2.522.621.788	2.192.365.746	86,91%
- Resto Operación	1.457.667.107	1.240.018.871	85,07%
- Arriendos	964.954.681	952.346.875	98,69%
- Capacitación	100.000.000	0	0,00%

Prestaciones de la Seguridad Social

Por este Ítem se cursa el pago de las indemnizaciones y feriado legales y proporcionales a los funcionarios que dejaron de prestar servicios en la Corporación. El gasto ejecutado en el año 2020 ascendió a la suma de \$215.128.907, representando un 80,69% del presupuesto disponible. En cuanto al gasto asociado a la ley 20.948, se ejecutó \$65.765.027 de un presupuesto de \$74.595.335, equivalente a un 88,16%. La mayor parte del gasto se encontró dirigida al pago de finiquitos de funcionarios(as) acogidos a la Ley de Incentivo al Retiro.

<i>Prestaciones de Seguridad Social</i>	<i>Presupuesto 2020</i>	<i>Ejecutado 2020</i>	<i>% Avance</i>
Total Prestaciones Seguridad Social	266.618.234	215.128.907	80,69%
- Bonificación	74.595.335	65.765.027	88,16%
- Finiquitos	192.022.899	149.363.880	77,78%

Transferencias Corrientes

Durante el año 2020 se efectuaron transferencias corrientes a Otras Entidades Públicas, por la suma de 236.849.395.-, correspondiente a los saldos no utilizados del convenio SENADIS y al Programa Mi Abogado.

Transferencias Corrientes	Presupuesto 2020	Ejecutado 2020	% Avance
Total Transferencias Corrientes	236.849.395	236.849.395	100,00%

Otros Gastos Corrientes:

Por este Ítem se cursa el pago de las Sentencias Ejecutoriadas de Juicios pendientes por demandas deducidas por ex funcionarios o funcionarios en contra de esta Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana.

Cabe señalar que al 31 de diciembre la causa más importante en términos presupuestarios correspondió a la RIT O-440-2019 del Juzgado de Letras del Trabajo de Curicó caratulada Sepúlveda/Corporación de Asistencia Judicial R.M. la cual tuvo un desembolso total por un monto de \$63.322.151, asociadas a la causa por despido indirecto y nulidad del despido. El otro pago importante correspondió a transacción judicial con el Instituto de Previsión Social con el objetivo de regularizar lagunas de cotizaciones de larga data, realizando un pago por este concepto por un total de \$36.327.434-.

La ejecución de este Subtitulo no fue lineal y dado que la Corporación no cuenta con recursos para suplementarlo, se solicitaron en cada caso los importes correspondientes al Ministerio de Justicia, en la medida que se necesitó.

Lo anterior está fundamentados en lo establecido en el N°1 del artículo N°28 del Decreto Ley N°1.263 del año 1975, que contiene la **Ley Orgánica de la Administración Financiera del Estado**, donde se señala que:

"ARTICULO 28º: El Ejecutivo podrá ordenar pagos, excediéndose de las sumas consultadas en los rubros correspondientes, en los casos que a continuación se

indican:

1.- Para el cumplimiento de sentencias ejecutoriadas dictadas por autoridad competente..."

*Los excesos a que se refiere el inciso precedente, deberán ser financiados con reasignaciones presupuestarias o con **mayores ingresos**.”*

Otros Gastos Corrientes	Presupuesto 2020	Ejecutado 2020	% Avance
Total Otros Gastos Corrientes	143.910.000	124.925.463	86,81%

Adquisición de Activos no financieros

Un rubro de gasto que se contuvo bastante en el 2020 es el de Adquisición de Activos No Financieros, cuyo nivel de avance a diciembre de 2020 es del 28,73%; es decir, se efectuaron desembolsos por la suma de \$130.471.497, siendo el presupuesto anual autorizado para este Subtítulo la suma de \$454.147.965.-

Principalmente se financiaron equipos y licencias informáticas. Hubo compromisos importantes tales como compra de aproximadamente 85 Equipos computacionales, los cuales por quiebre de stock de los proveedores no pudieron ser ejecutados durante 2020 por tanto se proyecta pagarlos durante los primeros meses de 2021 a través del saldo inicial de caja que será solicitado al ministerio.

Adquisición de Activos no Financieros	Presupuesto 2020	Ejecutado 2020	% Avance
Total Adq. Activos No Financieros	454.147.965	130.471.497	28,73%
- de Terrenos	0	0	0,00%
- de Edificios	0	0	0,00%
- de Vehículos	23.000.000	22.829.060	0,00%
- de Mobiliario y Otros	53.775.356	31.350.017	58,30%
- de Máquinas y Equipos	8.244.000	5.282.423	64,08%
- de Equipos Informáticos	253.297.873	27.273.070	10,77%
- de Programas Informáticos	115.830.736	43.736.927	37,76%
- Otros	0	0	0,00%

Servicio de la Deuda

Para este año, el arrastre de compromisos devengados y no pagados al 31 de diciembre del año 2019 ascendió a la suma de 203.600.000, financiado con presupuesto 2020 a través de una rebaja en Subtítulo 22.

Estos compromisos correspondieron principalmente al pago de enlaces telecomunicacionales, pago de sistema de atención no presencial y a plan de capacitación 2019, el cual se ejecutó a finales del año anterior, por lo que no pudo liquidarse antes del 31 de diciembre.

Servicio de la deuda	Presupuesto 2020	Ejecutado 2020	% Avance
Total Servicio de la Deuda	203.600.000	203.219.021	99,81%

RESUMEN DE GASTOS 2020

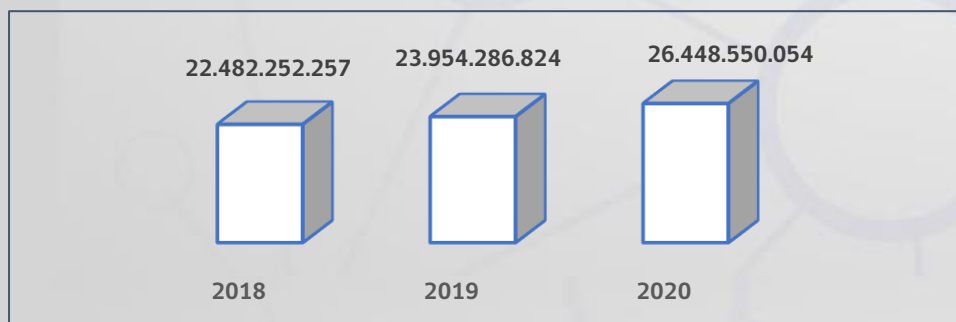
	Presupuesto 2020	Ejecutado 2020	% Avance
GASTOS	26.448.550.054	25.331.042.998	99,97%
Gastos en Personal	22.620.802.672	22.228.082.969	98,26%
Bienes y Servicios de Consumo	2.522.621.788	2.192.365.746	86,91%
Prestaciones de Seguridad Social	266.618.234	215.128.907	80,69%
Transferencias Corrientes	236.849.395	236.849.395	100,00%
Otros Gastos Corrientes	143.910.000	124.925.463	86,81%
Ad. Activos No Financieros	454.147.965	130.471.497	28,73%
Servicio de la Deuda	203.600.000	203.219.021	99,81%

Cuadro Ejecución Presupuestaria 2020

DETALLE	Presupuesto Vigente año 2020	Total, Ejecutado en 2020	% Avance
Sub INGRESOS	26.448.550.054	26.440.149.692	99,97%
5 <i>Transferencias Corrientes</i>	20.776.390.842	20.776.390.842	100,00%
- Subsecretaría de Justicia	20.776.390.842	20.776.390.842	100,00%
- Servicio Nacional de Menores	0	0	
- Defensoría Penal Pública	0	0	
- De Otras Entidades	0	0	
6 <i>Rentas de la Propiedad</i>	0	819.649	0,00%
7 <i>Ingresos de Operación</i>	4.536.904.260	4.406.555.710	97,13%
- Convenios Municipales	500.000.000	450.014.386	90,00%
- Costas Proc. y Pers.	120.000.000	39.637.064	33,03%
- Otros Ingresos Propios	0	0	
- Otros Convenios	3.916.904.260	3.916.904.260	0,00%
8 <i>Otros Ingresos Corrientes</i>	600.000.000	790.391.923	131,73%
- Recuperación Licencias Médicas	600.000.000	751.099.612	125,18%
- Duplicados de Certificados de Práctica	0	6.965.000	0,00%
- Otros Ingresos	0	32.327.311	0,00%
10 <i>Venta de Activos</i>	1.000.000	0	0,00%
- Activos No Financieros	1.000.000	0	0,00%
12 <i>Recuperación de Prestamos</i>	300.000.000	231.736.615	77,25%
- Convenios Municipales Años Anteriores	300.000.000	224.639.109	74,88%
15 <i>Saldo Inicial de Caja</i>	234.254.952	234.254.953	100,00%
Sub GASTOS	26.448.550.054	25.331.042.998	95,77%
21 <i>Gastos en Personal</i>	22.620.802.672	22.228.082.969	98,26%
- Sueldos	17.764.891.696	17.356.315.419	97,70%
- Honorarios	10.000.000	0	0,00%
- Horas Extras	15.000.000	2.923.132	19,49%
- Viáticos	31.190.000	4.213.443	13,51%
- Asignación de Modernización	2.892.456.688	2.819.901.529	97,49%
- Asignación de Desempeño	1.723.015.618	1.875.661.199	108,86%
- Asignación Compensatoria	140.148.670	127.063.347	90,66%

	- Asignación de Zonas Extremas	44.100.000	42.004.900	95,25%
22	Bienes y Servicios de Consumo	2.522.621.788	2.192.365.746	86,91%
	- Resto Operación	1.457.667.107	1.240.018.871	85,07%
	- Arriendos	964.954.681	952.346.875	98,69%
	- Capacitación	100.000.000	0	0,00%
23	Prestaciones Seguridad Social	266.618.234	215.128.907	80,69%
	- Bonificación	74.595.335	65.765.027	88,16%
	- Finiquitos	192.022.899	149.363.880	77,78%
24	Transferencias Corrientes	236.849.395	236.849.395	100,00%
26	Otros Gastos Corrientes	143.910.000	124.925.463	86,81%
29	Adq. Activos No Financieros	454.147.965	130.471.497	28,73%
	- de Terrenos	0	0	0,00%
	- de Edificios	0	0	0,00%
	- de Vehículos	23.000.000	22.829.060	0,00%
	- de Mobiliario y Otros	53.775.356	31.350.017	58,30%
	- de Máquinas y Equipos	8.244.000	5.282.423	64,08%
	- de Equipos Informáticos	253.297.873	27.273.070	10,77%
	- de Programas Informáticos	115.830.736	43.736.927	37,76%
	- Otros	0	0	0,00%
31	Iniciativas de inversión	0	0	0,00%
	- Proyectos en Obras Civiles	0	0	0,00%
34	Servicio de la Deuda	203.600.000	203.219.021	99,81%
	- Deuda Flotante	203.600.000	203.219.021	99,81%
35	Saldo Final de Caja	0	0	0,00%
			1.109.106.694	Saldo Final

Presupuesto Final	2018	2019	2020
Monto	22.482.252.257	23.954.286.824	26.448.550.054



XIII. CONVENIOS MUNICIPALES

Durante 2020 la principal fuente de financiamiento de la Corporación de Asistencia Judicial de la R.M., correspondió a los aportes realizados por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, que representaron aproximadamente un 78,5% del total los ingresos; el 21,5% restante, corresponde a ingresos propios, entre los que se encuentran los aportes obtenidos vía Convenios Municipales.

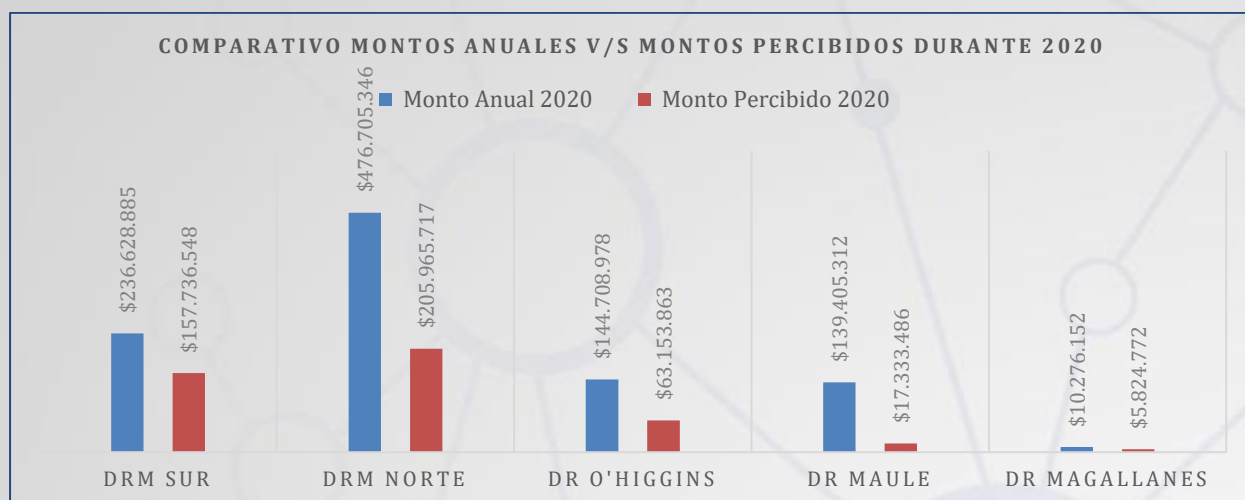
La CAJ RM durante todos estos años ha suscrito convenios con los diferentes municipios de la Región Metropolitana, O'Higgins, Maule y Magallanes y de la Antártica Chilena en donde nuestra institución instala unidades de atención y/o oficinas móviles para entregar asistencia jurídica y social a quienes lo requieran. Por dicho motivo las municipalidades entregan un monto en dinero como contraprestación al servicio entregado a los habitantes de las comunas en convenio. Dichos pagos forman parte del presupuesto institucional, los cuales corresponden a Ingresos de operación por ese mismo concepto, lo anterior tiene gran importancia para el cumplimiento de las distintas metas institucionales.

A diciembre del año 2020, la Corporación de Asistencia Judicial de la R.M. registra un total de 84 Convenios Municipales en las 4 regiones mencionadas anteriormente, los cuales permiten solventar los gastos operacionales y los mejoramientos de infraestructura que requieren los centros para su atención.

Convenios Vigentes del año 2020

DIRECCIÓN REGIONAL	Nº CONVENIOS VIGENTES	MONTOS ANUALES
METROPOLITANA SUR	11	\$236.628.885
METROPOLITANA NORTE	21	\$476.705.346
DE LA REGIÓN DE O'HIGGINS	26	\$144.708.978
DE LA REGIÓN DEL MAULE	23	\$139.405.312
DE LA REGIÓN DE MAGALLANES Y LA ANTÁRTICA CHILENA	3	\$ 10.276.152
TOTALES	84	\$1.007.724.673

A continuación, se muestra una gráfica con los montos anuales por Convenio, comparados con los efectivamente percibidos dentro del año 2020:



El total recaudado en el año 2020 corresponde a \$ 450.014.386-, equivalente al 43,8% del total de los convenios vigentes. La diferencia quedará reflejada en el presupuesto del año 2021 como deuda de años anteriores, específicamente en Recuperación de Préstamos.

Deudas de años anteriores por convenios municipales

Dado el pago intermitente de muchos municipios, durante el año 2020 se devengaron las deudas históricas que tiene cada municipio ascendiendo a una suma total de \$3.585.331.892 de los cuales sólo se pudo recaudar \$224.639.109 equivalente a un 6,26% del total adeudado.

DIRECCIÓN REGIONAL	DEUDAS AÑOS ANTERIORES	TOTAL PAGADO 2020
METROPOLITANA SUR	\$381.778.115	\$69.241.464
METROPOLITANA NORTE	\$1.566.271.736	\$73.168.756
DE LA REGIÓN DE O'HIGGINS	\$411.410.277	\$64.631.728
DE LA REGIÓN DEL MAULE	\$1.219.766.544	\$13.987.186
DE LA REGIÓN DE MAGALLANES Y LA ANTÁRTICA CHILENA	\$7.376.426	\$3.609.975
TOTALES	\$3.586.603.098	\$224.639.109

Lo anterior indica un gran desafío para el año 2021, dado que nuestros equipos de las direcciones regionales deberán aumentar sus esfuerzos para aumentar la recaudación y gestionar de mejor manera los cobros, con ello la posibilidad de mejorar la infraestructura y poder cubrir de mejor manera los gastos operacionales que esta institución posee.

XIV. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

10.1 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.

