



CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA 2022

GESTIÓN 2021

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

Magallanes y de la Antártica Chilena



I. Información General Del Servicio

La **Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana (CAJMETRO)** es un servicio público relacionado con el Presidente 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.

Funciones y Líneas de Servicios

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

- o **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**.

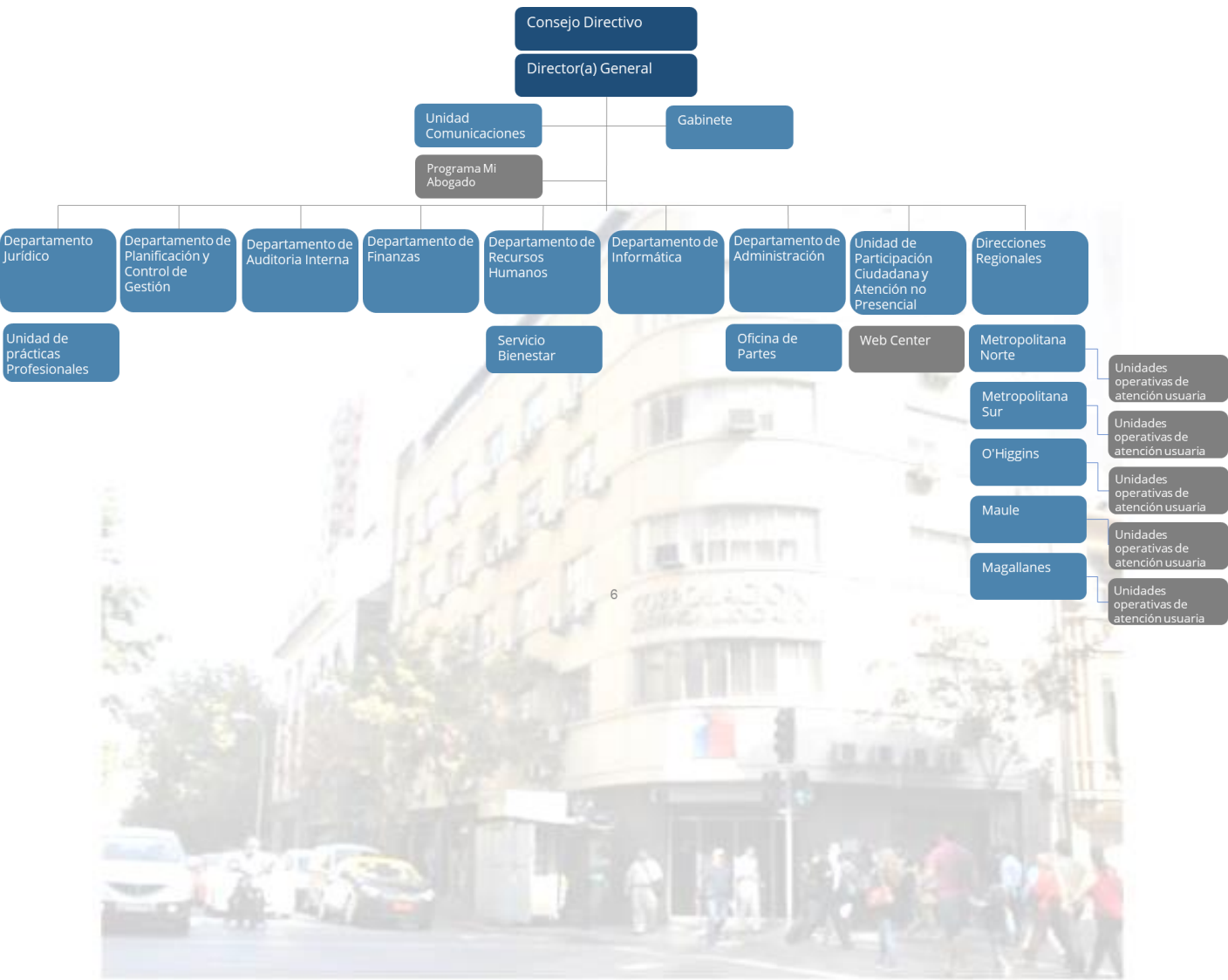
- 
- **Asistencia Judicial**, que comprende los servicios de carácter resolutivo, cuyo objetivo es reconocer y/o ejercer un derecho, satisfaciendo una pretensión jurídica o poniendo fin a un conflicto jurídico o a una situación de abuso a través de una sentencia ejecutoriada o un equivalente jurisdiccional 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:

- Formación en Derechos Ciudadanos y promoción de éstos.
 - Orientación e Información en derecho.
 - Representación Judicial.
 - Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos.
 - Atención y representación de Niños, niñas y adolescentes
 - Atención y representación de personas adultas mayores
 - Asesoría Jurídica en materia de Derechos Humanos y personas migrantes
- 

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/			

II. Caracterización Usuaría

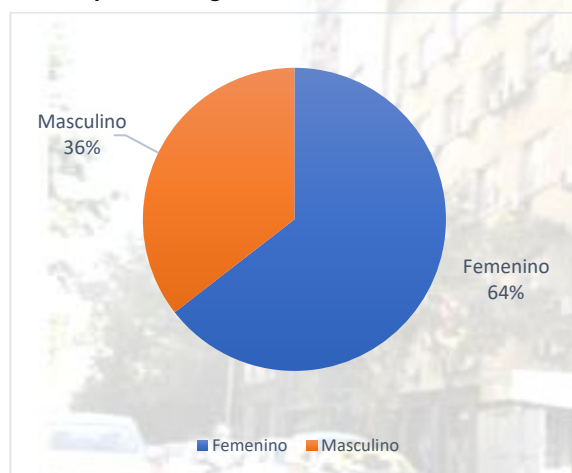
A continuación, se presenta la descripción del perfil de los usuarios atendidos por la CAJMETRO para el periodo informado 2021. Esto considera la revisión de las variables claves o principales tópicos sociales, demográficos y socioeconómicos que componen la caracterización de las personas que acceden al servicio de la Corporación de Asistencia Judicial.

La información considerada se realiza sobre la información que declaran los usuarios cuando ingresan al servicio.

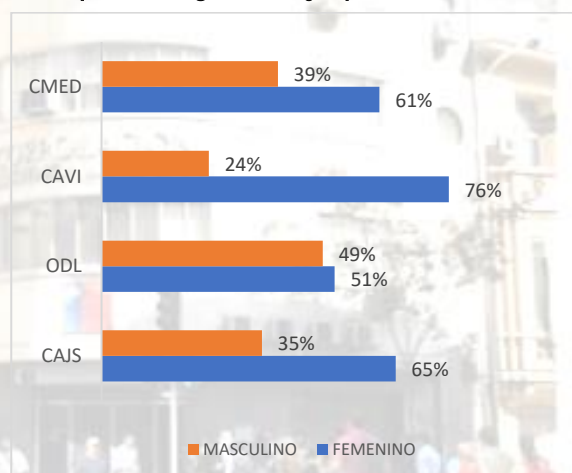
1. Sexo del consultante

Del total de personas ingresadas al servicio durante el año 2021, un 64% corresponde al género femenino y un 36% al género masculino.

Participación según sexo.



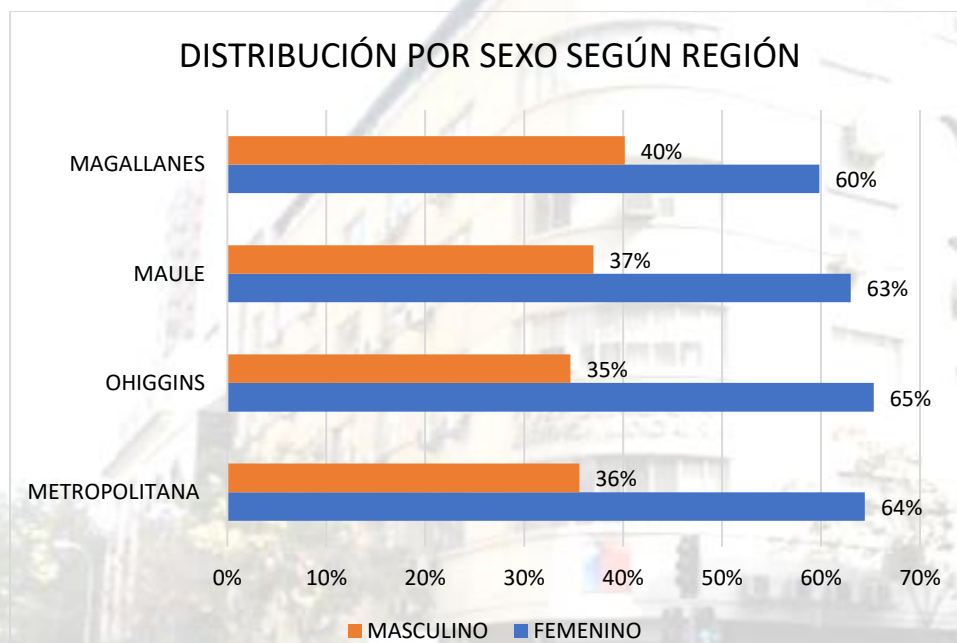
Participación según sexo y tipo de centro.



La distribución de la población atendida según sexo, aporta información de las distintas realidades que se dan según centro, así como de las necesidades jurídicas de la población que atiende la CAJ a nivel de las regiones donde tenemos presencia. A nivel desagregado por tipo de centro, se observa que en los Centros de Atención Jurídico Social (CAJS), se mantiene la participación casi homóloga al promedio de la Corporación, en el caso de CAVI se acentúa la participación del grupo femenino (76%) por sobre el masculino (24%) atribuible al tipo de atención, en el caso de los Centros de Mediación (CMED) la prevalencia del grupo femenino es de 4 puntos porcentuales por debajo del institucional alcanzado en 61% del total mientras el grupo masculino concentra el 39%, finalmente en las Oficinas de Defensa

laboral (ODL) la distribución entre hombres y mujeres en casi equitativa, siendo el 51% del grupo masculino y 49% del grupo femenino.

En tanto la distribución de la población por región, sólo manifiesta mayor participación del grupo masculino en la región de magallanes (4 puntos por sobre el promedio institucional), muy probablemente explicable por la distribución de la población en la región donde prevalece el grupo masculino sobre las mujeres según el Censo 2017 y su proyección, así como también atribuible a la menor disponibilidad de oferta pública. En tanto las otras regiones registran una distribución más homologa a la alcanzada por la Corporación en su conjunto.



2. Nacionalidad de los consultantes

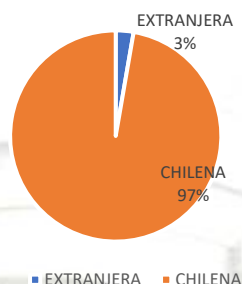
El 97% de los usuarios atendidos por la Corporación declaran nacionalidad chilena, mientras un 3% corresponde personas que señalan ser extranjeros o migrantes. Así también se aprecia en el desglose por tipo de centro que la mayor concentración de extranjeros radica en las Oficina de Defensa Laboral, ello influenciado por las necesidades de los extranjeros respecto a abordar la informalidad y precariedad de los empleos a los que pueden acceder, así como los problemas asociados a su condición migratoria. En los otros tipos de centro, la participación de nacionales se mueve en torno al 2% y 1%.

Al revisar las cifras a nivel de regiones, se aprecia que los nacionales concentran entre el 97% y 99% de los usuarios consultantes, donde la mayor participación de migrantes se da en la región metropolitana, lo cual responde a que representa el principal polo económico y generador de empleo a nivel nacional.

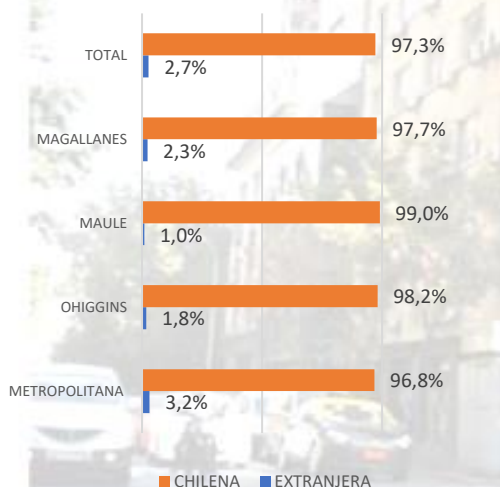
Distribución de usuarios según nacionalidad y tipo de Centro

TIPO DE CENTRO	EXTRANJERA	CHILENA	TOTAL
CAJS	2,1%	97,9%	100%
ODL	16,0%	84,0%	100%
CAVI	1,4%	98,6%	100%
CMED	2,1%	97,9%	100%
TOTAL	2,7%	97,3%	100%

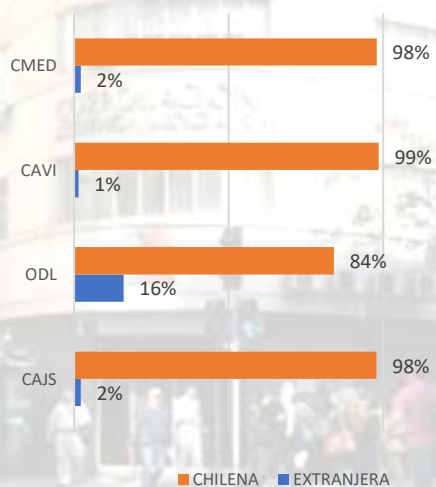
DISTRIBUCIÓN SEGÚN NACIONALIDAD



DISTRIBUCIÓN NACIONALIDAD SEGÚN REGIÓN



DISTRIBUCIÓN NACIONALIDAD SEGÚN TIPO CENTRO



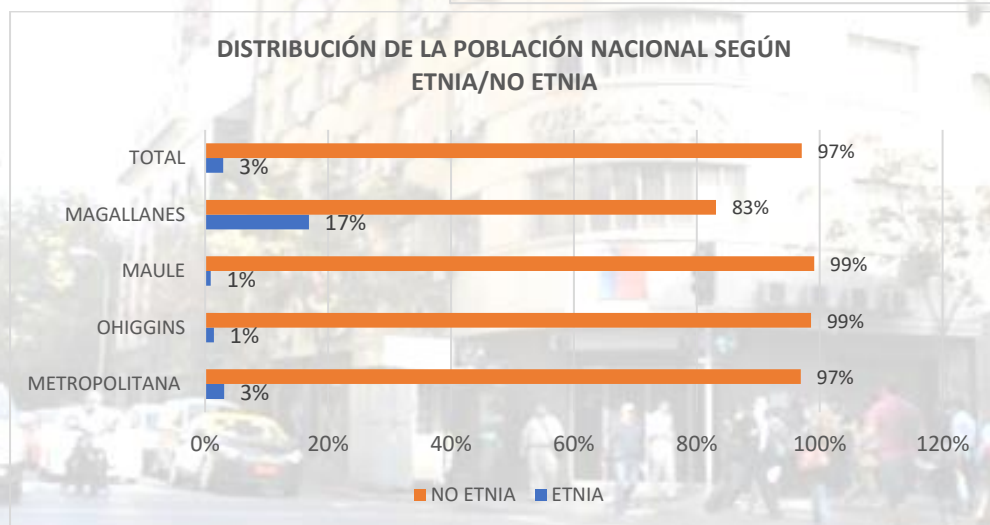
3. Personas que declaran etnia

Se estima que del total de chilenos que ingresan al servicio, un 3% informa pertenencia alguna etnia, mientras que 97% señala que no tiene ascendencia. De estos, un 65% pertenece al grupo femenino y un 35% al masculino, manteniendo un correlato con la distribución por sexo general de la población atendida. Así también se observa que el grupo femenino a nivel de tipos de centro, supera en promedio a las personas