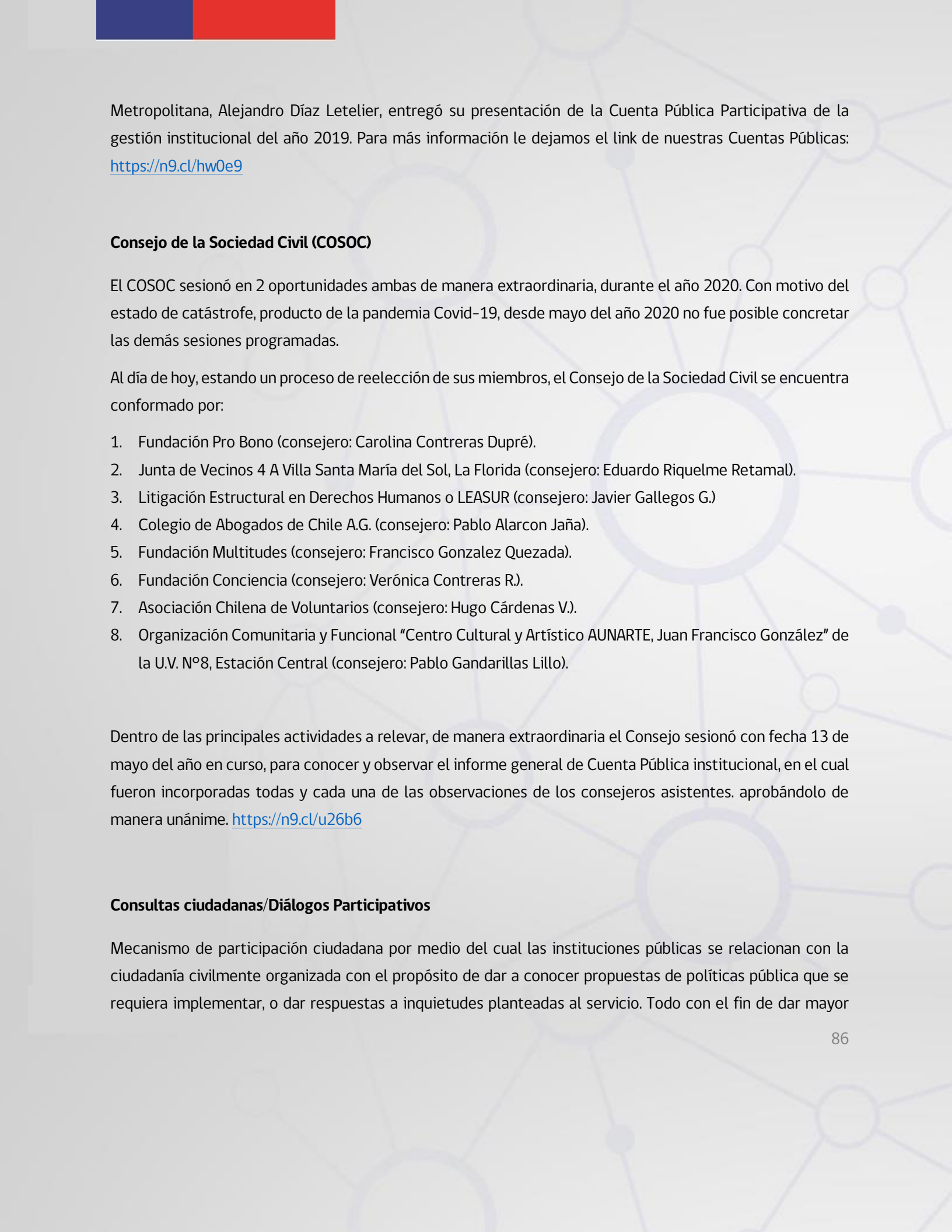
En efecto, la Unidad de Participación Ciudadana y Atención no Presencial, dependiente de Dirección General, es la encargada de promover mecanismos de participación ciudadana en las políticas y programas impulsados por la CAJ R.M., así como fomentar una cultura de corresponsabilidad social, fortaleciendo 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.

La Unidad de Participación Ciudadana y Atención no Presencial está a cargo de materializar los mecanismos de participación ciudadana, propiciando el fortalecimiento de canales de comunicación virtual, de manera tal de lograr un mayor conocimiento institucional de la sociedad civil, y con su participación mejorar las líneas de servicio, teniendo en cuenta su opinión y necesidades.

Mecanismos de participación ciudadana gestión 2020.

Cuenta Pública Participativa

EL 2020 la Corporación de Asistencia Judicial Metropolitana, que abarca las regiones de O'Higgins, Del Maule, Magallanes y la Antártica Chilena y Metropolitana, llevó a cabo la Cuenta Pública Participativa institucional el día 26 de mayo a las 12:00 horas, mediante formato video publicado en nuestro canal de YouTube, en conformidad a lo establecido en Ordinario N°400/17 con fecha 03 de marzo de 2020 del Ministerio Secretaría General de Gobierno, que imparte instrucciones sobre la realización de Cuentas Públicas Participativas, y su complementación para la realización de cuentas públicas participativas alerta sanitaria covid-19. Dicho cambio en la modalidad de realización de esta Cuenta Pública Participativa obedeció principalmente a la situación que ha vivido nuestro país, el cual desde el día 18 de marzo del año 2020 se encuentra en "Estado de catástrofe" a raíz de la pandemia por COVID-19, lo cual lamentablemente hacía imposible realizarla de manera presencial. La actividad se llevó a cabo según el programa establecido, cuya duración fue de 25 minutos. En dicho video publicado, el Director General de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región



Metropolitana, Alejandro Díaz Letelier, entregó su presentación de la Cuenta Pública Participativa de la gestión institucional del año 2019. Para más información le dejamos el link de nuestras Cuentas Públicas: <https://n9.cl/hw0e9>

Consejo de la Sociedad Civil (COSOC)

El COSOC sesionó en 2 oportunidades ambas de manera extraordinaria, durante el año 2020. Con motivo del estado de catástrofe, producto de la pandemia Covid-19, desde mayo del año 2020 no fue posible concretar las demás sesiones programadas.

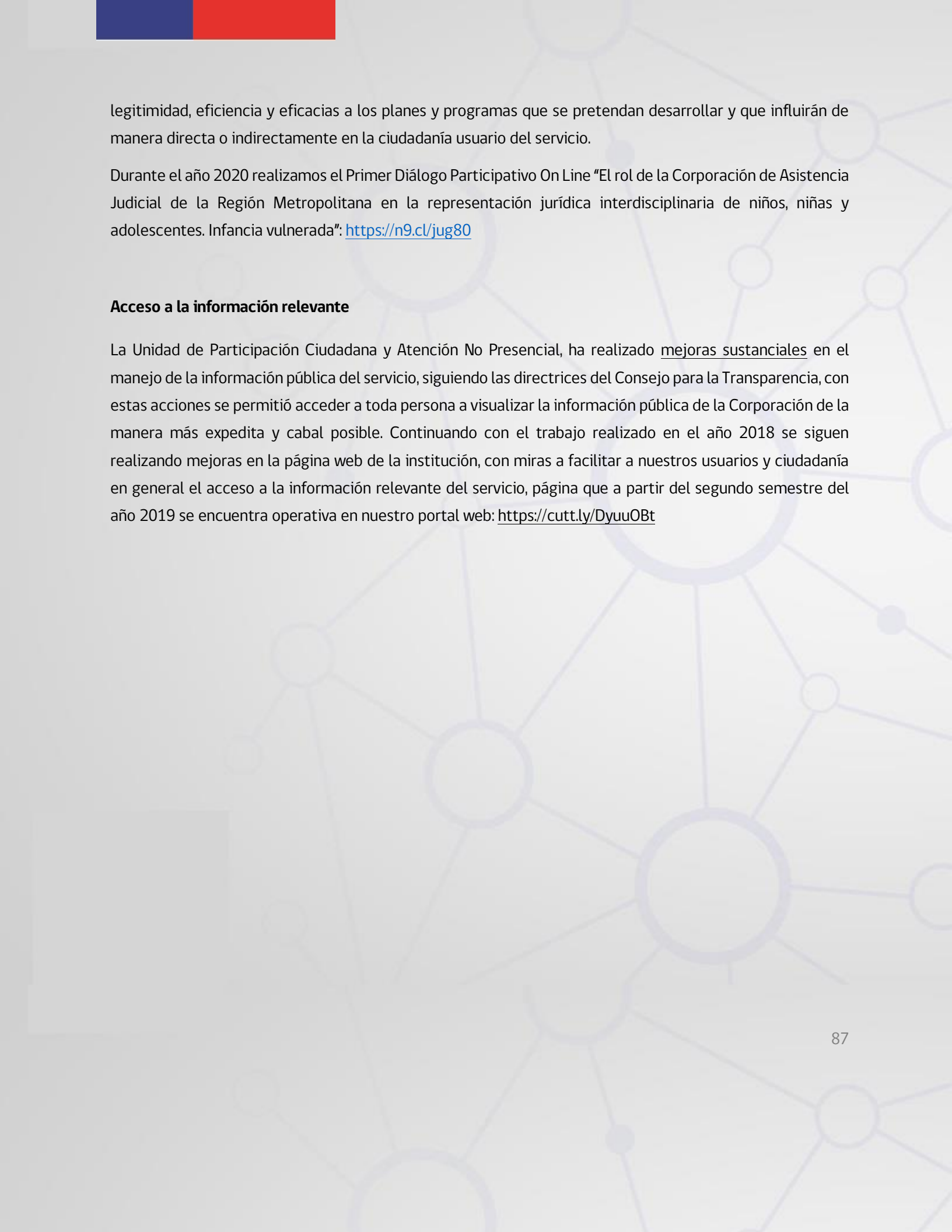
Al día de hoy, estando un proceso de reelección de sus miembros, el Consejo de la Sociedad Civil se encuentra conformado por:

1. Fundación Pro Bono (consejero: Carolina Contreras Dupré).
2. Junta de Vecinos 4 A Villa Santa María del Sol, La Florida (consejero: Eduardo Riquelme Retamal).
3. Litigación Estructural en Derechos Humanos o LEASUR (consejero: Javier Gallegos G.)
4. Colegio de Abogados de Chile A.G. (consejero: Pablo Alarcon Jaña).
5. Fundación Multitudes (consejero: Francisco Gonzalez Quezada).
6. Fundación Conciencia (consejero: Verónica Contreras R.).
7. Asociación Chilena de Voluntarios (consejero: Hugo Cárdenas V.).
8. Organización Comunitaria y Funcional “Centro Cultural y Artístico AUNARTE, Juan Francisco González” de la U.V. N°8, Estación Central (consejero: Pablo Gandarillas Lillo).

Dentro de las principales actividades a relevar, de manera extraordinaria el Consejo sesionó con fecha 13 de mayo del año en curso, para conocer y observar el informe general de Cuenta Pública institucional, en el cual fueron incorporadas todas y cada una de las observaciones de los consejeros asistentes. aprobándolo de manera unánime. <https://n9.cl/u26b6>

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.

Durante el año 2020 realizamos el Primer Diálogo Participativo On Line “El rol de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana en la representación jurídica interdisciplinaria de niños, niñas y adolescentes. Infancia vulnerada”: <https://n9.cl/jug80>

Acceso a la información relevante

La Unidad de Participación Ciudadana y Atención No Presencial, ha realizado mejoras sustanciales en el manejo de la información pública del servicio, siguiendo las directrices del Consejo para la Transparencia, con estas acciones se permitió acceder a toda persona a visualizar la información pública de la Corporación de la manera más expedita y cabal posible. Continuando con el trabajo realizado en el año 2018 se siguen realizando 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 a partir del segundo semestre del año 2019 se encuentra operativa en nuestro portal web: <https://cutt.ly/DyuuOBt>

XV. 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 entrega al usuario de manera clara y sencilla dicha información relevante (<https://www.portaltransparencia.cl/PortalPdT/pdtta/-/ta/AK008>). 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. La Unidad de Participación Ciudadana y Atención no Presencial es quien se encuentra a cargo de realizar esta función mes a mes.

Cabe destacar en este punto que el Consejo para la Transparencia, a través de su Unidad de Transparencia Activa, durante el año 2018 emitió un informe de Transparencia Activa de la CAJ R.M., el cual arrojó que en esta materia la institución había obtenido un puntaje de cumplimiento ascendiente a un 92,84%, lo cual representaba un aumento en dicho cumplimiento, frente al 87,87% de cumplimiento que tuvo la CAJ R.M. en el año 2017.

Durante el año 2020, a través de los mecanismos de autoevaluación otorgados por el Consejo para la Transparencia para los servicios públicos, nos permite informar un porcentaje de cumplimiento del 100%.

En cuanto a la Transparencia Pasiva, durante el año 2020 nuestra Corporación respondió la totalidad de las consultas recibidas en el sistema electrónico de solicitudes.

Número de solicitudes por tipo

TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES 2020
INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA	89
INFORMACIÓN SOBRE CAUSAS	24
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	33
INFORMACIÓN SOBRE CONCURSO	2
INFORMACIÓN SOBRE INVESTIGACIÓN SUMARIA	2
INFORMACIÓN SOBRE POSTULANTES	18
OTROS	16
TOTAL DE SOLICITUDES	184

Si esto se compara con el año anterior, en 2020 se recibieron 32 solicitudes más que en el año 2019.

En cuanto a los amparos interpuestos por los solicitantes ante el Consejo para la Transparencia, estos alcanzaron a 11, de los cuales:

- 1 fue rechazado;
- 6 fueron declarados inadmisibles;
- 1 fue acogido parcialmente
- 1 fue acogido completamente y
- 2 el Consejo dio por atendida la solicitud

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

REQUERIMIENTOS GABINETE PRESIDENCIAL

Generalidades

Dentro de las funciones que realizaba hasta el 2019 la Oficina de Orientación, Reclamos y Sugerencias (OIRS) de la Corporación de Asistencia Judicial R.M. (a partir del año 2020 la realiza el Centro de Atención Web de la Corporación de Asistencia Judicial R.M.) se encuentra la gestión de requerimientos remitidos desde la Presidencia de la República. 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 se realiza en estos momentos por vía telefónica o por correo electrónico principalmente. A través de dicho contacto se determina si es necesario efectuar citación a atención en alguno de nuestros centros, a fin de resolver el requerimiento por parte de un profesional, o simplemente se puede resolver la consulta por medio de un contacto telefónico.

Vías de Ingreso

Desde el año 2017, los requerimientos de Gabinete Presidencial y la Primera Dama son remitidos en forma directa desde Gabinete hacia Centro Web en estos momentos, 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.

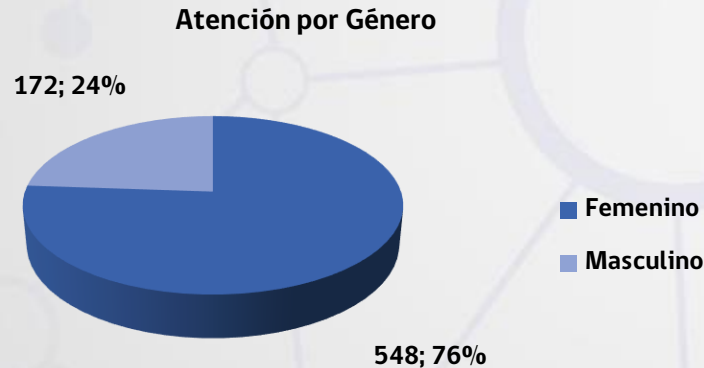
VÍAS DE INGRESO	TOTAL	PORCENTAJE
SIGOB	720	99.50%
VÍA DIRECCIÓN GENERAL CAJ	3	0.40%
TOTAL GENERAL	723	100%

Gestión 2020

Requerimiento de Gabinete de la Presidencia

En el año 2020 se recibieron un total de 720 requerimientos (149 más que el año 2019 que se recibieron 571), los cuales se encuentran en un 100% gestionados, y terminados siendo enviada la respuesta tanto a Gabinete de la Presidencia como al Ciudadano.

POR GENERO	TOTAL	PORCENTAJE
FEMENINO	548	76%
MASCULINO	172	24%
TOTAL	720	100%



- De los 720 casos gestionados, en 474 de ellos se ha efectuado orientación jurídica.
- En 85 de los casos el usuario no sigue adelante con atención (abandono), y en 158 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; o solicita la intervención del Presidente de la República o de la Primera Dama para solucionar un determinado tema.
- Por último, 03 casos fueron remitidos 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.