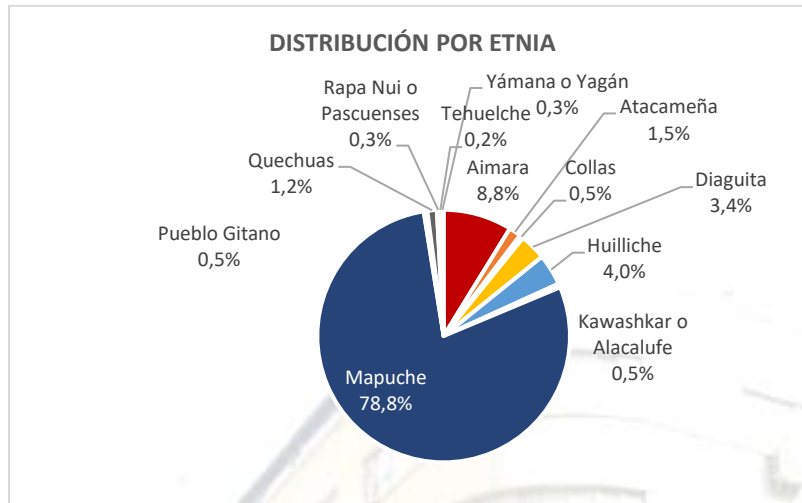
con etnia del grupo masculino concentrando entre el 53% y 71%. En el caso del análisis por regiones, destaca que en Magallanes la fuerte presencia de personas que señalan pertenecer alguna etnia que alcanza el 17%, mientras en las otras regiones la cifra cae a un 1% o 3% de la población nacional.

Distribución de usuarios que declaran no pertenecer a ninguna etnia, por género y región

ETNIA	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
CAJS	66%	34%	100%
ODL	53%	47%	100%
CAVI	71%	29%	100%
CMED	70%	30%	100%
TOTAL	65%	35%	100%



Respecto de la pertenencia a alguna etnia a continuación, el siguiente gráfico muestra la distribución. Un 79% de las personas adscriben a la etnia mapuche según la información que declara al ingreso al servicio, seguido de la etnia aimara con una participación del 8,8%, en tercer lugar, se ubica la etnia huilliche con un 4%, luego la diaguita con un 3,4%, atomizando el resto a una participación entre un 0,5% y un 1,2%.



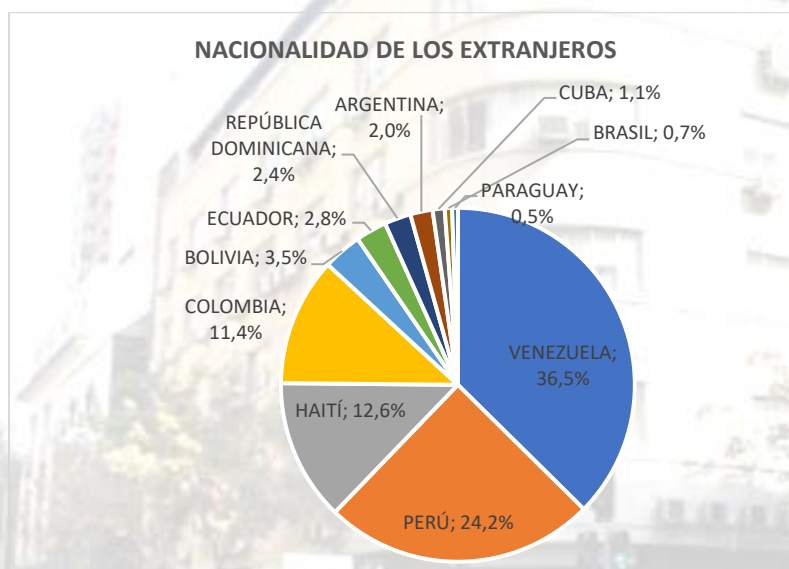
4. Población Migrante

Con los años y el contexto migratorio, la configuración de la población extranjera ha ido cambiando a nivel nacional, y las atenciones que realiza la Corporación dan fe de ello. Y es que, a nivel general, la mayor demanda usuaria de extranjeros se ubica en la población de venezolanos con un 36,5%, seguidos de los peruanos con un 24,2%, luego el pueblo haitiano con un 12,6% y en cuarto lugar los colombianos con un 11,4%.

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 venezolana concentra la primera mayoría de los extranjeros atendidos en CAJS, ODL y CMED, su mayor participación radica en CMED y ODL. En ODL la población haitiana representa el 23% de los consultantes extranjeros, mientras los peruanos pierden representación ubicándose en el 3º lugar. En tanto en los CAVIs, los peruanos representan el principal grupo extranjero en atenciones, con un casi 30%, seguido de los venezolanos con un 27% y luego los haitianos con un 19%. En el caso de CMED, los venezolanos concentran el 63% de las atenciones a extranjeros, seguido de colombianos con el 12% y luego los peruanos y haitianos con un 9,3% cada uno. A continuación, se presenta la participación por centro y las 5 primeras posiciones según nacionalidad.

Nacionalidades con mayor presencia según tipo de Centro

PAIS	CAJS	ODL	CAVI	CMED	TOTAL
VENEZUELA	33,4%	44,4%	27,0%	62,7%	36,5%
PERÚ	28,5%	12,2%	29,7%	9,3%	24,2%
HAITÍ	9,1%	23,0%	18,9%	9,3%	12,6%
COLOMBIA	11,9%	9,8%	16,2%	12,0%	11,4%
BOLIVIA	4,0%	2,1%	2,7%	1,3%	3,5%
OTRAS	13,0%	8,5%	5,4%	5,3%	11,8%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%



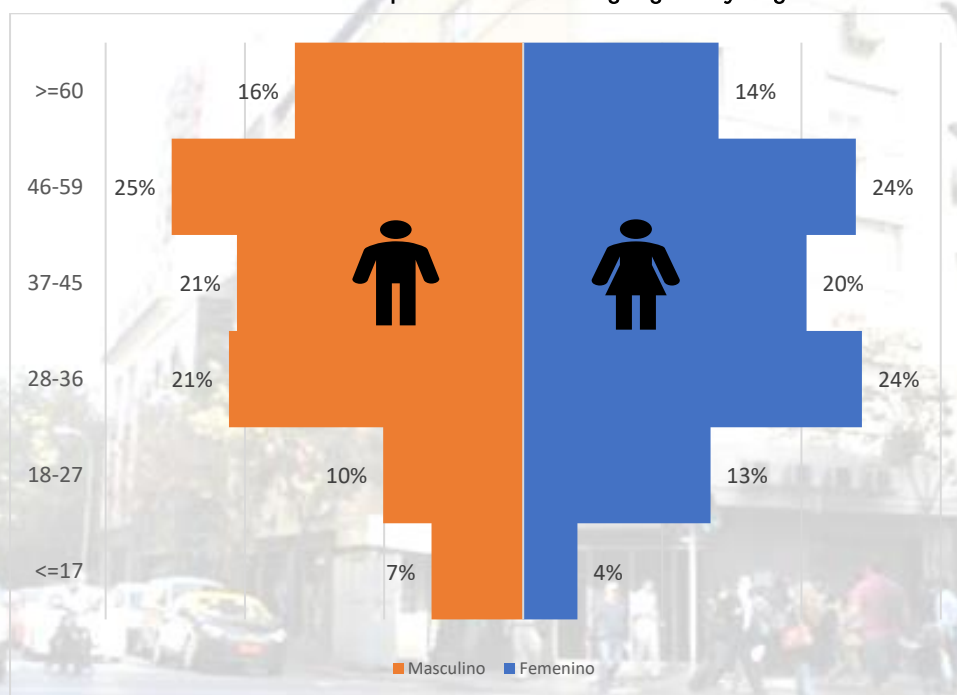
5. Edad y Rango Etario

En relación a los rangos etarios de la población usuaria atendida, es posible observar una mayor concentración en el rango entre 46-59 años el cual reúne el 24% total de atenciones en OI, le sigue el grupo de edad entre 28-36 años con el 20%, y en tercer lugar se encuentran el grupo 37-45 años con un 20%. A continuación, se encuentra el grupo mayor de 60 años (15%), luego los jóvenes entre 18-27 años, alcanzan el 12%, restando un 5% en el grupo NNA o menores o igual a 17 años.

Distribución de la población atendida según rango etario

RANGOS	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
<=17	4%	7%	5%
18-27	13%	10%	12%
28-36	24%	21%	23%
37-45	20%	21%	20%
46-59	24%	25%	24%
>=60	14%	16%	15%
TOTAL	100%	100%	100%

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 NNA donde hay mayor concentración del grupo masculino sobre el femenino en 3 puntos sobre su población, en tanto el los grupos siguientes de entre 18 y 36, las mujeres acumulan el 13% y 24%, superando en ambos tramos más de 3 puntos de participación, así también destaca a nivel desagregado que el grupo mayor de 60 años, en los hombres significa el 16% mientras en las mujeres representa el 14%.

6. 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 31,6% 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 67,5% 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

	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL GENERAL
SIN EDUCACIÓN FORMAL	0,7%	0,8%	0,7%
EDUCACIÓN ESPECIAL	0,2%	0,2%	0,2%
EDUCACION FORMAL INCOMPLETA	32,2%	30,5%	31,6%
EDUCACION FORMAL COMPLETA	48,4%	50,1%	49,0%
TÉCNICA O UNIVERS. INCOMPLETA	6,9%	6,8%	6,8%
TÉCNICA O UNIVERS. COMPLETA	11,7%	11,7%	11,7%
TOTAL	100%	100%	100%
TOTAL	100%	100%	100%

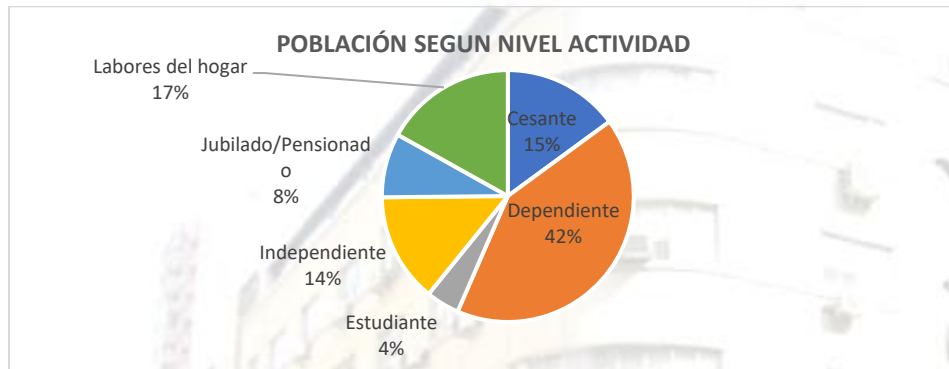
Nivel de escolaridad de la población atendida según nacionalidad

	CHILENA	EXTRANJERA	TOTAL GENERAL
SIN EDUCACIÓN FORMAL	0,7%	0,3%	0,7%
EDUCACIÓN ESPECIAL	0,2%	0,2%	0,2%
EDUCACION FORMAL INCOMPLETA	32,0%	16,6%	31,6%
EDUCACION FORMAL COMPLETA	48,7%	59,1%	48,9%
TÉCNICA O UNIVERS. INCOMPLETA	6,9%	4,6%	6,8%
TÉCNICA O UNIVERS. COMPLETA	11,5%	19,1%	11,7%
TOTAL	100%	100%	100%

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 15,3 puntos el nivel educacional completa.

7. Situación Ocupacional

Respecto a la situación ocupacional de los usuarios, se observa que un 70 % 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 15% 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 situación ocupacional de los usuarios mayores de 15 años

NIVEL ACTIVIDAD	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL GENERAL
CESANTE	12,6%	18,8%	14,7%
DEPENDIENTE	37,8%	50,7%	42,2%
ESTUDIANTE	5,1%	3,2%	4,5%
INDEPENDIENTE	11,6%	18,0%	13,8%
JUBILADO/PENSIONADO	7,6%	9,1%	8,1%
LABORES DEL HOGAR	25,4%	0,2%	16,7%
TOTAL GENERAL	100%	100%	100%

Las cifras y ponderaciones desagregadas por género dan cuenta de que las cifras de cesantía, si bien se concentran más en el grupo masculino, la cifra porcentual del grupo femenino no deja de ser relevante (13%), reflejando la realidad nacional que se vio afectada por la pandemia.

En tanto la desagregación del nivel de actividad según condición de nacional o migrante, da cuenta de una sobrerrepresentación de los extranjeros en condiciones de cesantía que alcanza un 24,5%. Así también se verifica que los migrantes tienen una mayor participación que los nacionales en la fuerza laboral (concentrando un 90,9% versus 70%) aspecto que da claridad respecto al perfil del migrante que llega a Chile, ya que constituyen grupos habilitados para trabajar principalmente.

NIVEL ACTIVIDAD	CHILENA	EXTRANJERA	TOTAL GENERAL
CESANTE	14,4%	24,5%	14,7%
DEPENDIENTE	42,1%	46,7%	42,3%
ESTUDIANTE	4,5%	1,2%	4,4%
INDEPENDIENTE	13,6%	19,7%	13,8%
JUBILADO/PENSIONADO	8,3%	0,4%	8,1%
LABORES DEL HOGAR	16,9%	7,5%	16,6%
TOTAL GENERAL	100%	100%	100%

8. 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 41% 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 38% de las atenciones, en tanto en CAVI la “protección por abuso” y “abuso sexual” acumulan el 61%.

Ranking de las materias más consultadas según tipo de Centro

CAJS		ODL		CAVI		CMED	
SUBMATERIA	%	SUBMATERIA	%	SUBMATERIA	%	SUBMATERIA	%
Alimentos	27%	Despido	46%	Protección por Abusos	43%	Partición de comunidad	26%
Divorcio	14%	Otros Generales	28%	Abuso Sexual	18%	Acuerdo de relaciones mutuos (divorcio)	12%
Relación directa y regular	9%	Cobro prestaciones Laboral Reformado	16%	Otras Materias	12%	Vivienda Arriendo	12%
Medidas protección	9%	Desafuero Maternal	5%	Violación	6%	Liquidación de sociedad conyugal	11%
Cuidado personal	4%	-		Protección por Otras Vulneraciones	4%	Otros civiles	6%
VIF	4%	-		Homicidio	4%	Delito de Cuasidelito de lesiones	3%
SUBTOTAL	67%	SUBTOTAL	96%	SUBTOTAL	86%	SUBTOTAL	72%

III. Metas Ministeriales

La Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana, respecto al cumplimiento de los compromisos sustraídos en el Convenio de Desempeño del periodo 2021, 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 2021, de acuerdo al siguiente detalle:

CUADRO N°1 CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS DE GESTIÓN INSTITUCIONAL TRADUCIDOS EN METAS DE GESTIÓN AÑO 2021

ASIGNACIÓN	METAS		PONDERACIÓN	CUMPLIMIENTO PONDERADO	TOTAL
MODERNIZACIÓN	1. Aplicación de mecanismo digital de medición de la satisfacción usuaria en la Línea de Orientación e información y Diseño de un Instrumento de Medición para la línea de Solución Colaborativa de Conflictos.		30%	30%	100%
	2. Ejecución de Plan Nacional de Visibilización de las Corporaciones de Asistencia Judicial, año 2021.		40%	40%	
	3. Desarrollo de una Segunda Etapa de la 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 2021.	Dirección General	100%	100%	100%
		Región Metropolitana	100%	100%	100%
		Región de. O´Higgins	100%	100%	100%
		Región del Maule	100%	100%	100%
		Región de Magallanes	100%	100%	100%

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 2021 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), Oficinas de Defensa Jurídica integral al adulto mayor (ODAM) 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 presentes en distintos municipios a la largo de nuestras cuatro regiones, así también el de las Oficinas de Defensa jurídica integral 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 del periodo comprendido entre el 2018 y 2021 muestran que la CAJMETRO otorgó un total de **1.183.932 atenciones en la línea de orientación e información**, a través de los distintos tipos de centros, siendo la contribución más importante la de los centros de atención jurídico social, con más de 71 centros y contribuyendo al 92% de los ingresos dentro del cuatrienio 2018-2021. En promedio, atendimos **295.983** casos por año, siendo el 2020 el año más difícil en términos de la re organización hacia la atención no presencial, acorde a la situación impuesta por la crisis sanitaria mundial.