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 2019 se generaron 24 requerimientos recibidos desde Dirección General, pero en 2020 se gestionaron tres

POR GENERO	TOTAL	PORCENTAJE
FEMENINO	3	100%
MASCULINO	0	0%
TOTAL	3	100%

MATERIAS CONSULTADAS	TOTAL	PORCENTAJE
CIVIL	295	41.0%
FAMILIA	278	38.6%
LABORAL	53	7.4%
PENAL	47	6.5%
OTROS	27	3.8%
JPL	15	2.1%
DDHH	5	0.7%
TOTAL	720	100,0%

A diferencia de lo que son las materias consultadas institucionalmente, en requerimientos se consultan más temas civiles que familia, sobre todo relacionados a juicios ejecutivos de obligaciones de dar sobre todo por temas de deudas y temas hipotecarios.

GESTIÓN RECLAMOS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS

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:

- 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.
- Página Web Institucional
- Formulario de reclamo a disposición de los usuarios en dependencias de OIRS
- Otras Instituciones (Gabinete de la Presidencia de la República o de la Primera Dama, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Municipalidades, otros Servicios Públicos).

MEDIO INGRESO RECLAMO	TOTAL	%
Página WEB	517	77,86
Unidades Operativas	98	14,76
Direcciones Regionales	20	3,01
Dirección General	13	1,96
Ministerio de Justicia	6	0,90
Municipalidades *	4	0,60
Otras Instituciones	3	0,45
Gabinete de la Presidencia	2	0,30
Formulario Físico	1	0,15
Otra CAJ	0	0,00
TOTAL	664	
* MUNICIPALIDAD EL BOSQUE		

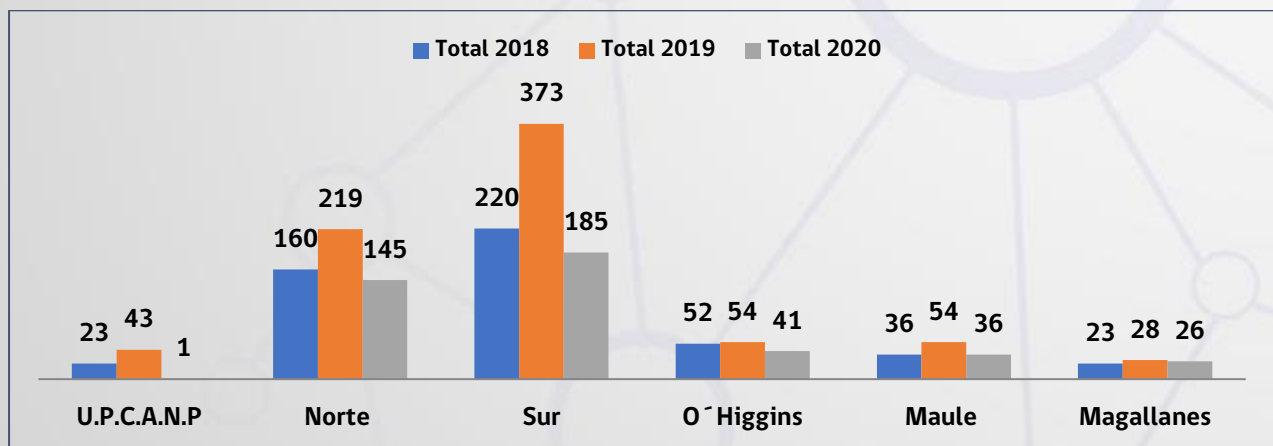
Los principales medios de ingreso de los reclamos de nuestra institución durante el año 2020, y producto de la situación de emergencia sanitaria en que estuvo el país fue la página Web institucional, en la cual el usuario puede interponer el reclamo, felicitación o sugerencia por medio del formulario online para el efecto.

Producto del cierre de los centros de atención a la atención presencial, la recepción de reclamos por formulario físico se vio disminuida, teniendo solo 98 de ellos recibido desde los centros a diferencia del año 2019 que fueron 288.

De los **664** reclamos presentados, **435** de ellos se admiten a tramitación en el año 2020.

De los 229 reclamos que no se ingresan, 151 de ellos corresponden a Unidades Operativas de otras Corporaciones de Asistencia Judicial por lo que se realizó la derivación a las correspondientes OIRS para su gestión interna, informando de esta situación al usuario; 33 son duplicados ; y 45 de ellos no correspondían a reclamos propiamente tal (se solucionan con agendamiento de hora de atención al usuario o atención directamente por técnico que está en apoyo de gestión de reclamos del Centro Web), 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.

Reclamos ingresados a tramitación

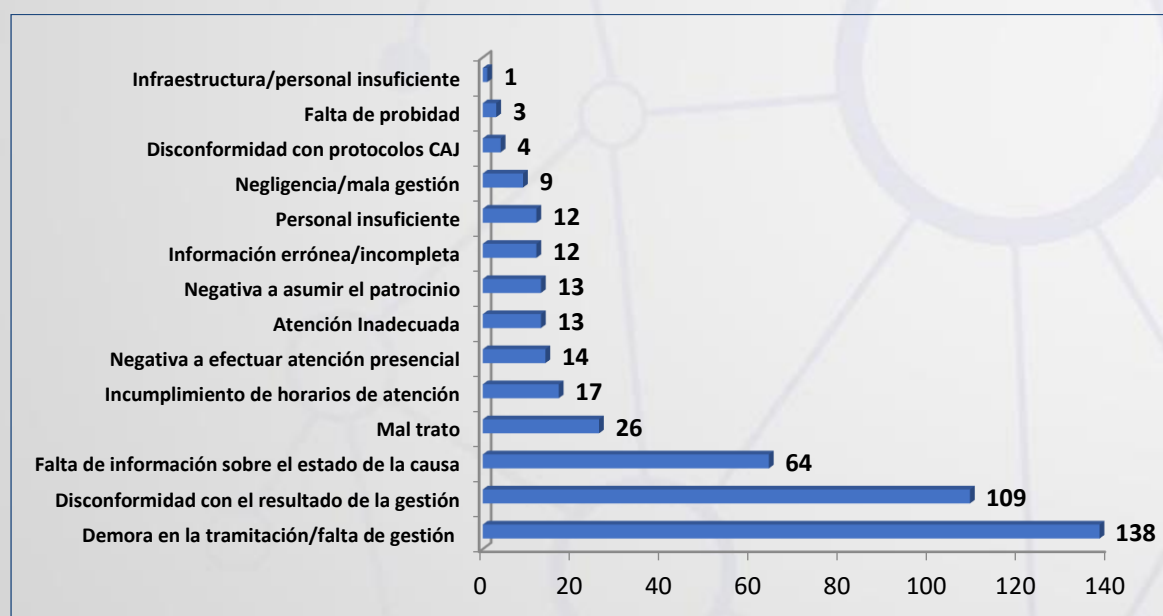


De los 435 reclamos ingresados a tramitación, 185 de ellos son en contra de Unidades Operativas dependientes de la Dirección Regional Sur, correspondiendo a un 42.53% del total. Le sigue la Dirección Regional Norte con 145 reclamos, correspondiendo a un 33.33%; Dirección Regional de O´Higgins con 41 reclamos (9.43%); Maule con 36 (8.28%); Magallanes y de la Antártica Chilena con 26 correspondiendo a un 5.98% y la Unidad de Participación Ciudadana y Atención no Presencial (UPCANP) y Dirección General (Depto. de RRHH) ambas con un reclamo cada una correspondiente al 0.23%.

En comparación al año 2019 todas las Direcciones Regionales, Unidad y Dirección General tuvieron una baja en los reclamos ingresados, en mayor o menor medida. Pero se puede establecer que se sigue manteniendo el orden entre las Regionales en cuanto a la cantidad de reclamos de cada una.

En cuanto a la tipología de reclamos, dentro de los tres primeros tipos encontramos demora en la tramitación / falta de gestión con 138 reclamos correspondientes a un 31.7%; disconformidad con el resultado de la gestión con 109 (25.1%), Falta de información sobre el estado de la causa con 64 reclamos un 14.7%. En comparación al año 2019 las dos primeras tipologías se repiten y en el mismo orden, pero en tercer lugar se genera un cambio ya que el año 2019 encontrábamos infraestructura / personal insuficiente, que el año 2020 además se separó para efectos de visualización de ambas categorías más claramente.

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.

Informes evacuados por Dirección Regional en plazo y fuera de plazo

INFORMES EVACUADOS	EVACUADOS	DENTRO DE PLAZO	FUERA DE PLAZO	PROMEDIO DIAS RETRASO
U.P.C.A.N.P.	1	1	0	0
Dirección General	1	1	0	0
Norte	145	109	36	9
Sur	181	47	134	26
O'Higgins	41	38	3	2
Maule	36	16	20	25
TOTAL	431	235	196	
		54.52%	45.47%	

Respuestas Enviadas a usuario

El plazo de respuesta al usuario, es de 30 días. Esta respuesta fue remitida principalmente por correo electrónico durante el 2020. En promedio el envío de respuesta del año informado se situó en 27 días.

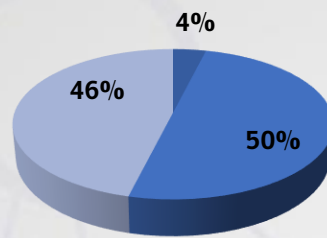
Impugnación de respuestas

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 Centro Web, en base a informes proporcionados por las Unidades Operativas y Direcciones Regionales, si se acoge o rechaza el reclamo presentado.

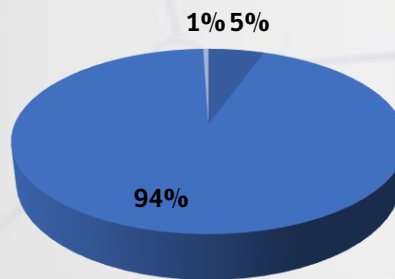
Impugnaciones a Respuestas 2020

■ Acogen ■ Pendientes ■ Rechaza



Reclamos Terminado no Impugnado

■ Acogidos ■ Rechazados ■ Pendientes



Gestión felicitaciones 2019

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.

Felicitaciones

FELICITACIONES 2020					
	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE	TOTAL
U.P.C.A.N.P.	0	0	1	1	U.P.C.A.N.P.
Dirección General	0	1	0	1	Dirección General
Norte	7	2	5	14	Norte
Sur	35	1	3	39	Sur
O´Higgins	1	3	4	8	O´Higgins
Maule	6	0	2	8	Maule
TOTAL	51	7	15	73	

Conclusiones

- Hubo un reforzamiento de la instrucción de que todos los reclamos que ingresen por las diversas líneas o Departamentos se deben remitir a Centro Web lo que permitió tener una gestión única, y no generar duplicidades de reclamos y respuestas.
- El año 2020 es un año difícil para comparar con otros, en base a la situación sanitaria en que estuvo el país producto del COVID-19, lo que generó que desde el 18 de marzo de 2020 cuando se comienza con teletrabajo de los centros existió una baja de la recepción de reclamos. Ello tuvo un repunte a mediados del año cuando los usuarios se adecuaron a la presentación de reclamos vía virtual, y a la vuelta progresiva de algunos centros a la atención presencial.
- En cuanto a la tipología de reclamos, dentro de los tres primeros tipos encontramos demora en la tramitación / falta de gestión con 138 reclamos correspondientes a un 31.7%; disconformidad con el resultado de la gestión con 109 (25.1%), Falta de información sobre el estado de la causa con 64 reclamos un 14.7%. En comparación al año 2019 las dos primeras tipologías se repiten y en el mismo orden, pero en tercer lugar se genera un cambio ya que el año 2019 encontrábamos infraestructura / personal insuficiente, que el año 2020 además se separó para efectos de visualización de ambas categorías más claramente.
- En el año 2020 se generaron informes cuatrimestrales con el fin de adecuar la periodicidad a lo solicitado por el DAJ del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

XVII. AVANCES EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

INFORME DE TI PARA CUENTA PÚBLICA

Durante el año 2020, que ha estado marcado por la contingencia derivada de la pandemia causada por el SARS-CoV-2, se trabajó en avances en el sistema SAJ, como parte de la mejora continua de este, implementación de nuevos sistemas y aplicativos, así como también en funcionalidades, actividades y avances para dar soporte a la necesidad de trabajo remoto de los funcionarios de la Institución.

Implementación Nuevo Servidor de Base de Datos SAJ

Dada la completa implementación del sistema SAJ en la Corporación de Biobío y los requerimientos derivados del proceso estadístico, así como la necesidad de mejorar la performance del sistema, su administración y mantenibilidad a futuro, se llevó a cabo la preparación, implementación y pruebas de un nuevo servidor de base de datos para el sistema SAJ, por parte del Área de Sistemas del Dpto. con apoyo de la Unidad de Desarrollo de este. La migración completa del sistema SAJ se realizó exitosamente durante el mes de febrero, llevándose a cabo el proceso estadístico de dicho mes, de manera correcta, con un aumento de la performance de cálculo del 400%.

Adicionalmente a la implementación de este nuevo servidor, se instaló y configuró un sistema NAS para el traspaso y almacenamiento de los respaldos de base de datos diarios del sistema, de manera de contar con ellos frente a desastres, asegurando así la continuidad operacional.

Desarrollo e implementación sistema Prácticas Profesionales

- **Desarrollo del sistema**

Desde el mes de enero se comenzó a trabajar en el levantamiento, prototipo y desarrollo del nuevo sistema de control que viene a apoyar el proceso de prácticas profesionales de la Institución. Este sistema incluye todo el proceso, iniciando con la etapa de postulación y administración de estas, pasando por la asignación automatizada, gestión y ciclo de vida de las prácticas, evaluación de estas y emisión de certificados con firma electrónica. El desarrollo de este sistema se abordó con un método incremental, pasándose a producción un MPV (Mínimo Producto Viable) de cada etapa del proceso. Al cierre de abril, la primera etapa de desarrollo fue concluida y aprobada por el *Product Owner*, y su lanzamiento en producción se efectuó los primeros días de mayo.

Unidad de
Prácticas Profesionales

Postulaciones

Usuario

Clave

Ingresar

Corporación de Asistencia Judicial



Corporación
de Asistencia
Judicial

Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos

Gobierno de Chile

UPP

GENERAL

Inicio

Postulaciones

CHRISTIAN ALBERTO FERRANDO C.

Detalle de Postulaciones Ingresadas

Ingresar filtros de búsqueda.

Fecha Inicio

Fecha Término

Folio

RUT

Estado

Buscar

Exportar

Mostrar 10 Registros

Item	Folio	Fecha	Estado	RUT	Nombres	Apellidos	Email	Egresado/Licenciado	Copia RUT	Foto carnet	Certificado
1	188	12/05/2020 10:35:07	Postulación en Curso	19023360-7	Roberto Christian	Alarco Malen	rcalarco@uc.cl	Egresado			
2	190	12/05/2020 12:00:19	Postulación en Curso	19020809-8	Nicolás	Fontaine Cruzat	nfontaine@uc.cl	Egresado			
3	190	12/05/2020 14:05:21	Postulación en Curso	19069348-8	rosario ignacia	diaz barra	rdiaz1@uc.cl	Egresado			
4	181	12/05/2020 16:40:47	Postulación en Curso	19021010-6	Guillermo Alejandro	Puls Gilew	gonzalezg43@gmail.com	Egresado			
5	182	12/05/2020 16:52:41	Postulación en Curso	19094142-9	Sebastián Andrés	Serrano Pichthueche	serranop1@gmail.com	Egresado			
6	183	12/05/2020 17:00:00	Postulación en Curso	19081181-1	Martín Ignacio	Lopez Jara	mlopez@uc.cl	Licenciado/a en Ciencias Jurídicas y sociales			
7	194	12/05/2020 17:27:11	Postulación en Curso	18300837-4	Sebastián Ignacio	Martínez Reyes	sebastian.martinezr@gmail.com	Egresado			
8	195	12/05/2020 17:31:58	Postulación en Curso	19044895-8	Pedro	Varela Oliva	pvarela1@uc.cl	Egresado			
9	196	12/05/2020 22:36:57	Postulación en Curso	18042291-9	Jose Maximiliano	Zuniga Contreras	jmaxi_zc@gmail.com	Egresado			
10	187	12/05/2020 1:08:02	Postulación en Curso	18142058-4	Marta Jose	Escobar Taboada	mjescobar1@gmail.com	Egresado			

Mostrando 1 a 10 de 20 Registros

Anterior 2 Siguiente

- **Implementación de servidor de base de datos y servidor de aplicación sistema prácticas profesionales**

Para permitir la puesta en producción del nuevo sistema desarrollado para la Unidad de Prácticas Profesionales se debió definir e implementar nuevos servidores en el ambiente de virtualización en que operan la mayoría de los sistemas con alta disponibilidad de la Institución. De esta forma, el Área de Sistemas, llevo a cabo la configuración, implementación y puesta en marcha de dos servidores distintos. Uno para soportar la el aplicativo web y los servicios requeridos para recibir las postulaciones y realizar la administración de estas y el segundo para la instalación y operación del sistema administrador de base de datos definido para este sistema.

- **Implementación y avances sistema UPP**

Durante este período se realizó el paso a producción del sistema de la Unidad de Prácticas Profesionales, en adelante UPP, iniciándose la recepción de postulaciones a práctica profesional y el seguimiento de estas en el nuevo sistema.

A contar de su puesta en funcionamiento se continuó el trabajo en este sistema, incorporando funcionalidades requeridas en el, como es la asignación de prácticas profesionales en forma asistida, permitiendo la asignación manual de las prácticas para las instituciones en convenio y los casos especiales y permitiendo automatizar el resto de las asignaciones.

ASIGNACIONES :: PERÍODO desde 21-07-2020 al 20-08-2020										
Resumen Centros										
Total Vacantes		Postulaciones Asignadas		Postulaciones Por Asignar		Exportar				
692		13		107						
Ítem	Dirección Regional	Vacantes	Postulaciones	Asignados	Por Asignar					
1	General	31	15	0	2					
2	Metropolitana Sur	214	23	0	0					
3	Metropolitana Norte	300	122	13	86					
4	VI Región	35	9	0	2					
5	VII Región	98	29	0	17					
6	XII Región	14	2	0	0					

Resumen Convenios										
Total Vacantes		Postulaciones Asignadas		Postulaciones Por Asignar		Exportar				
219		0		132						
Ítem	Región	Vacantes	Postulaciones	Asignados	Por Asignar					
1	Región Metropolitana	120	109	0	104					
2	VI Región	22	6	0	5					
3	VII Región	30	19	0	18					
4	XII Región	40	5	0	5					

ASIGNACIONES :: PERIODO desde 21-07-2020 al 20-08-2020

Postulaciones por Asignar

Región : Región Metropolitana Dirección Regional : Metropolitana Norte Centro : Todas [Filtrar por Centro](#)

Asignación Manual: Haga click sobre el nombre del postulante [Asignación Automática](#) [Asignación Al Centro Seleccionado](#) [Exportar Listado](#)

Mostrar: Todos Registros

Item	Postulante	RUT	Folio	Fecha Postulación	Situación	Preferencia 1	Preferencia 2	Preferencia 3	Preferencia 4	Preferencia 5	Preferencia 6	Preferencia 7	Preferencia 8
1	☐ PEDRO JOSE BAMBACH NOGUERA	19081288-K	2364	18-03-2020 0:00:00	Licenciado/a en Ciencias Jurídicas y sociales	COLINA	LAMPA	LO BARNECHEA	LAS CONDES	OFICINA DE CORTE			
2	☐ TAMARA TERESA ANTILF PARRA	16556168-6	2367	18-03-2020 0:00:00	Licenciado/a en Ciencias Jurídicas y sociales	MACUL	PROVIDENCIA	PEÑALOLÉN	LA FLORIDA	OFICINA FAMILIA SANTIAGO			

En este punto también se incorporó la generación automática de usuarios en el sistema SAJ, en conjunto con el envío de las credenciales y cartas de aceptación en forma automatizada a los postulantes asignados, mediante el correo electrónico registrado para tal efecto.

Una vez concluido e incorporado al sistema la funcionalidad de asignaciones de práctica profesionales, se avanzó con el desarrollo de la siguiente funcionalidad, correspondiente a la generación de certificados de práctica profesional, lo que requiere de la incorporación de las calificaciones finales de la práctica profesional, así como del registro de los períodos adicionales en que dicha práctica se realizó producto de las eventualidades que pudiesen suceder, como suspensiones de práctica o medidas disciplinarias que hiciesen necesario adicionar períodos al originalmente determinado.

GENERAL

- Postulaciones
- Asignaciones
- Prácticas
- Asignar Fecha Inicio
- Generar Certificado
- Cuentas de Acceso

Listado de Prácticas Terminadas

Ingresar filtros de búsqueda:

Folio: Rut: [Buscar](#) [Exportar](#) [Generar Certificados](#)

Mostrar: 10 Registros

Item	Folio	Centro	Fecha Inicio	Fecha Término	Nota	Rut	Nombres	Apellidos
1	804	Ranquea	03-02-2020	03-06-2020	6,7	19020635-1	MARIO IGNACIO	LOPEZ TORO
2	815	Peñalut	03-02-2020	03-06-2020	6,2	99339165-2	FELIPE ANDRÉS	BRUNO CARRER
3	816	Pedre Hurtado	03-02-2020	03-06-2020	6,3	17830693-6	MARION ALEJANDRA	MUÑOZ RUBINA
4	849	Peñalut	03-02-2020	03-06-2020	5,9	99463959-6	ESADORA CATALINA	GONZALEZ OLIVERA
5	850	Puerto Alto	03-02-2020	03-06-2020	6,8	19422643-8	CAMILA LISSETTE	CACERES VALENZUELA
6	870	Unidad De Viviendas El Bosque	03-02-2020	03-06-2020	5,9	93957336-6	ANER	PINTO VILLA
7	888	San Bernardo	03-02-2020	03-06-2020	6	17481634-6	DANIEL MARCELO	MORALES ALEGRIA
8	2380	El Bosque	03-02-2020	03-06-2020	6,4	13083990-K	MARJORIE HARVEY	PEREZ PUEZ
9	2388	Pedro Aguirre Cerdas	03-02-2020	03-06-2020	6,6	19408827-2	FRANCO OCTAVIO	BENAVIDES PEREZ
10	2401	San Bernardo	03-02-2020	03-06-2020	6,1	98273887-6	MAURICIO VALENTINO	SALDIVIA PATRICK

Mostrando 1 a 10 de 11 Registros [Anterior](#) [Siguiente](#)

Certificados	
Items Seleccionados	5
Rango de Resolución	12 - 14
Nro Memorandum	15
Fecha Memorandum	17/07/2020
Fecha Emisión	28/07/2020
<button>Procesar Certificados</button>	
<button>Cerrar</button>	

Registros SAJ Para Respaldo de Trabajo Remoto

Dada la contingencia que nos afecta, producto de la pandemia, que ha requerido de realizar la mayor parte del trabajo ordinario en forma remota, se llevaron a cabo desarrollos en el sistema SAJ que permiten reflejar de mejor manera todo el trabajo no presencial que realizan los funcionarios de la Institución para cumplir con la entrega del servicio de acceso a la justicia que entrega nuestra Institución. Así, se desarrolló e implementó un nuevo módulo de registro de actividades diarias para los equipos de soporte y administrativos, que permite registrar y dar cuenta de todo el trabajo que realizan estas unidades, el cual permite que los centros de atención y otras unidades puedan operar.

Esta aplicación de registro cuenta además con un informe descargable, de forma de facilitar el seguimiento y el análisis de las actividades realizadas.

Por último, se adicionó al sistema un completo registro de las sesiones históricas de usuarios que se conectan y desconectan de la plataforma, como respaldo para la labor remota que hoy se realiza, esto adicional al registro de las grabaciones y gestiones realizadas en el sistema.

Bitácora de Trabajo

Mostrar 10 registros

Proceso	Gestión	Fecha Gestión	Fecha Ingreso	Tiempo	Detalle
---------	---------	---------------	---------------	--------	---------

Mostrando registros del 0

Anterior

Siguiente

Editar

Eliminar

Agregar

Proceso *

Seleccione Proceso

Gestión *

Seleccione Gestión

Campo requerido

Tiempo *

Seleccione Tiempo

Fecha *

Campo requerido

Texto requerido

REGISTRAR

CERRAR

Gestiones Realizadas

Fecha Desde

Fecha Hasta

D. Regional

DIRECCIÓN GENERAL

Centro/Dpto

DIRECCIÓN GENERAL

Usuario

CHRISTIAN ALBERTO FERRANDO CORNEJO

Filtrar Q

Mostrar 10 registros

Fecha	DR	Centro	Usuario	Gestión	Fecha Ingreso	Detalle
-------	----	--------	---------	---------	---------------	---------

Ningún dato disponible en esta tabla

Mostrando registros del 0 al 0 de un total de 0 registros

Anterior

Siguiente

Exportar a Excel



Accesos VPN

Con el objetivo de mantener la continuidad operacional y habilitar el trabajo remoto a aquellos funcionarios que por su rol requieren acceder directamente a sistemas internos de la institución que no se encuentran publicados en internet, como es el caso del sistema de Administración, Finanzas y RRHH, bases de datos, administración de la página web, etc., se llevó a cabo el trabajo de configuración de equipos computacionales y de sistemas de seguridad perimetral para realizar conexiones VPN a la red institucional, desde los domicilios de los funcionarios. Estos accesos y configuración de equipos han sido realizados por el Área de Sistemas en colaboración con Mesa de Ayuda, brindando el soporte remoto a los funcionarios para instalar los clientes requeridos en los computadores personales de los funcionarios. A la fecha se han entregado y configurado más de 80 accesos de este tipo.

Plataforma de Videoconferencia

En virtud de la necesidad de llevar a cabo las actividades diarias en modalidad de teletrabajo, dada la situación sanitaria existente en el país, y en particular la de mantener coordinación con los equipos y generar instancias para trabajo colaborativo e interacción en forma remota, el Dpto. de Informática llevo a cabo una gestión con el proveedor del servicio de red institucional y de la plataforma de videoconferencia que la Institución ha venido utilizando a la fecha, que permitió contar con 200 cuentas de videoconferencia adicionales, en forma gratuita, durante el período que dure la emergencia. Esta gestión a permitido entregar acceso a videoconferencia a los equipos tanto de los departamentos de la Dirección General, a las Direcciones Regionales y a algunos centros (en general al Abogado Jefe) que lo han requerido a través de su Dirección Regional, facilitándoles de esta manera el mantener la coordinación y continuidad operacional requerida en estos momentos.

Implementación plataforma Contact Center

El área de sistemas ha llevado a cabo durante el mes de abril las labores y gestiones requeridas para implementar la nueva plataforma de contact center licitada, requiriéndose el generar las configuraciones de seguridad y conectividad a nivel de red, en datacenter Institucional, de manera de permitir la instalación de un nuevo servidor en nuestras dependencias, el que se encuentra conectado directamente a través de acceso VPN site to site al servidor de contingencia ubicado en dependencias del proveedor.

La instalación del equipo en nuestras dependencias se realizó el 22 de abril, gestionándose la configuración y pruebas de redundancia con el servidor de contingencia. Una vez confirmadas las pruebas se calendarizó la

capacitación de los agentes con el proveedor, utilizando la plataforma de contingencia, con acceso mediante internet para tal efecto.

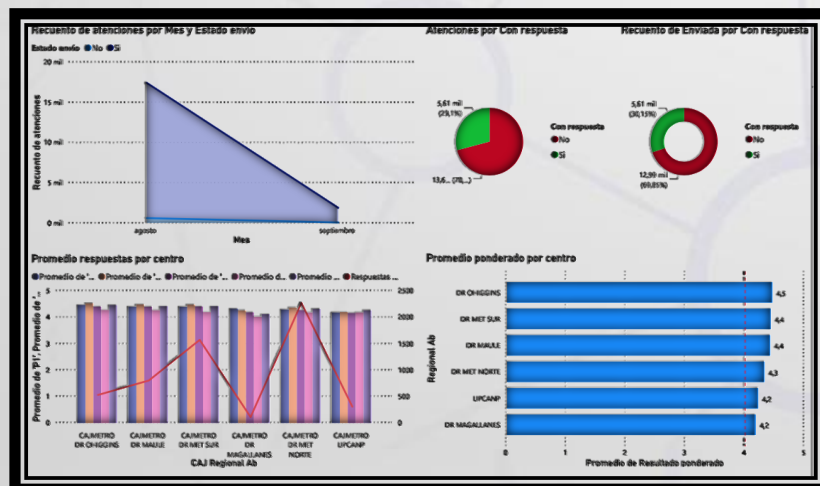
Mejora y estandarización de vistas de resultados estadísticos

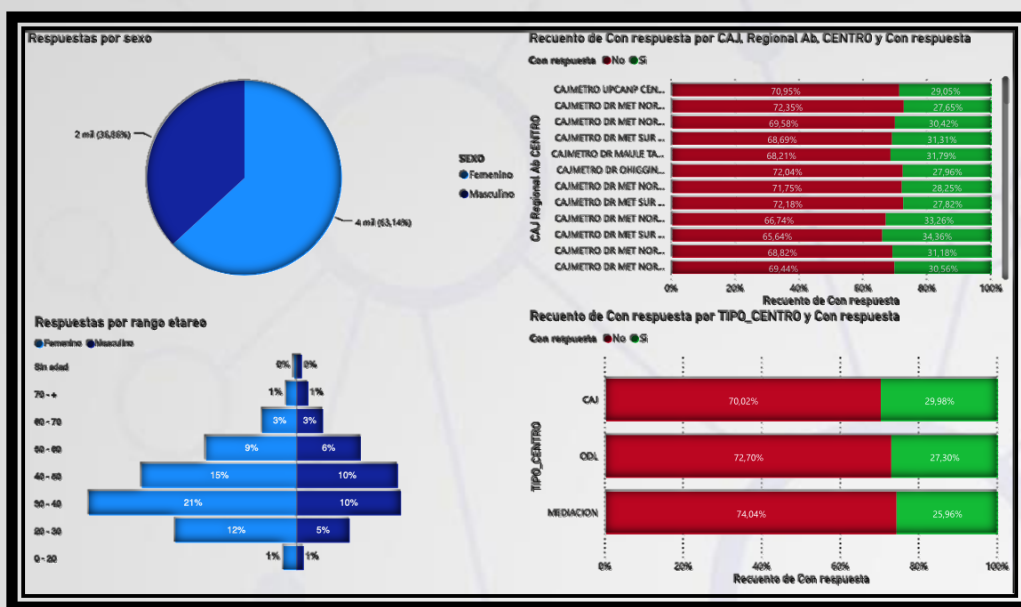
Como parte del permanente trabajo de mejoramiento del proceso de generación, revisión y consolidación de resultados estadísticos, en coordinación con el Dpto. de Planificación y Control de Gestión, se trabajó en la homologación de las vistas de resultados estadísticos en la base de datos del sistema SAJ, para que el formato resultante responda a las necesidades del trabajo tanto de quienes requieren cotejar y consolidar los resultados estadísticos para la generación de los informes requeridos, como para el tratamiento de la información y la gestión asociada a esta. Es así como se procesaron los resultados de los cuatro tipos de centros en un formato común que permite su tratamiento unificado, quedando de momento pendiente la generación de procesos ETL para llevarlos a una plataforma dedicada al trabajo estadístico.

Integración encuesta de satisfacción

Con respecto a la aplicación de encuesta de satisfacción, el Dpto. de Informática trabajó en la integración requerida, mediante servicios web, con el servicio contratado y generación de los procedimientos necesarios para el procesamiento de la totalidad de las atenciones y la validación y envío de estas.

Adicionalmente del procesamiento y envío de las atenciones realizadas, para la aplicación de esta encuesta, y a la recepción de las respuestas entregadas por nuestros usuarios, se trabajó en la generación de un tablero de indicadores para el seguimiento y revisión de los resultados obtenidos, mediante el uso de procedimientos para la preparación y transformación de datos y el uso de la herramienta de visualización de información, Microsoft Power BI.