CASOS INGRESADOS A OI POR TIPO DE CENTRO RESULTADOS ACUMULADOS ENERO A DICIEMBRE 2018-2021						
TIPO CENTRO	2018	2019	2020	2021	TOTAL OI ACUMULADO	PROMEDIO 2018-2021
CAJS	276.502	291.248	241.810	278.011	1.087.571	271.893
ODL	23.976	25.678	15.807	10.284	75.745	18.936
CMED	3.582	3.797	3.484	3.329	14.192	3.548
CAVI	1.499	1.484	1.549	1.892	6.424	1.606
TOTAL	305.559	322.207	262.650	293.516	1.183.932	295.983

CASOS INGRESADOS A OI RESULTADOS ACUMULADOS ENERO A DICIEMBRE 2018-2021						
REGIÓN	2018	2019	2020	2021	TOTAL OI ACUMULADO	PROMEDIO 2018-2021
REGIÓN METROPOLITANA	229.055	240.226	193.584	222.597	885.462	221.366
REGIÓN DE OHIGGINS	23.977	25.032	21.312	21.889	92.210	23.053

REGIÓN DEL MAULE	47.766	50.931	43.923	44.161	186.781	46.695
REGIÓN DE MAGALLANES	4.761	6.018	3.831	4.869	19.479	4.870
TOTAL	305.559	322.207	262.650	293.516	1.183.932	295.983

Asimismo, en el mismo periodo señalado, nuestros usuarios han tenido una espera en promedio de 7 días corridos para obtener la primera atención dentro de los nuestros CAJS, indicador relevante y en el cual hemos tenido grandes avances, pasando de 13 a 6 días desde que el usuario golpea nuestra puerta hasta que es otorgada la Orientación e información en derechos.

Considerando el promedio de ingresos en el cuatrienio 18-21, la cobertura OI lograda durante el año 2021 está muy cercana a media histórica (295.983), con solo 2.500 casos ingresados menos aprox., **logrando revertir la fuerte baja del año 2020, acumulando un 12% más de casos ingresados que dicho año**, marcado por el avance de las regiones Metropolitana y de Magallanes. En este sentido, 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 76%, seguido de la Región de Maule con un 15%. Por su parte la región de O'Higgins muestra un 7%, mientras que Magallanes y de la Antártica Chilena muestra un 2% del total de casos ingresados en la CAJMETRO.

REGIÓN	CASOS OI 2021	CASOS OI 2020	VARIACIÓN	PESO PORCENTUAL 2021
REGIÓN METROPOLITANA	222.597	193.584	15%	76%
REGIÓN DE OHIGGINS	21.889	21.312	3%	7%
REGIÓN DEL MAULE	44.161	43.923	1%	15%
REGIÓN DE MAGALLANES	4.869	3.831	27%	2%
TOTAL	293.516	262.650	12%	100%

Por otra parte, y al revisar la distribución de ingresados OI en el presente año por tipo de centro, es posible señalar que estos se concentran en un 94,7% en los CAJS (incluye oficinas especializadas 3,5% corresponde a ingresos en ODL, 1% a ingresos en CMED y 0,6% ingresos en Centros y unidades de atención a víctimas (incluye CREDEN).

REGIÓN	CASOS OI 2021	CASOS OI 2020	VARIACIÓN	PESO PORCENTUAL 2021
CAJS	278.011	241.810	15%	94,7%
ODL	10.284	15.807	-35%	3,5%
CMED	3.329	3.484	-4%	1,1%
CAVI	1.892	1.549	22%	0,6%
TOTAL	293.516	262.650	12%	100%

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

Durante el año 2021, los CAJS registraron un total de 278.011 ingresos, aumentando un 15% respecto al año 2020.

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 77%, seguido de la Región de Maule, con un 15%. A continuación, se ubican O'Higgins y Magallanes y de la Antártica Chilena con un 7% y 2% respectivamente.

DR	CAJS		VARIACIÓN %	PESO PORCENTUAL 2021
	2021	2020		
REGIÓN METROPOLITANA	213.044	179.361	19%	77%
REGIÓN DE OHIGGINS	19.562	18.366	7%	7%
REGIÓN DEL MAULE	40.915	40.678	1%	15%
REGIÓN DE MAGALLANES	4.490	3.405	32%	2%
TOTAL CAJRM	278.011	241.810	15%	100%

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

A lo largo del año 2021, las ODLs registraron un total de 10.284 ingresos a la línea de Orientación e Información, marcando una caída del -35% en relación a los ingresos registrados durante el 2020.

Respecto de la desagregación por región, esta muestra que es la Metropolitana la que concentra el mayor volumen de ingresos alcanzando un 60%. A continuación, se ubican las regiones del Maule (21%) y de O'Higgins, (16%) y finalmente Magallanes y de la Antártica Chilena con un 2%.

DR	ODL		VARIACIÓN %	PESO PORCENTUAL 2021
	2021	2020		
REGIÓN METROPOLITANA	6.221	11.151	-44%	60%
REGIÓN DE OHIGGINS	1.663	2.210	-25%	16%
REGIÓN DEL MAULE	2.199	2.208	-0,4%	21%
REGIÓN DE MAGALLANES	201	238	-16%	2%
TOTAL CAJRM	10.284	15.807	-35%	100%

- **Centros de Mediación:** Estas unidades en su conjunto mostraron un total de 3.329 ingresos en Orientación e Información durante el año 2021, resultado que presentó una variación negativa de -4% en comparación a lo obtenido el 2020.

En relación a los resultados a nivel regional, el detalle muestra que el Centro de Mediación de Santiago es el presenta más casos ingresados a OI con un 51%, seguido por el CMED de Talca con un 27%, el CMED de Rancagua con un 18% y el de Punta Arenas con un 4%.

DR	CMED		VARIACIÓN %	PESO PORCENTUAL 2021
	2021	2020		
REGIÓN METROPOLITANA	1.711	1.816	-6%	51%
REGIÓN DE OHIGGINS	586	656	-11%	18%
REGIÓN DEL MAULE	885	871	2%	27%
REGIÓN DE MAGALLANES	147	141	4%	4%
TOTAL CAJRM	3.329	3.484	-4%	100%

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

Durante el año 2021 los centros de víctimas registraron un total de 1.892 ingresos, exhibiendo una variación positiva del 22% en relación a los ingresos del año 2020.

La participación regional muestra que es en la Metropolitana donde se produjo el mayor número de casos orientados, alcanzando el 86% del universo institucional, lo que se explica porque que es ahí donde se encuentran instalados 5 de los 8 Centros y Unidades existentes en las distintas regiones donde tiene cobertura la CAJMETRO.

DR	CAVI		VARIACIÓN %	PESO PORCENTUAL 2021
	2021	2020		
REGIÓN METROPOLITANA	1.621	1.256	29%	86%
REGIÓN DE OHIGGINS	78	80	-3%	4%
REGIÓN DEL MAULE	162	166	-2%	9%
REGIÓN DE MAGALLANES	31	47	-34%	2%
TOTAL CAJRM	1.892	1.549	22%	100%

2. Solución Colaborativa de Conflictos:

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:

COBERTURA DE CASOS INGRESADOS A SCC, POR TIPO DE CENTROS. PERIODO 2018-2021.