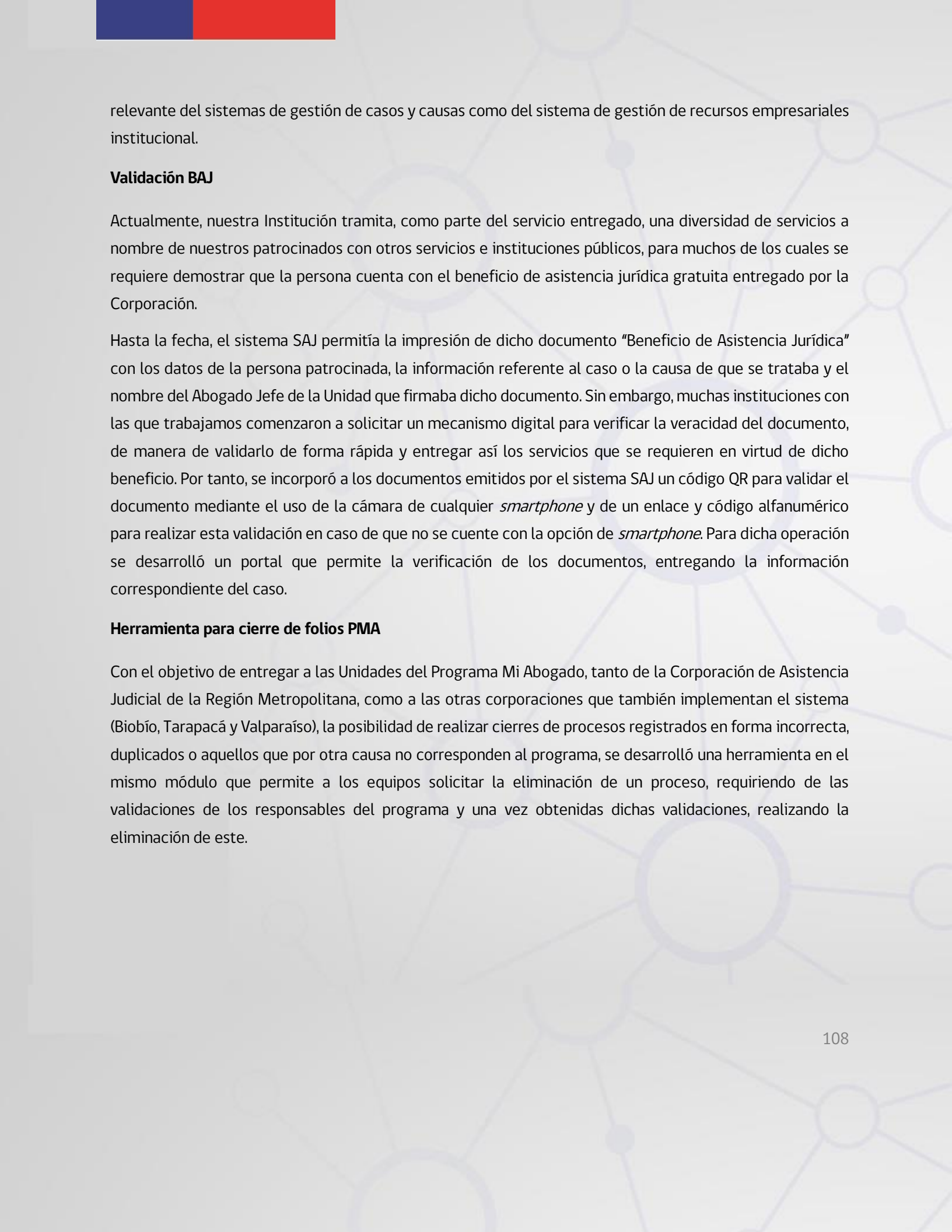


Mecanismo focalización adulto mayor

Dado el inicio de operación del programa Adulto Mayor y por consiguiente de la necesidad de registro de sus atenciones, considerando el acceso directo al servicio producto solo de la condición de serlo, es que se debió incorporar al sistema SAJ la opción, a nivel transversal, de focalización automática por este concepto, quedando establecida como opción para su elección en los casos que lo ameriten y que no caigan en las otras categorías de acceso automático, y adicionalmente la modificación de los procedimientos que calculan los resultados estadísticos, para incorporar este mecanismo de focalización dentro del cuadro que detalla los ingresos por este concepto a la línea de patrocinio judicial.

Instalación puerta de enlace Power BI

Con el objetivo de poder utilizar la herramienta de visualización de datos e inteligencia de negocios, Microsoft Power BI, y de tener acceso seguro y controlado a los datos para mantener actualizados los tableros y paneles de indicadores que se vayan generando como parte del trabajo asociado a la implementación de dicha herramienta, para las Dirección General y el estamento directivo de la Institución, el Área de Sistemas del Dpto. de Informática generó un nuevo servidor virtualizado y en el instaló, configuró y puso en funcionamiento una puerta de enlace como servicio para la conectividad requerida para el uso de esta herramienta de visualización, configurando orígenes de datos para la obtención de información



relevante del sistemas de gestión de casos y causas como del sistema de gestión de recursos empresariales institucional.

Validación BAJ

Actualmente, nuestra Institución tramita, como parte del servicio entregado, una diversidad de servicios a nombre de nuestros patrocinados con otros servicios e instituciones públicos, para muchos de los cuales se requiere demostrar que la persona cuenta con el beneficio de asistencia jurídica gratuita entregado por la Corporación.

Hasta la fecha, el sistema SAJ permitía la impresión de dicho documento “Beneficio de Asistencia Jurídica” con los datos de la persona patrocinada, la información referente al caso o la causa de que se trataba y el nombre del Abogado Jefe de la Unidad que firmaba dicho documento. Sin embargo, muchas instituciones con las que trabajamos comenzaron a solicitar un mecanismo digital para verificar la veracidad del documento, de manera de validarlo de forma rápida y entregar así los servicios que se requieren en virtud de dicho beneficio. Por tanto, se incorporó a los documentos emitidos por el sistema SAJ un código QR para validar el documento mediante el uso de la cámara de cualquier *smartphone* y de un enlace y código alfanumérico para realizar esta validación en caso de que no se cuente con la opción de *smartphone*. Para dicha operación se desarrolló un portal que permite la verificación de los documentos, entregando la información correspondiente del caso.

Herramienta para cierre de folios PMA

Con el objetivo de entregar a las Unidades del Programa Mi Abogado, tanto de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana, como a las otras corporaciones que también implementan el sistema (Biobío, Tarapacá y Valparaíso), la posibilidad de realizar cierres de procesos registrados en forma incorrecta, duplicados o aquellos que por otra causa no corresponden al programa, se desarrolló una herramienta en el mismo módulo que permite a los equipos solicitar la eliminación de un proceso, requiriendo de las validaciones de los responsables del programa y una vez obtenidas dichas validaciones, realizando la eliminación de este.

Cierre Folios PMA

FOLIO

CENTRO

Seleccione

Buscar

Mostrar 10 registros

FOLIO	ESTADO	RUT/NNA	NOMBRE NNA	CENTRO	SOLICITA	DETALLE	VALIDA COOR	VALIDA ADMIN	VALIDA DPCG
20200255394	Cierre Dup/Err MIAB	25250247-5	JULIETT ANTONELLA DURAN GOMEZ	PMA METROPOLITANO	Hugo Fernando Gutiérrez Tarifeño	NNA duplicado por error. Folio correctos es 20200255330	Marcela Alejandra Gaete Reyes	Hugo Fernando Gutiérrez Tarifeño	Alejandra Del Carmen Maureira Vidal
20200251262	Cierre Dup/Err MIAB	26840691-3	DYLAN JACOBO MARTINEZ MARTINEZ	PMA METROPOLITANO	Hugo Fernando Gutiérrez Tarifeño	duplicado	Marcela Alejandra Gaete Reyes	Hugo Fernando Gutiérrez Tarifeño	Alejandra Del Carmen Maureira Vidal
20200265776	Cierre Dup/Err MIAB	27357757-2	GABRIEL ALONSO CABRERA CABRERA	PMA METROPOLITANO	Patricio Cáceres Ruz	error al ingresar	Patricio Cáceres Ruz	Hugo Fernando Gutiérrez Tarifeño	Patricio Antonio Parra Castillo
20200263449	Cierre Dup/Err MIAB	27344042-9	BERLIN JOAN FAÑA BELLO	PMA METROPOLITANO	Patricio Antonio Parra Castillo	lo ingrese con rut incorrecto y produce un mal conteo estadístico	Patricio Cáceres Ruz	Hugo Fernando Gutiérrez Tarifeño	Patricio Antonio Parra Castillo

Cierre Folio

Folio

20200276519

Buscar

Estado

Intervención interdisciplinaria

Rut NNA

13929747-4

Nombre NNA

2323 2323

Detalles

Ingreso duplicado

Quedan 783 caracteres

AGREGAR

CERRAR

Recursos								
Tipo	Instancia	Tribunal/Corte	N° Recurso	Fecha presentación	Fecha termino	Tipo Termino	Estado	
Aclaración, rectificación o enmienda	2° Instancia (Corte Apelaciones)	CORTE DE APELACIONES DE CHILLAN	22-2018	29-10-2020			Vigente	

Mostrando registros del 1 al 1 de un total de 1 registros

Acciones

☐
Agregar Alegato

Fecha agendada *

Hora agendada *

Sala

Campo requerido

Campo requerido

Modalidad

Resultado *

Campo requerido

Hora inicio

Hora término

Abogado que asiste

Detalle

AGREGAR

CERRAR

[Registro de niños, niñas y adolescentes](#)
[Intervención Interdisciplinaria](#)
[Intervención judicial](#)
[Recursos](#)

Documentos

Folio: 20200263759
Ingresado: 07-10-2020
Estado: Intervención Interdisciplinaria

Datos Recurso

Abogado
Gigliola Cassi Martinez

Rol-Rit Causa
P-5675-2020

Tipo de recurso *
Aclaración, rectificación o enmienda

Tipo de instancia *
2° Instancia (Corte Apelaciones)

N° Recurso
22 2018

Jurisdicción
Chillán

Tribunal/Corte Recurso*
CORTE DE APELACIONES DE CHILLAN

Fecha presentación *
2020-10-29

Calidad *
Curador ad Litem

Alegatos

Fecha	Hora	Sala	Resultado	H.Inicio	H.Término	Abogado que asiste	Detalle
Ningún dato disponible en esta tabla							

Mostrando registros del 0 al 0 de un total de 0 registros

Acciones

Gestiones

Fecha de gestión	Fecha de ingreso	Gestión	Detalle	Abogado
Ningún dato disponible en esta tabla				

Mostrando registros del 0 al 0 de un total de 0 registros

Acciones

Actualizar Recurso
Cerrar Recurso

Modificaciones al módulo de prevención de conflictos y promoción de derechos

Dados los cambios requeridos para la contabilización de las actividades de prevención de conflictos y promoción de derechos en los informes mensuales que se envían al Ministerio de Justicia a partir de enero 2021, se realizaron cambios en el módulo correspondiente en el sistema SAJ.

Estos cambios consistieron en la modificación de la estructura del módulo, cambios en los datos, incorporación de una nueva categoría y el control de las actividades acorde a su modalidad de realización, sea esta presencial y no presencial.

Centro	DIRECCIÓN GENERAL	Fecha Desde	21/12/2020	Fecha Hasta	20/1/2021	Buscar
Actividades						
Fecha Regis	Fecha Activi	Modalidad	Tipo línea	Actividad	Detalle Actividad	Usuario
21-12-2020	23-12-2020	NO PRESENCIAL	PROMOCION DE DERECHOS	Publicaciones en RRSS	22	PATRICIO CÁCERES
+ ✎ 🗑 🔄 ⏪ ⏩ ⏴ ⏵ Página 1 de 6 7 Mostrando 1 - 1 de 41						

Agregar Registro

Fecha Registro

29-12-2020

Fecha Actividad

29-12-2020

Modalidad

NO PRESENCIAL

Tipo línea

PROMOCION DE DERECHOS

Actividad

Charlas

Detalle Actividad

Ejemplo redacción charla

Plan de visibilidad

☐

Audiencia Estimada

22

Guardar

Cancelar

Agregar Registro

Fecha Registro

29-12-2020

Fecha Actividad

29-12-2020

Modalidad

PRESENCIAL

Tipo línea

PREVENCIÓN DE CONFLICTOS

Actividad

Talleres

Detalle Actividad

Ejemplo redacción taller

Plan de visibilidad

☒

Nº Hombres

8

Nº Mujeres

12

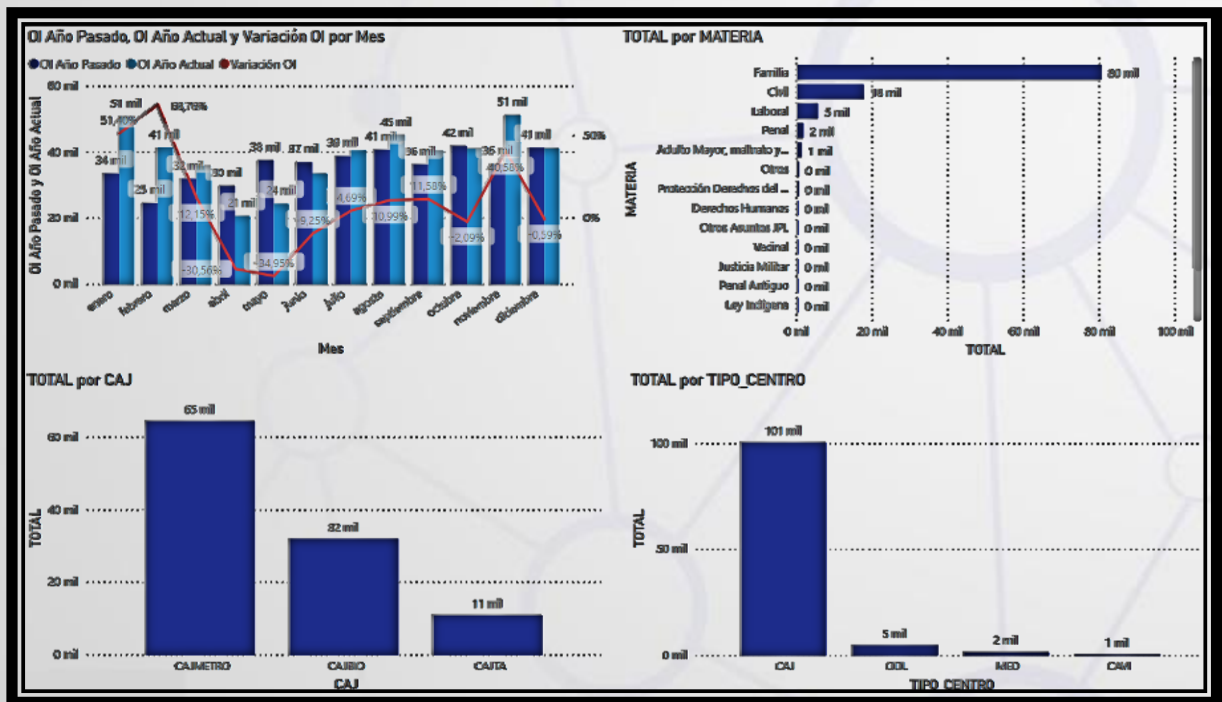
Guardar

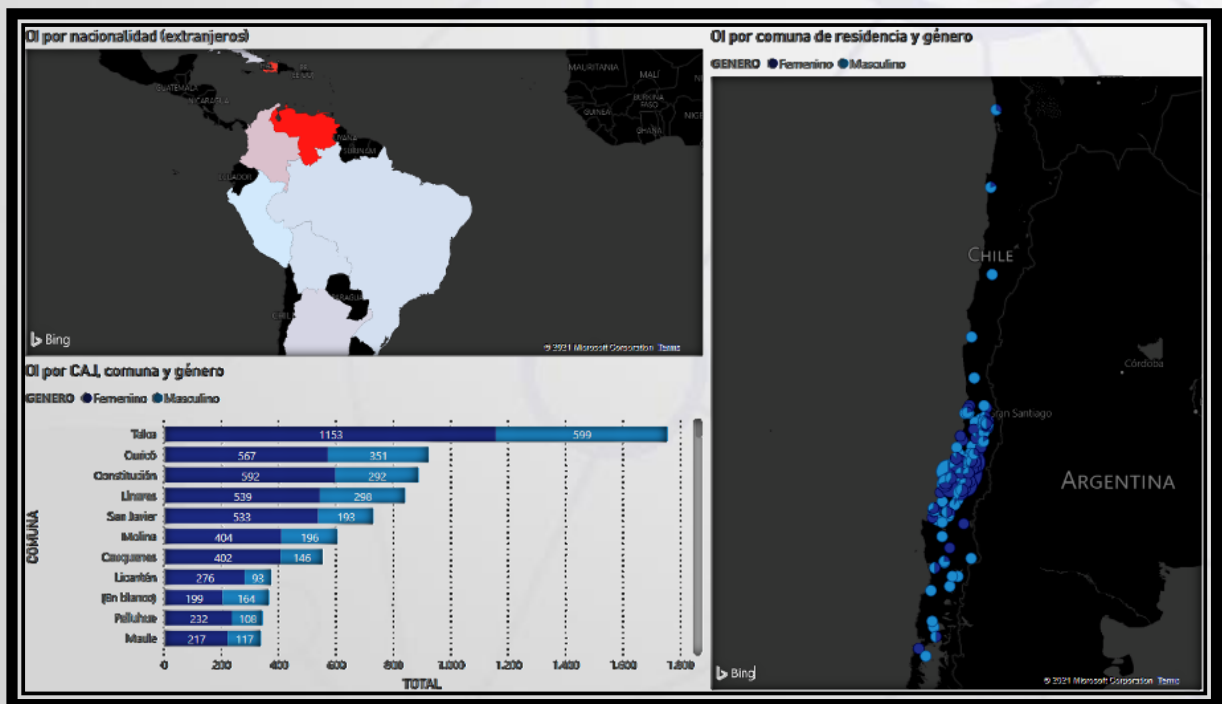
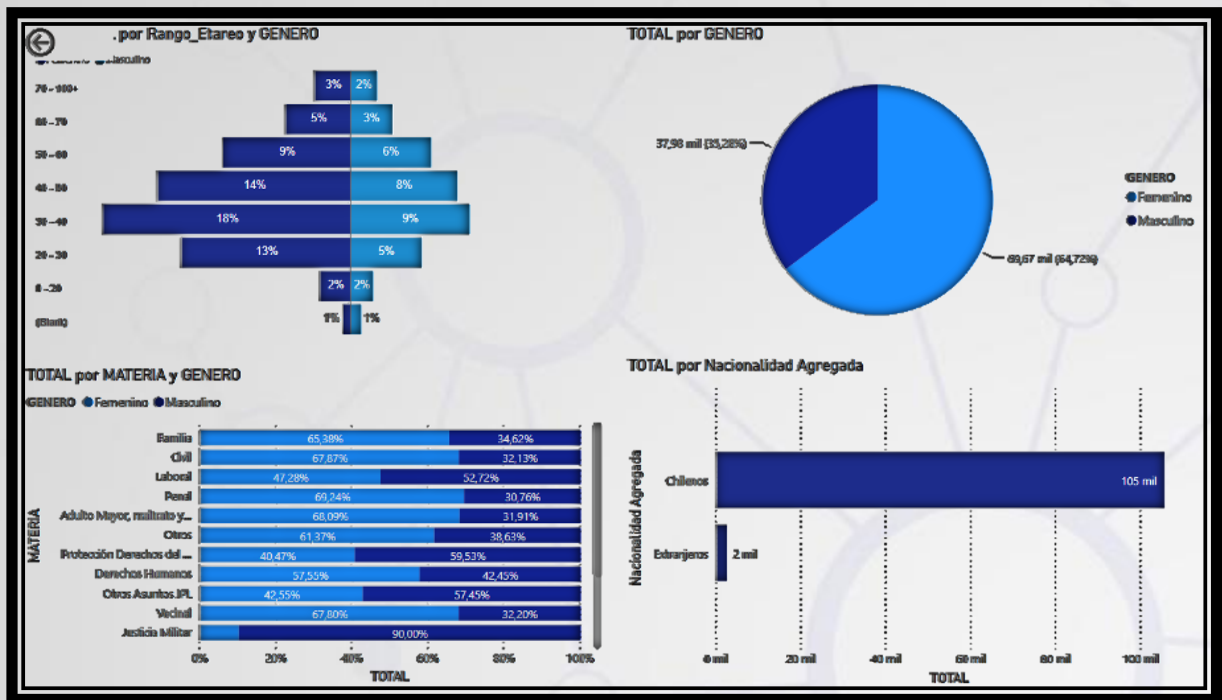
Cancelar

Avance dashboards inteligencia de negocio

Como parte de los objetivos institucionales de contar con una herramienta de visualización de información que permita tener indicadores en línea de las distintas líneas de servicio, para la toma de decisiones, gestión y la propia mejora del servicio, se trabajó durante el tercer cuatrimestre de 2020 en generar las fuentes de datos necesarias para obtener la información, métricas e indicadores requeridos y en el desarrollo de las diferentes visualizaciones para cubrir todo el servicio.

Es así como a la fecha se han desarrollado vistas y *dashboards* para las líneas de orientación e información y la línea judicial, y se ha avanzado también en los indicadores de carga de trabajo por funcionario a nivel de la Institución.





INICIATIVAS DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL

Durante el último cuatrimestre de 2020 se desarrolló un proyecto de inteligencia artificial, consistente en generar, modelar e implementar un modelo de clasificación, basado en las técnicas de **aprendizaje de máquina**, con el objetivo de mejorar los tiempos de respuesta de la Unidad de Atención no Presencial de la Institución.

Dicha Unidad presentaba una dificultad en su gestión, debido al volumen de consultas recibidas a través de los formularios de contacto y redes sociales, y que estas eran procesadas en forma manual para clasificarlas y asignarlas correctamente, según la materia a que correspondiesen, a los profesionales que deben tramitarlas y darles respuesta.

En ese escenario, se observó que era factible resolver dicho problema, derivado de la clasificación manual, mediante la automatización de dicha clasificación. Para esto se decidió utilizar un modelo de clasificación que, mediante aprendizaje supervisado, pudiera realizar dicha labor de forma autónoma, reduciendo de manera medible el tiempo destinado a esta actividad.

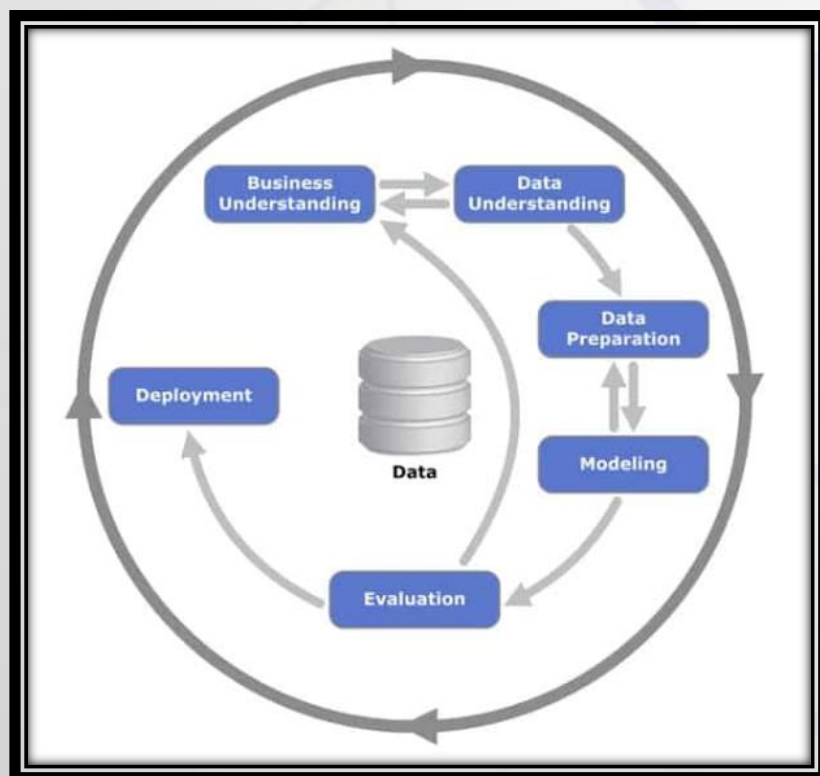
Producto de los datos con que se contaba para diseñar y entrenar el modelo, se determinó que la mejor alternativa era utilizar técnicas de **procesamiento de lenguaje natural** para preparar los datos que se entregarán al modelo de clasificación. Esto combinado con otras técnicas de aprendizaje de máquina permitieron entrenar un modelo de clasificación con una baja tasa de error, permitiendo resolver el problema planteado.

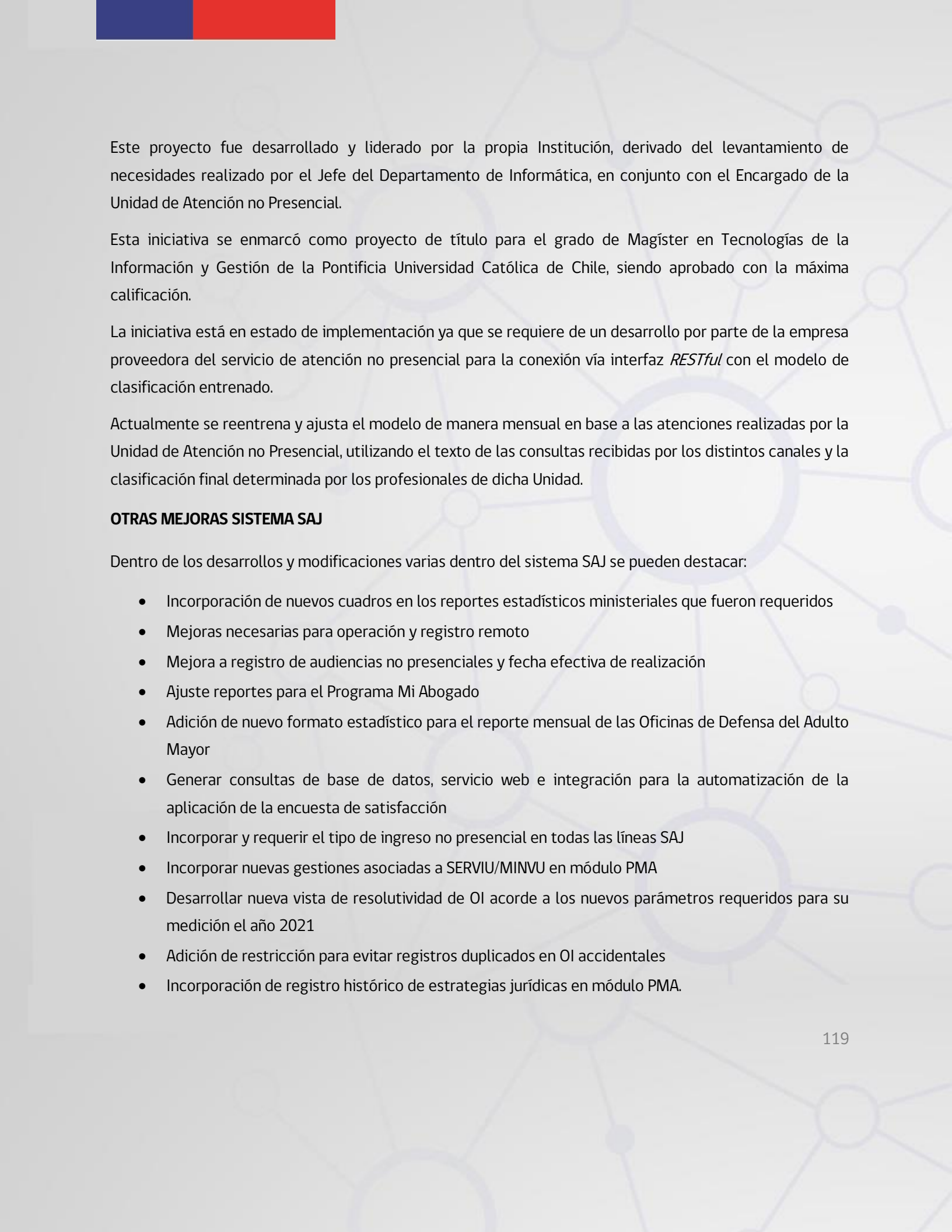
```
['solicitud', '10', 'buenos', 'dias', 'necesito',  
'saber', '10', 'solicitud', 'inscrita', 'agosto',  
'dia', '26', 'aun', 'respuestas', 'causa', 'tema',  
'pension', 'dispongo', 'dar', 'mitad', '10', 'que',  
'hijo', 'tambien', 'vaez', 'tengoncuentas', 'pagar',  
'tambien', 'pago', 'arriendo', 'trabauando', 'estou',  
'solo', 'haciendo', 'cosas', 'aquiny', 'aya', 'solo',  
'quiero', 'respuesta', 'mas', 'rapido', 'posible',  
'arriendo', 'estan', 'pidiendo', 'ojala', 'ponga',  
'lugar', 'atte', 'fabian', 'castro']
```

```
solicitud --> solicitud  
10 --> 10  
buenos --> buen  
dias --> dias  
necesito --> necesit  
saber --> sab  
10 --> 10  
solicitud --> solicitud  
inscrita --> inscrit  
agosto --> agost  
dia --> dia  
26 --> 26  
aun --> aun  
respuestas --> respuest  
causa --> caus  
tema --> tem  
pension --> pension  
dispongo --> dispong  
dar --> dar  
mitad --> mit
```


Ajustes modelo MLP									
	Contingencia	Civil	Cajmetro	Familia	Laboral	Otros			
Contingencia	89	33	12	84	20	4		Recall	36,78%
Civil	10	1126	9	97	9	33		Recall	87,69%
Cajmetro	14	21	101	86	6	14		Recall	41,74%
Familia	33	92	22	5865	5	25		Recall	97,07%
Laboral	15	23	4	23	548	5		Recall	88,67%
Otros	6	104	12	103	11	140		Recall	37,23%
Precisión	53,29%	80,49%	63,13%	93,72%	91,49%	63,35%			

Para llevar a cabo este proyecto, se utilizó la metodología *Cross Industry Standard Process for Data Mining*, o CRISP-DM, que define las fases que describen el ciclo de vida de proyectos de *data science*. Este modelo, que fue publicado en 1999, es uno de los más utilizados para los proyectos de minería de datos, *data analytics* y *data science*.





Este proyecto fue desarrollado y liderado por la propia Institución, derivado del levantamiento de necesidades realizado por el Jefe del Departamento de Informática, en conjunto con el Encargado de la Unidad de Atención no Presencial.

Esta iniciativa se enmarcó como proyecto de título para el grado de Magíster en Tecnologías de la Información y Gestión de la Pontificia Universidad Católica de Chile, siendo aprobado con la máxima calificación.

La iniciativa está en estado de implementación ya que se requiere de un desarrollo por parte de la empresa proveedora del servicio de atención no presencial para la conexión vía interfaz *RESTful* con el modelo de clasificación entrenado.

Actualmente se reentrena y ajusta el modelo de manera mensual en base a las atenciones realizadas por la Unidad de Atención no Presencial, utilizando el texto de las consultas recibidas por los distintos canales y la clasificación final determinada por los profesionales de dicha Unidad.

OTRAS MEJORAS SISTEMA SAJ

Dentro de los desarrollos y modificaciones varias dentro del sistema SAJ se pueden destacar:

- Incorporación de nuevos cuadros en los reportes estadísticos ministeriales que fueron requeridos
- Mejoras necesarias para operación y registro remoto
- Mejora a registro de audiencias no presenciales y fecha efectiva de realización
- Ajuste reportes para el Programa Mi Abogado
- Adición de nuevo formato estadístico para el reporte mensual de las Oficinas de Defensa del Adulto Mayor
- Generar consultas de base de datos, servicio web e integración para la automatización de la aplicación de la encuesta de satisfacción
- Incorporar y requerir el tipo de ingreso no presencial en todas las líneas SAJ
- Incorporar nuevas gestiones asociadas a SERVIU/MINVU en módulo PMA
- Desarrollar nueva vista de resolutividad de OI acorde a los nuevos parámetros requeridos para su medición el año 2021
- Adición de restricción para evitar registros duplicados en OI accidentales
- Incorporación de registro histórico de estrategias jurídicas en módulo PMA.

XVIII. INFRAESTRUCTURA INSTITUCIONAL

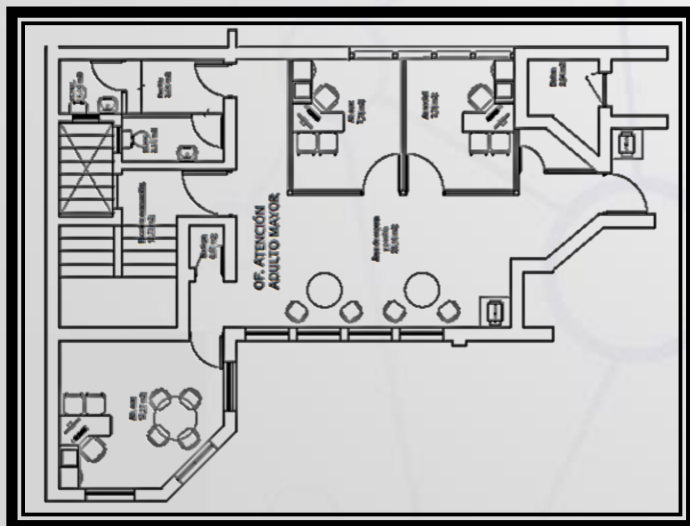
I. Infraestructura Institucional: Proyectos ejecutados durante el año 2020

El Departamento de Administración, en colaboración con las Direcciones Regionales, ha llevado a cabo proyectos durante el periodo enero - agosto 2020 que han buscado implementar en materias de infraestructura nuevas instalaciones para programas insertos en las Corporaciones de Asistencia Judicial, así como también, mejorar otros espacios ya establecidos.

Habilitación de instalaciones para las Duplas de Atención al Adulto Mayor. Correspondiente a un programa que cuenta con cobertura del servicio de asistencia jurídica y patrocinio judicial, en nuestro caso, Región Metropolitana, O'Higgins, Maule y Magallanes y la Antártica Chilena.