TIPO CENTRO	CASOS INGRESADOS A SCC					
	RESULTADOS ACUMULADOS PERIOD 2018-2021					
	2018	2019	2020	2021	TOTAL ACUMULADO	PROMEDIO 2018-2021
CAJS	5.131	5.763	3.231	3.398	17.523	4.381
CMED	1.576	1.696	1.023	1.065	5.360	1.340
TOTAL	6.707	7.459	4.254	4.463	22.883	5.721

COBERTURA DE CASOS INGRESADOS A SCC, POR TIPO DE CENTROS. PERIODO 2018 A 2021.

TIPO CENTRO	CASOS INGRESADOS A SCC					
	RESULTADOS ACUMULADOS ENERO A DICIEMBRE 2018-2021					

	REGIÓN	2018	2019	2020	2021	TOTAL ACUMULADO
CAJS	RM	3.105	3.421	1.897	1.953	10.376
	OHIGGINS	731	792	421	477	2.421
	MAULE	1.295	1.550	913	968	4.726
	MAGALLANES	0	0	0	0	0
	TOTAL	5.131	5.763	3.231	3.398	17.523
CMED	RM	686	676	374	381	2.117
	OHIGGINS	234	260	182	151	827
	MAULE	589	675	424	489	2.177
	MAGALLANES	67	85	43	44	239
	TOTAL	1.576	1.696	1.023	1.065	5.360
CAJRM	RM	3.791	4.097	2.271	2.334	12.493
	OHIGGINS	965	1.052	603	628	3.248
	MAULE	1.884	2.225	1.337	1.457	6.903
	MAGALLANES	67	85	43	44	239
	TOTAL	6.707	7.459	4.254	4.463	22.883

CASOS INGRESADOS A SCC POR TIPO DE CENTRO. AÑO 2021

DR	RESULTADOS INGRESADOS POR TIPO DE CENTRO ENE-DIC 2021			
	Casos SCC CAJS 2021	Casos SCC CMED 2021	TOTAL 2021	PESO PORCENTUAL
DRMN	1.273	381	1.654	37%
DRMS	680		680	15%
REGIÓN METROPOLITANA ¹	1.953	381	2.334	52%
DR OHIGGINS	477	151	628	14%
DR DEL MAULE	968	489	1.457	33%
DR MAGALLANES	0	44	44	1%
TOTAL CAJRM	3.398	1.065	4.463	100%

El desempeño histórico de los ingresos a Solución Colaborativa de Conflictos por parte de los CAJS y CMED, muestra que en los últimos 4 años (2018 a 2021), se ingresaron al componente un total de 22.883 casos y que el promedio del cuatrienio alcanza a los 5.721 ingresos

Del total de casos ingresados a SCC durante el cuatrienio, un 77% corresponden a ingresos en CAJS y 23% en CMED.

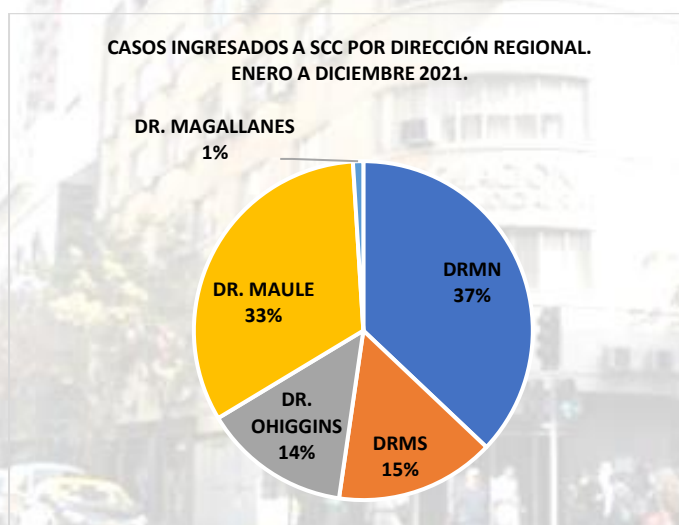
Los resultados del año 2021 muestran que entre enero y diciembre 2021 ingresaron 4.463 casos a la línea de SCC, lo que representa un aumento del 5% respecto del año 2020, resultado que da cuenta de

¹ Se apertura por Dirección Regional para identificar el aporte del Centro de Mediación al componente

la efectividad de las medidas adoptadas a nivel institucional para poder brindar el servicio de manera remota, producto de las restricciones sanitarias.

Dentro de las medidas implementadas a nivel institucional que permitieron este incremento es posible destacar: la intensificación de las acciones de posicionamiento de la línea con las redes en la que se encuentran insertas las unidades operativas (organizaciones sociales, actores del ámbito educacional entre otros), la promoción del servicio a través de las redes sociales institucionales, la ejecución de actividades como talleres y charlas, en las que se da a conocer las ventajas de este servicio, principalmente.

Por otra parte, la distribución de los casos ingresados a SCC a diciembre 2021 por región muestra que estos se concentran en un 52% en la región Metropolitana (37% DRMN y 15% DRMS), 33% en la región Del Maule, 14% en la región de O'Higgins y 1% en la región de Magallanes



A su vez, los casos terminados con acuerdo durante el 2021 llegaron a los 2.789 (76% CAJS y 24% a CMED).

Considerando estos resultados, la favorabilidad general en SCC alcanzó al 76% lo que en términos comparativos significa un incremento del 14% respecto del año 2020.

3. Línea de Actividades Comunitarias 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).

A continuación, se presenta los resultados obtenidos en la línea:

ACTIVIDADES PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN REALIZADAS, POR TIPO DE CENTROS. ACUMULADO ENERO A DICIEMBRE, 2018 A 2021.

TIPO CENTRO	ACTIVIDADES COMUNITARIAS DE PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN. RESULTADOS ACUMULADOS PERIODO 2018-2021					
	2018	2019	2020	2021	TOTAL ACUMULADO	APORTE %
CAJS	451	626	430	416	1.923	74%
ODL	29	89	75	65	258	10%
CMED	55	50	32	25	162	6%
CAVI	66	79	52	54	251	10%
CAJ RM	601	844	589	560	2.594	100%

TIPO CENTRO	ACTIVIDADES COMUNITARIAS DE PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN. RESULTADOS ACUMULADOS ENERO A DICIEMBRE 2018-2021					
	REGIÓN	2018	2019	2020	2021	TOTAL ACUMULADO
CAJS	RM	256	409	262	236	1.163
	OHIGGINS	49	53	44	46	192
	MAULE	127	147	83	78	435
	MAGALLANES	19	17	41	56	133
	TOTAL	451	626	430	416	1.923
ODL	RM	5	50	44	32	131
	OHIGGINS	11	14	10	10	45
	MAULE	13	18	15	18	64
	MAGALLANES	0	7	6	5	18
	TOTAL	29	89	75	65	258
CMED	RM	6	10	9	8	33
	OHIGGINS	21	16	9	6	52
	MAULE	6	7	5	5	23
	MAGALLANES	22	17	9	6	54
	TOTAL	55	50	32	25	162
CAVI	RM	33	55	33	36	157
	OHIGGINS	6	10	6	5	27
	MAULE	22	6	8	8	44
	MAGALLANES	5	8	5	5	23

	TOTAL	66	79	52	54	251
CAJRM	RM	300	524	348	312	1.484
	OHIGGINS	87	93	69	67	316
	MAULE	168	178	111	109	566
	MAGALLANES	46	49	61	72	228
	TOTAL	601	844	589	560	2.594

ACTIVIDADES DE PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN. RESULTADOS ACUMULADOS ENERO A DICIEMBRE 2020/2021				
REGION	ACTIVIDADES 2020	ACTIVIDADES 2021	% VARIACIÓN	% DISTRIBUCIÓN 2021
METROPOLITANA	348	312	-10%	56%
OHIGGINS	69	67	-3%	12%
MAULE	111	109	-2%	19%
MAGALLANES	61	72	18%	13%
TOTAL	589	560	-5%	100%

Entre los años 2018 y 2021, la CAJMETRO a través de todos sus CAJS, ODL, CMED y CAVI, ha realizado un total de 2.594 actividades de prevención y promoción, promediando la ejecución de 649 actividades al año.

En esta línea el mayor aporte lo entregan los CAJS, los que en suma alcanzan al 74% del total de actividades realizadas durante el cuatrienio.

Por otra parte el desempeño alcanzado a lo largo del 2021 muestra que en total se ejecutaron 560 actividades y que es la RM la que concentra el 56% de ellas. Respecto de los tipos de centros, se mantiene la tendencia siendo los CAJS los que aportan el 74% de las actividades, lo que se explica por la existencia de más unidades operativas.

Para el desarrollo de las actividades de prevención y promoción, así como también para el trabajo con las redes comunales, se ha potenciado el uso de distintas plataformas virtuales a fin de generar las coordinaciones necesarias y la detección de grupos objetivos que permitan instalar estos mecanismos de educación ciudadana.

Señalar que estas instancias son especialmente valoradas por nuestros usuarios, puesto que contribuyen al empoderamiento de la sociedad en el ejercicio de sus derechos y también permiten focalizar la transferencia de conocimiento de acuerdo a las necesidades y/o intereses de los grupos objetivos. En este sentido es posible distinguir entre ellos a organizaciones de adultos mayores,

entidades del ámbito educacional como universidades y colegios, también organizaciones sociales como juntas de vecinos, entre otras.

4. 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.

Total de causas ingresadas a tribunales por Tipo de Centro.

El desempeño histórico en los ingresos a tribunales a nivel institucional muestra que entre los meses de enero a diciembre en los últimos 4 años (2018 a 2021), considerando la gestión de CAJS, ODL y CAVI, han permitido ingresar 271.076 causas a tribunales, los que en un 90% corresponden a ingresos en CAJS, 7% de ODL y solo 2% de CAVI

CAUSAS INGRESADAS A TRIBUNALES RESULTADOS ACUMULADOS POR TIPO DE CENTRO ENERO A DICIEMBRE 2018-2021						
TIPO CENTRO	2018	2019	2020	2021	TOTAL ACUMULADO	PROMEDIO 2018-2021
CAJS	64.278	67.471	42.610	56.975	231.334	57.834
ODL	11.472	11.577	6.771	4.690	34.510	8.628
CAVI	1.299	1.223	1.234	1.476	5.232	1.308
TOTAL	77.049	80.271	50.615	63.141	271.076	67.769

Total de causas ingresadas a tribunales por Región

Respecto a la distribución de tales ingresos a nivel regional, se observa que es la Región Metropolitana la que mantiene el mayor número de ingresos con un 71% de participación, seguida de la Región de Maule con un 17%, Región de O'Higgins con un 10% y por último Magallanes con un 3 %.

CAUSAS INGRESADAS A TRIBUNALES RESULTADOS ACUMULADOS POR REGIÓN ENERO A DICIEMBRE 2018-2021						
REGIÓN	2018	2019	2020	2021	TOTAL ACUMULADO	PROMEDIO 2018-2021
REGIÓN METROPOLITANA	55.352	57.011	34.592	44.355	191.310	47.828
REGIÓN DE OHIGGINS	7.575	7.776	5.411	6.877	27.639	6.910
REGIÓN DEL MAULE	12.420	13.308	9.021	9.866	44.615	11.154
REGIÓN DE MAGALLANES	1.702	2.176	1.591	2.043	7.512	1.878
TOTAL	77.049	80.271	50.615	63.141	271.076	67.769

En cuanto al desempeño en el año 2021 por tipo de centro y comparado con los resultados de 2020, se obtiene un incremento en 2021 de un 19% con un promedio anual de 56.878 causas ingresadas a Tribunales

CAUSAS INGRESADAS A TRIBUNALES RESULTADOS ACUMULADOS POR TIPO DE CENTRO ENERO A DICIEMBRE 2020/2021				
TIPO CENTRO	2020	2021	TOTAL ACUMULADO	PROMEDIO 2020-2021
CAJS	42.610	56.975	99.585	49.793
ODL	6.771	4.690	11.461	5.731
CAVI	1.234	1.476	2.710	1.355
TOTAL	50.615	63.141	113.756	56.878

Del total comparado 2020-2021 en las causas ingresadas a nivel de región, se observa que la Región Metropolitana alcanza un promedio de 39.474 causas, mientras que le sigue Maule con 9.444, luego O'Higgins con 6.144 y por último Magallanes con 1.817 causas ingresadas a tribunales.

CAUSAS INGRESADAS A TRIBUNALES RESULTADOS ACUMULADOS POR REGIÓN ENERO A DICIEMBRE 2020-2021				
REGIÓN	2020	2021	TOTAL I ACUMULADO	PROMEDIO 2020-2021
REGIÓN METROPOLITANA	34.592	44.355	78.947	39.474
REGIÓN DE OHIGGINS	5.411	6.877	12.288	6.144
REGIÓN DEL MAULE	9.021	9.866	18.887	9.444
REGIÓN DE MAGALLANES	1.591	2.043	3.634	1.817
TOTAL	50.615	63.141	113.756	56.878

- **Ingresos y Términos en CAJS:**

En el año 2021 los CAJS ingresaron un total de **56.975 causas a Tribunales**.

El desempeño a nivel regional muestra que, durante el 2021, la Región Metropolitana es la que agrupa más ingresos aportando el 70% institucional, seguida de la región del Maule que aporta el 16%, O'Higgins un 10% y Magallanes y de la Antártica Chilena un 4%.

Respecto de las materias de las causas ingresadas, un 90% corresponde a juicios del área de Familia, un 9% corresponde al área Civil y 1% restante corresponde a otras materias como DDHH y Penal antiguo, principalmente.

CAUSAS INGRESADAS A TRIBUNALES CAJS POR MATERIA. RESULTADOS ACUMULADOS ENERO A DICIEMBRE 2021				
REGIÓN	CIVIL	FAMILIA	OTRAS MATERIAS	TOTAL ACUMULADO
REGIÓN METROPOLITANA	3.804	35.942	310	40.056
REGIÓN DE O'HIGGINS	722	5.171	38	5.931
REGIÓN DEL MAULE	501	8.494	46	9.041
REGIÓN DE MAGALLANES	75	1.853	19	1.947
TOTAL	5.102	51.460	413	56.975

A lo largo del año 2021, los CAJS reportaron un universo de **51.555 causa terminadas** lo que equivale al 89% del total de juicios terminados a nivel institucional.

CAUSAS TERMINADAS CAJS POR MATERIA. RESULTADOS ACUMULADOS ENERO A DICIEMBRE 2021				
REGIÓN	CIVIL	FAMILIA	OTRAS MATERIAS	TOTAL ACUMULADO
REGIÓN METROPOLITANA	88	1.673	12	1.773
REGIÓN DE OHIGGINS	881	3.763	11	4.655
REGIÓN DEL MAULE	525	8.146	33	8.704
REGIÓN DE MAGALLANES	4.785	31.267	371	36.423
TOTAL	6.279	44.849	427	51.555

En relación a los resultados obtenidos, las estadísticas muestran que el **72% de los juicios tuvo un término favorable** para las pretensiones del usuario; la mayor cantidad de términos favorables, se observa en Familia con un 87%, seguido de Civil con un 12% y por último un 1% en otras materias.