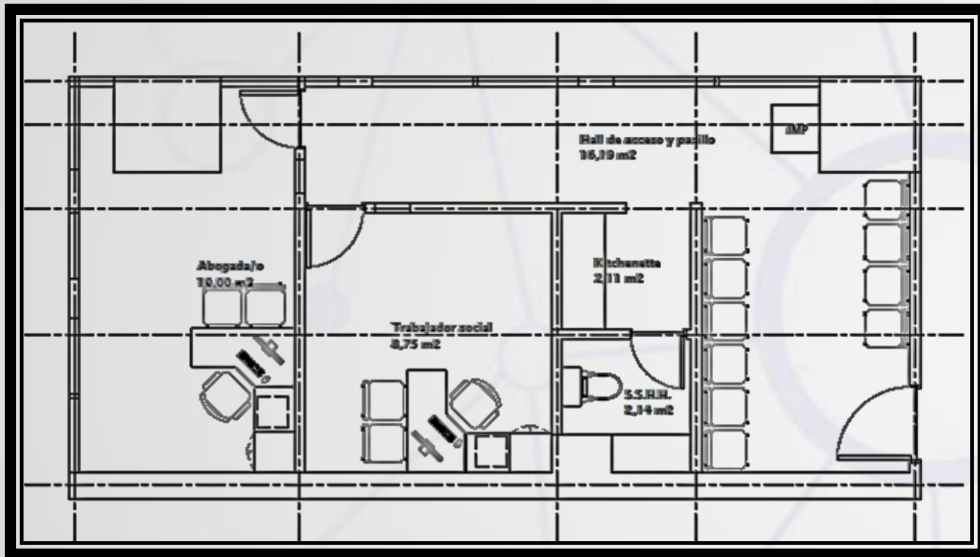
1. **Dupla atención adulto mayor Región Metropolitana**

Habilitación de 77,18 m2 de superficie en Agustinas 1419 3er piso, contratada mediante licitación pública, la cual permitió el desarrollo de 2 oficinas independientes, una amplia sala de espera y remodelación de servicios higiénicos. Oficinas listas para ser utilizadas (cuentan con mobiliario y equipamiento). Inversión con un costo aproximado de \$7.500.000.-



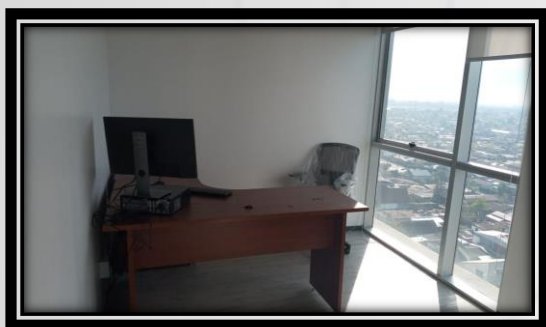
2. Dupla atención adulto mayor Región de O'Higgins

Se procedió con el arriendo de oficina en Edificio Nueva Einstein N°290, 10 piso, oficina 110, Rancagua, con apoyo de la Dirección Regional de O'Higgins, quienes consiguieron una buena oferta en el mismo edificio de oficinas donde actualmente se emplaza el CAJS y el Centro de Mediación de Rancagua, junto a la Dirección Regional misma. El proyecto considera una superficie de 40m² para 2 profesionales.



Se cuenta con mobiliario y equipamiento para la oficina y se contrató vía trato directo la habilitación correspondiente principalmente a la instalación del cableado estructurado.

Los trabajos iniciaron el 31 de agosto y a la fecha los profesionales ya se encuentran instalados en el recinto. Inversión total de \$2.013.629.- para habilitación, mientras que los recursos destinados a mobiliario, equipos computacionales y otros alcanzan aproximadamente los \$3.191.580.-

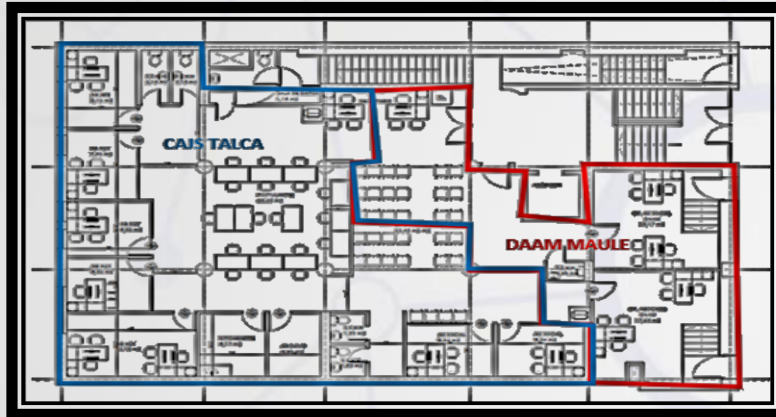


**Fotografías oficinas Dupla de Atención Adulto Mayor Región de O'Higgins – Av. Nueva Einstein 290, piso 10, Rancagua.*

3. Dupla atención adulto mayor Región del Maule

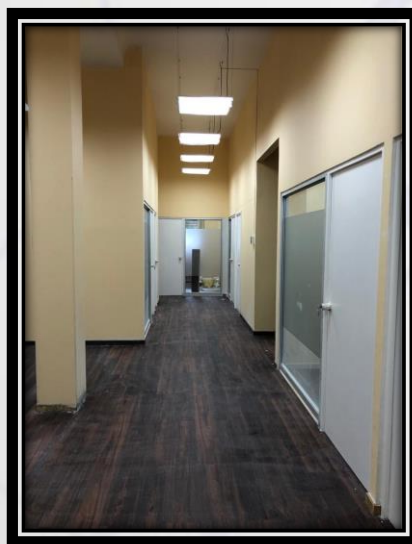
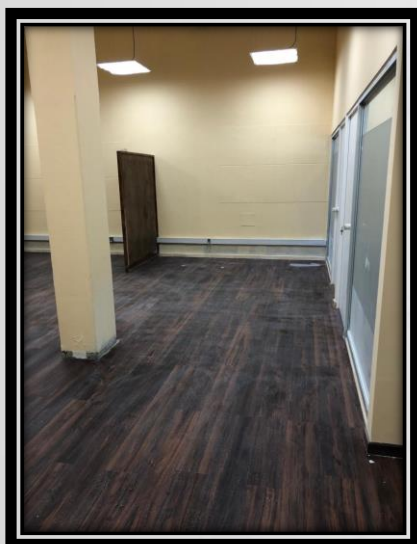
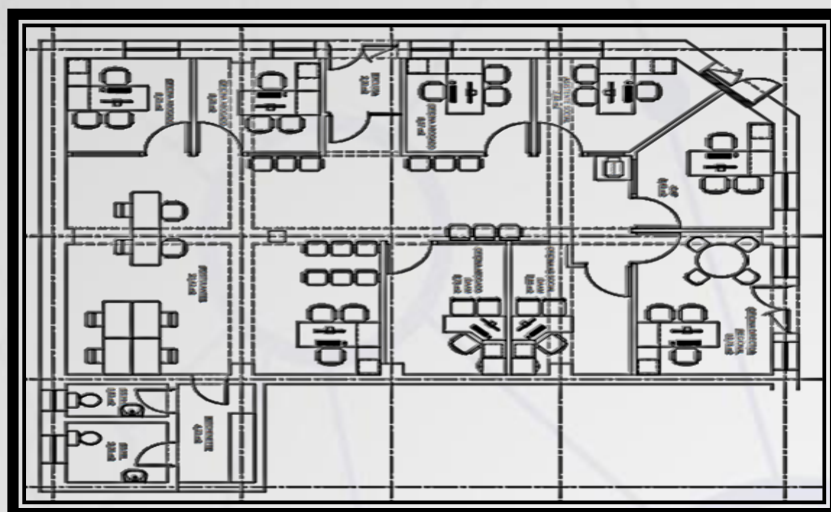
Se procedió con la habilitación de oficinas en el nuevo recinto arrendado para CAJS Talca, en donde una superficie aproximada de 53,95 m² será utilizada por el equipo de atención al adulto mayor de la región. Luego de terminada la cuarentena en la ciudad de Talca avanzó con la instalación del mobiliario y equipamiento para la oficina, productos que habían sido adquiridos meses atrás y que se encontraban en bodega de la Dirección Regional del Maule mientras tanto.

La habilitación del recinto se contrató a través de licitación pública y correspondió a una inversión de aproximadamente \$18.000.000.-



4. Dupla atención adulto mayor Región de Magallanes y de la Antártica Chilena

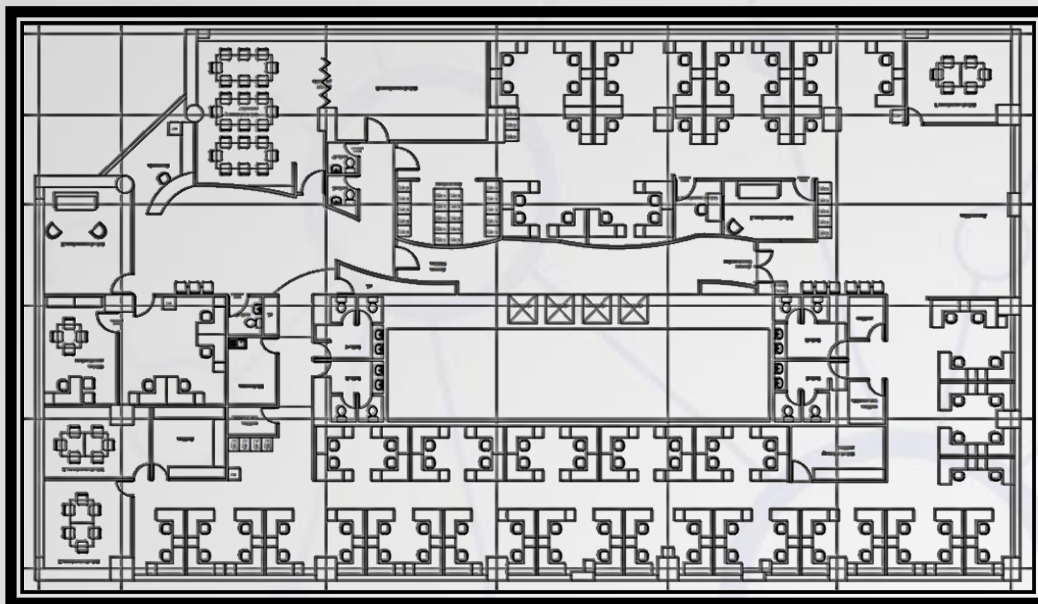
Durante el mes de octubre 2020 concluyeron las obras de mejoramiento del inmueble ubicado en Calle Magallanes N°809, en el cual se implementaron las oficinas para la Dupla de Atención Adulto Mayor de la Región de Magallanes y la Antártica Chilena. El proyecto licitado incluyó la habilitación de 2 oficinas para profesionales que realizarán al Atención al Adulto Mayor insertos en el CAJS Punta Arenas y la Dirección Regional. Además, la reorganización del espacio permitió incluir una oficina adicional para Administradora Regional. La inversión a ejecutar en este caso fue de \$29.585.631.- que permiten un mejoramiento completo del recinto, entre algunos a destacar: cambio de pisos, luminaria y redistribución de espacios. El mobiliario, equipos computacionales y equipamiento para la DAAM también se encuentran instalados y tuvieron un costo de \$3.935.885.-



Habilitación o ampliación de inmuebles del Programa Mi Abogado

1. Programa mi abogado de la Región Metropolitana

Proyecto que tuvo por objetivo realizar un cambio de inmueble a uno de mayor superficie trasladándose el equipo completo a un nuevo recinto, el cual es arrendado por la Corporación en edificio de calle Miraflores N°178, Santiago. Corresponde a una planta completa ubicada en el piso 9, la cual cuenta con aproximadamente 780 m² de superficie de exclusividad para el PMA Metropolitano. La habilitación fue licitada y ejecutada durante los meses de enero y febrero permitiendo efectuar mudanza de traslado desde Agustinas 1419 a las nuevas dependencias a mediados de marzo 2020 con una inversión total \$73.990.482.-



2. Programa mi abogado Región de O'Higgins

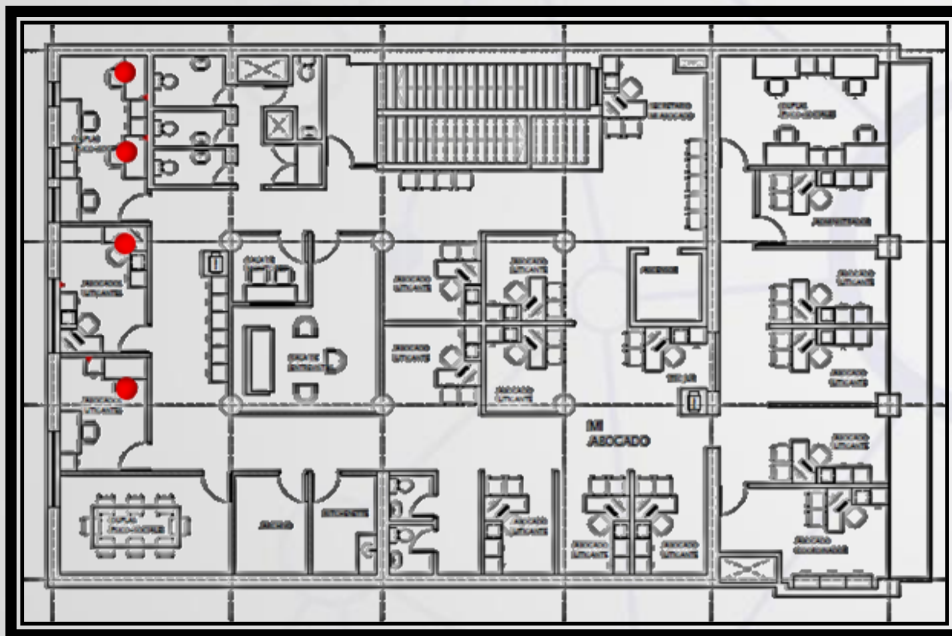
Gracias al trabajo conjunto con la Dirección Regional de O'Higgins fue posible conseguir en arriendo inmueble ubicado en Calle Bello Horizonte 845, Rancagua. Emplazado en un lugar estratégico de la ciudad, el recinto está ubicado en un primero piso, con acceso universal y estacionamientos. Posee una superficie de 198 m² aproximadamente, los cuales fueron habilitados a través de la modalidad Contratación Directa, con un costo de inversión total de \$39.605.141.

El PMA considera una dotación inicial de 14 funcionarios, pero el proyecto fue desarrollado para 20, en caso de considerar un aumento de personal para el año 2021.



3. Ampliación Programa mi abogado Región del Maule

Debido a que el PMA Maule para el presente año consideró la incorporación de 8 nuevos funcionarios, fue necesaria la instalación de puntos de red adicionales en las actuales instalaciones de PMA, las cuales el año pasado consideraron la habilitación de 4 oficinas adicionales en caso de una proyección mayor, lo que finalmente ocurrió. También se adquirió equipamiento para la incorporación de estos 8 funcionarios (mobiliario y equipos computacionales).



Mejoramiento de otros recintos

1. Habilitación de nuevas oficinas para Centro de Atención Jurídico y Social de Talca, Región del Maule

Se buscó un nuevo inmueble en arriendo para el CAJS Talca, el cual permitiera contar con una mejor ubicación y visibilización del centro de atención, además cuenta con mejores condiciones de infraestructura.

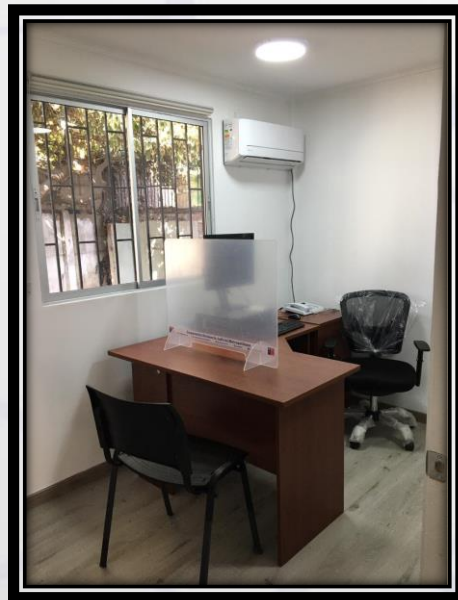
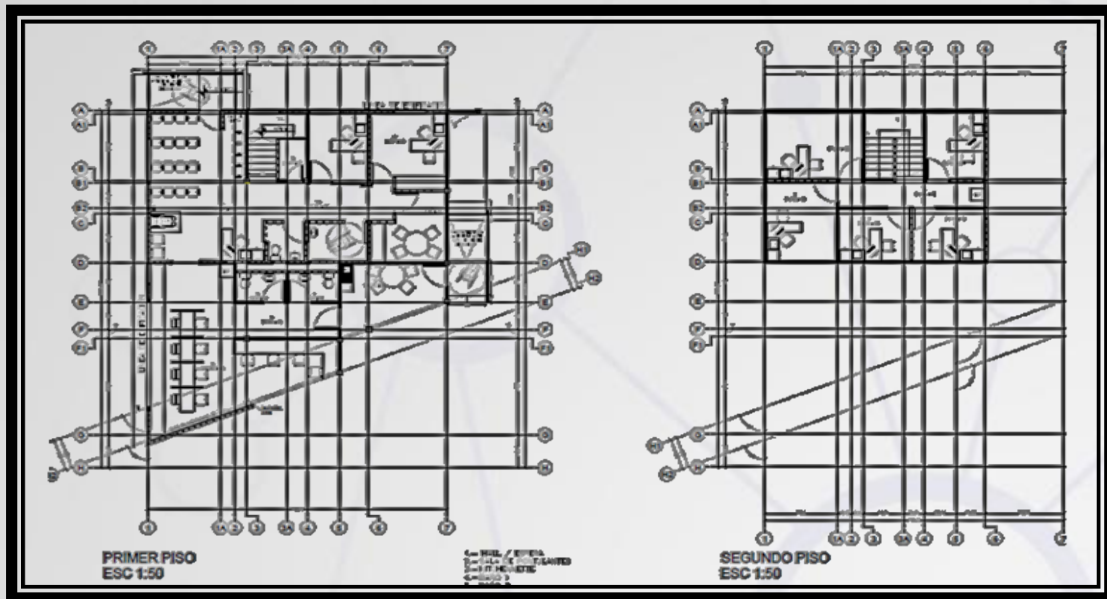
Se habilitaron oficinas con estándares de calidad y privacidad, además el recinto cuenta con sistema de climatización, gran ventaja en relación al inmueble anterior y reloj control para asistencia de funcionarios. El proyecto considera la habilitación de oficinas, las cuales se conectan además con PMA Maule, ubicado en el 2do piso del recinto. Esta nueva alternativa de inmueble permitió incorporar en el equipo del CAJS a la Dupla de Atención al Adulto Mayor de la Región del Maule.



2. Ampliación y mejoramiento Centro de Atención Jurídico y Social de La Florida

Centro de Atención ubicado en Sotero del Río N°132, comuna de La Florida. Cuenta con una superficie total proyectada de, 188,33 m². y un tiempo estimado de obras de 3 a 4 meses (debido a complicaciones actuales por parte de proveedores de conseguir materiales y permisos por comunas en cuarentena). Actualmente el proyecto se encuentra en etapa de ejecución, con un más de un 70% de avance, se espera su recepción final durante la primera quincena del mes de enero 2021. Las obras implican un mejoramiento completo de las instalaciones actuales, además de la construcción de un segundo piso que permite aumentar considerablemente la cantidad de metros cuadrados disponibles, así como mejoras en iluminación, pisos, servicios higiénicos y accesibilidad universal.

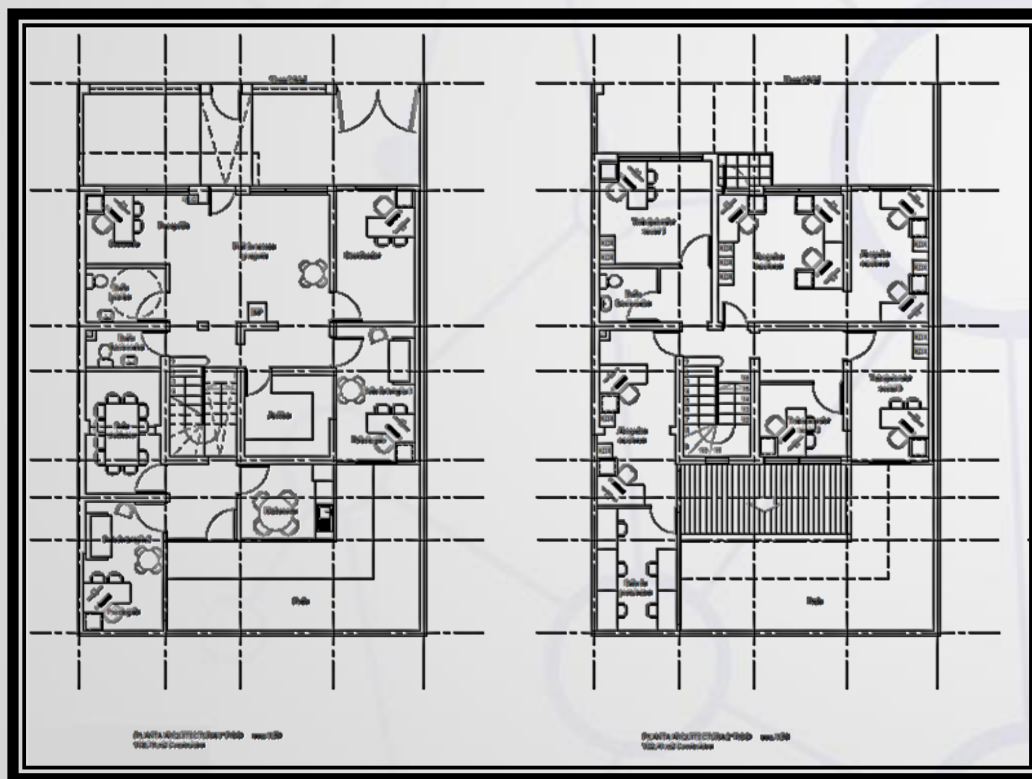
Se realizó el Proyecto de Cálculo Estructural requerido por el Municipio de La Florida para la autorización de los permisos de construcción, etapa previa a la publicación de la construcción. La inversión total del proyecto considera un presupuesto de \$75.662.105.- los cuales incluyen, estudios, construcción, permisos y mudanza.



Se está evaluando solicitar más presupuesto al GORE, en vista a que los materiales y mano de obra se han encarecido en la región debido a la pandemia actual.

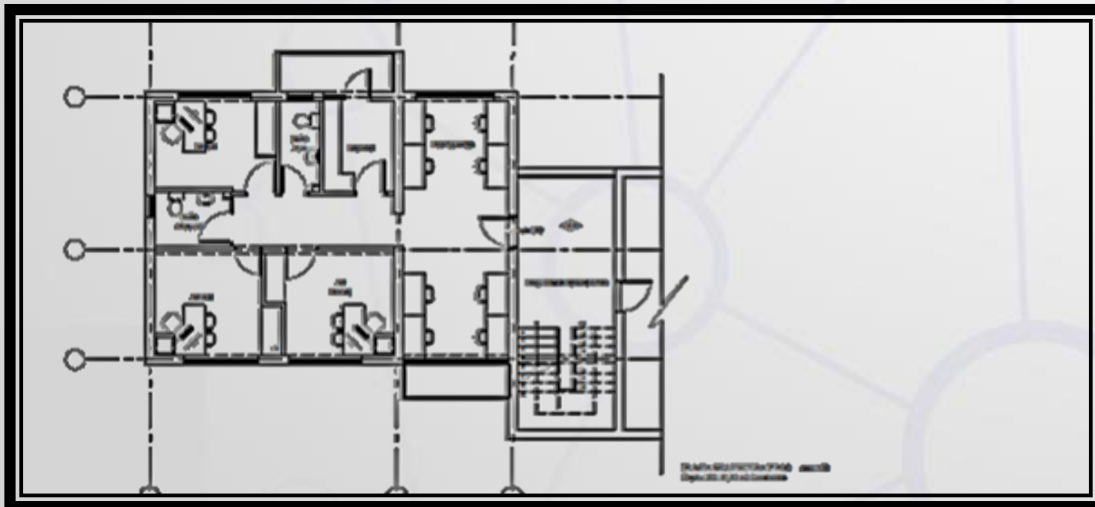
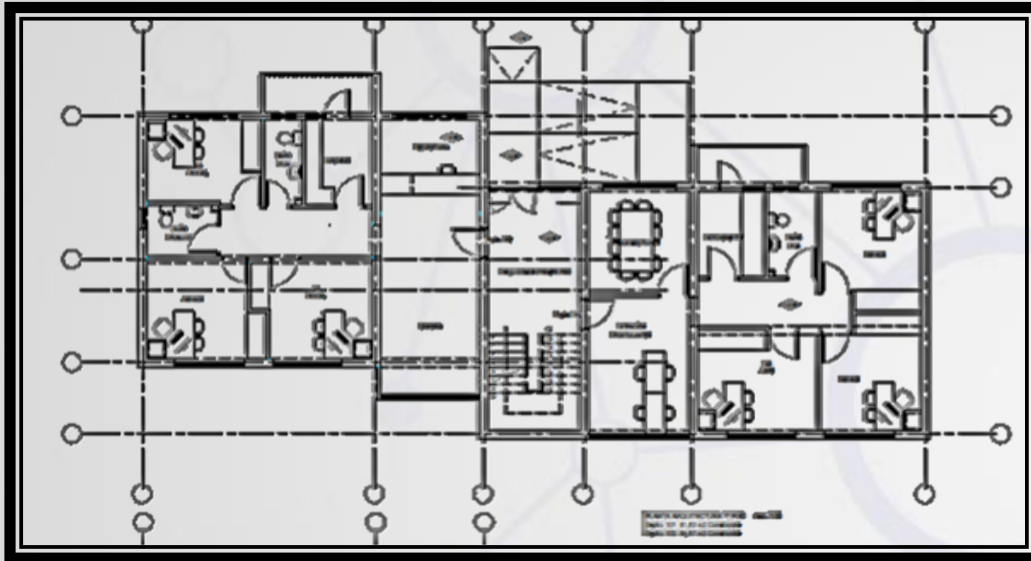
2. Mejoramiento inmueble CREDEN

Corresponde a uno de los 2 inmuebles propios con que cuenta la Corporación. Se espera conseguir presupuesto sectorial cercano a los 100 millones para concretar un mejoramiento completo en oficinas del CREDEN. El desafío incluye desde una ampliación que permita contar con más salas de terapia, hasta el cambio completo del mobiliario del centro de atención.



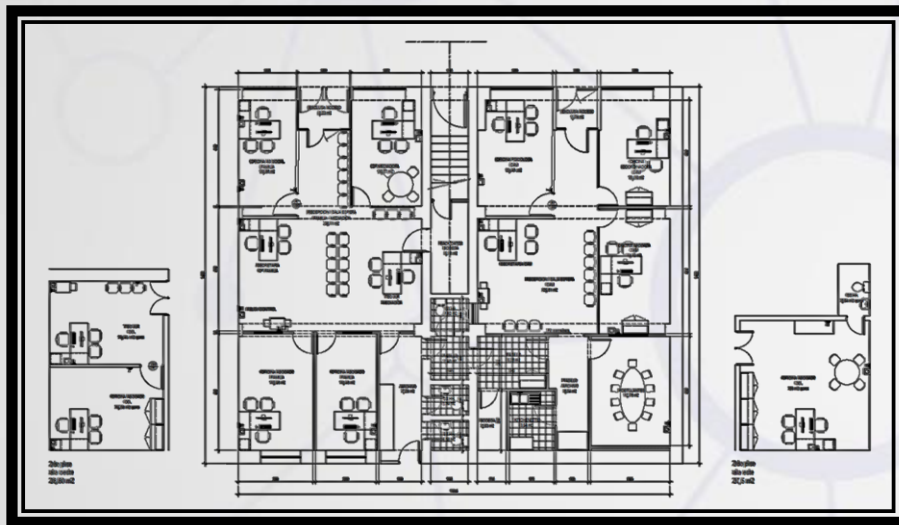
3. Mejoramiento CAJS San Bernardo

Inmueble en concesión a largo plazo, la Corporación ha solicitado presupuesto sectorial para mejorar sus vías de acceso, regularizar su sistema eléctrico y de climatización, así como el mejoramiento de sus zonas interiores.



4. Unificación de centros en la ciudad de Punta Arenas

Se espera unificar las siguientes unidades en un solo recinto, en la comuna de Punta Arenas: CAVI, Centro de Mediación, Oficina de Familia y Oficina de Defensa Laboral, lo anterior permitirá constituir el gran centro multimateria en la región de Magallanes y de la Antártica Chilena. Actualmente se encuentran en proceso de licitación las habilitaciones.



5. Efectuar traslados de centros ubicados en inmuebles detectados como críticos o en mal estado.

Durante el presente año se espera efectuar el mejoramiento de centros detectados en un estado de infraestructura malo o crítico, siendo una prioridad para la Dirección General, entre ellos se destacan: Renca, Huechuraba, Conchalí, Padre Hurtado, Linares, ODL Colina y ODL San Bernardo.

6. Iniciativas o Proyectos en materia de mejoramiento y soporte de Tecnologías de la Información de la prestación de servicio, procesos productivos y procesos de soporte.
Implementación de una intranet para requerimientos e insumos requeridos al Departamento de Administración.

El Departamento de Administración, en la búsqueda de mejorar sus procesos, ha solicitado al proveedor del sistema de soporte Ingeniería de Software Ltda. la presentación de una alternativa, que al igual que el actual intranet que utiliza el Departamento de Recursos Humanos, permita canalizar las solicitudes de compra y sus derivados a través de una web institucional, a la cual puedan acceder los funcionarios habilitados para ello en cada unidad operativa.

Los usuarios internos podrán tener conocimiento en línea del estado de un requerimiento, enviar las recepciones conformes correspondientes y adjuntar documentación en forma electrónica, la cual actualmente es enviada en formato físico, lo que genera pérdidas de tiempo importantes, así como de recursos como papel, impresión, traslados, entre otros.

El sistema cuenta con variados módulos que no sólo facilitarán el trabajo del usuario requirente interno, sino además permitirá que el equipo del Departamento de Administración cuente con un sistema de control, el cual permitirá reportar estados de pagos, boletas de garantía, vencimientos, recepciones conformes, entre otros, procesos que hoy se llevan a través de métodos no automatizados.

Durante los meses de septiembre, octubre y noviembre se pobló el módulo de Adquisiciones, gracias al esfuerzo realizado por los técnicos del Departamento de Administración, lo que en la actualidad nos permite contar con la información en sistema de todos los servicios asociados a los centros de atención, ingresando más de 300 contratos asociados principalmente a servicios básicos de electricidad, agua potable, gas, autopistas, alarmas y también, contratos licitados como enlaces telecomunicacionales, servicios de aseo, multifuncionales, entre otros.

El producto ya ha sido adquirido, y se espera que su implementación comience en enero 2021, con un periodo de marcha blanca aproximado de un mes.

XIX. HITOS Y DESAFÍOS CAJMETRO

Hitos 2020

Durante el año que se reporta, nos afectó la pandemia del Covid-19, la que nos obligó a cerrar nuestras oficinas de atención comunal; esto requirió de una rápida respuesta de nuestra parte, en pro de mantener nuestro servicio a disposición de la ciudadanía, y nuestros usuarios. Una serie de protocolos de atención, para cubrir las distintas áreas de trabajo fueron elaborados, y distribuidos entre nuestros funcionarios, lo que nos permitió ya en el mes de mayo tener un plan de acción, concentrado en la atención no presencial, mejorando nuestros canales de acceso virtual, formularios web, correos electrónicos, adquisición de líneas telefónicas móviles, y estableciendo otros nuevos, como un web chat; todo en pro del cumplimiento de nuestra misión principal, brindar y mantener el acceso a la justicia a todas las personas. De esta manera, consideramos un Hito, la rápida respuesta, y compromiso de todos nuestros profesionales, lo que nos permitió cumplir con nuestro mandato, dentro de la medida de lo posible, pudiendo controlar y mitigar de mejor manera, las consecuencias nocivas de la pandemia sobre nuestras líneas de servicio.

Desafíos 2021

Para este año en curso, pese a los esfuerzos y medidas adoptadas, no hemos podido retomar nuestra atención presencial, mas hemos implementado turnos de emergencia, para casos urgentes, así como para cubrir las necesidades socio-Jurídicas de aquellas personas que no pueden acceder de manera remota, por medio de nuestros canales no presenciales dispuestos, y ampliamente difundidos. Trabajamos día a día para retomar nuestro normal funcionamiento, e innovamos en beneficio de nuestros usuarios y usuarias, generando nuevas maneras de acceder a la orientación e información de nuestros profesionales, como la línea gratuita 600 712 3000, que todos los miércoles de cada semana, se activa para responder las consultas socio jurídicas de todas y todos quienes lo necesiten. Seguiremos coordinando para que, en el mejor de los escenarios, podamos antes de fin de año aperturar la mayor cantidad de centros comunales, y con ello retomar nuestra atención presencial.

CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA 2021

GESTIÓN 2020

**Region Metropolitana-Libertador General Bernardo O´Higgins-Maule-
Magallanes y de la Antártica Chilena**