CAUSAS TERMINADAS FAVORABLES CAJS POR MATERIA. RESULTADOS ACUMULADOS ENERO A DICIEMBRE 2021				
REGIÓN	CIVIL	FAMILIA	OTRAS MATERIAS	TOTAL ACUMULADO
REGIÓN METROPOLITANA	51	1.125	10	1.186
REGIÓN DE OHIGGINS	669	2.822	7	3.498
REGIÓN DEL MAULE	358	6.313	29	6.700
REGIÓN DE MAGALLANES	3.485	22.222	231	25.938
TOTAL	4.563	32.482	277	37.322

- **Ingresos y Términos en ODL:**

Respecto de los resultados en ODL, tenemos que en el año 2021 estas unidades ingresaron un total de **4.690 causas a Tribunales**, lo que se traduce en una caída del -31% 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 62% institucional. En segundo lugar, se ubica O'Higgins con un 20%, luego la región de Maule con un 17% y Magallanes con un 2%.

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 procedimientos que destacan son monitorio con 2.234 causas ingresadas, además de cumplimiento con 1.468 causas, entre las principales.

CAUSAS INGRESADAS ODL A TRIBUNALES POR MATERIA. RESULTADOS ACUMULADOS ENERO A DICIEMBRE 2021						
REGIÓN	Aplicación general	Cumplimiento	Ejecutivo	Monitorio	Tutela	Total general
REGIÓN METROPOLITANA	468	1.072	45	1.304	9	2.898
REGIÓN DE O'HIGGINS	151	221	15	519	12	918
REGIÓN DEL MAULE	215	155	39	372	7	788
REGIÓN DE MAGALLANES	23	20	4	39	0	86
TOTAL	857	1.468	103	2.234	28	4.690

A lo largo del año 2021, los ODL reportaron un universo de **4.987 causa terminadas** lo que equivale al 9% del total de juicios terminados a nivel institucional.

CAUSAS TERMINADAS ODL POR MATERIA. RESULTADOS ACUMULADOS ENERO A DICIEMBRE 2021										
REGIÓN	Abandono, cancelación o renuncia al patrocinio	Archivada	Conciliación o avenimiento	Desistimiento	Pago Directo	Revocación	Sentencia desfavorable	Sentencia favorable	Transacción	Total general
R. METROPOLITANA	82	98	1.360	41	86	103	31	1.305	30	3.136
R. DE OHIGGINS	6	72	454	3	16	8	5	311	80	955
R. DEL MAULE	8	48	482	16	8	11	21	233	5	832
R. DE MAGALLANES	5	0	23	6	2	1	3	24	0	64
TOTAL	101	218	2.319	66	112	123	60	1.873	115	4.987

Del total de causas terminadas en las ODL, 4.419 tienen término favorable para el usuario, lo que equivale al 89%.

CAUSAS TERMINADAS FAVORABLES ODL POR MATERIA. RESULTADOS ACUMULADOS ENERO A DICIEMBRE 2021					
REGIÓN	Conciliación o avenimiento	Pago Directo	Sentencia favorable	Transacción	Total general
REGIÓN METROPOLITANA	1.360	86	1.305	30	2.781
REGIÓN DE OHIGGINS	454	16	311	80	861
REGIÓN DEL MAULE	482	8	233	5	728
REGIÓN DE MAGALLANES	23	2	24	0	49
TOTAL	2.319	112	1.873	115	4.419

- Causas vigentes en CAJS y ODL:

En cuanto a las causas vigentes, se observa que entre los 4 años considerados, existe un promedio de 65.905 causas anuales vigentes entre los distintos tipos de centro. De este total el 73% corresponde a CAJS, el 24% a ODL y el 3% a CAVI.

CAUSAS VIGENTES POR TIPO CENTRO A DICIEMBRE 2018-2021						
TIPO CENTRO	A DIC. 2018	A DIC. 2019	A DIC. 2020	A DIC. 2021	TOTAL ACUMULADO	PROMEDIO 2018-2021
CAJS	43.458	46.104	48.139	53.559	191.260	47.815
ODL	14.436	15.856	17.066	16.760	64.118	16.030
CAVI	2.103	1.989	2.036	2.114	8.242	2.061
TOTAL	59.997	63.949	67.241	72.433	263.620	65.905

Por región los resultados indican que el promedio entre los 4 años en la Región Metropolitana aporta con el 75%, luego la Región del Maule con un 12%, O'Higgins con un 10% y por último Magallanes con un 3%.

CAUSAS VIGENTES RESULTADOS ACUMULADOS POR REGIÓN A DICIEMBRE 2018-2021						
REGIÓN	A DIC. 2018	A DIC. 2019	A DIC. 2020	A DIC. 2021	TOTAL ACUMULADO	PROMEDIO 2018-2021
REGIÓN METROPOLITANA	46.486	49.339	49.777	53.277	198.879	49.720
REGIÓN DE OHIGGINS	5.302	5.731	6.848	8.068	25.949	6.487
REGIÓN DEL MAULE	6.705	7.432	9.007	9.293	32.437	8.109
REGIÓN DE MAGALLANES	1.504	1.447	1.609	1.795	6.355	1.589
TOTAL	59.997	63.949	67.241	72.433	263.620	65.905

Comparativamente los resultados de 2021 muestran un aumento del 7% con respecto a 2020 lo que se traduce en un total de 72.433 causas vigentes a nivel institucional. De estas el 74% corresponde a causas vigentes de CAJS, el % 23 a ODL y el 3% a CAVI.

CAUSAS VIGENTES RESULTADOS ACUMULADOS POR TIPO DE CENTRO A DICIEMBRE 2020/2021				
TIPO CENTRO	A DIC. 2020	A DIC. 2021	TOTAL OI ACUMULADO	PROMEDIO 2020-2021
CAJS	48.139	53.559	101.698	50.849
ODL	17.066	16.760	33.826	16.913
CAVI	2.036	2.114	4.150	2.075
TOTAL	67.241	72.433	139.674	69.837

En la desagregación por materia en CAJS, tenemos que el 79 % corresponde a Familia, el 19% a Civil y el 2% a otras materias.

CAUSAS VIGENTES. RESULTADOS ACUMULADOS POR REGIÓN A DICIEMBRE 2021				
REGIÓN	Civil	Familia	Otras Materias	Total
REGIÓN METROPOLITANA	7.896	29.786	848	38.530
REGIÓN DE OHIGGINS	1.430	4.627	83	6.140
REGIÓN DEL MAULE	941	6.513	44	7.498
REGIÓN DE MAGALLANES	160	1.210	21	1.391
TOTAL	10.427	42.136	996	53.559

5. Línea Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos:

Los Centros y Unidades de Atención a Víctimas de Delitos Violentos (CAVIs y UVIs) 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.

CASOS INGRESADOS A OI EN CAVI.						
RESULTADOS ACUMULADOS ENERO A DICIEMBRE 2018-2021						
REGIÓN	2018	2019	2020	2021	TOTAL OI ACUMULADO	PROMEDIO 2018-2021
METROPOLITANA	1.270	1.290	1.256	1.621	5.437	1.359
OHIGGINS	51	69	80	78	278	70
MAULE	144	81	166	162	553	138
MAGALLANES	34	44	47	31	156	39
TOTAL	1.499	1.484	1.549	1.892	6.424	1.511

El desempeño histórico a nivel de los ingresos en Orientación e Información en Derechos en los centros y unidades de atención a víctimas muestran que, en los últimos 4 años (2018 a 2021), el impacto negativo que en general ha tenido la pandemia no ha tenido incidencia en la cobertura OI en esta línea, logrando tener una cobertura durante 2021 de 1.892 casos ingresados OI. Es así como en el año 2021 se logra un aumento del 22% en comparación a los casos ingresados durante el año 2020.

CASOS INGRESADOS A ATENCIÓN ESPECIALIZADA POR REGIÓN EN CAVI. RESULTADOS ACUMULADOS ENERO A DICIEMBRE 2018-2021						
REGIÓN	2018	2019	2020	2021	TOTAL ACUMULADO	PROMEDIO 2018-2021
REGIÓN METROPOLITANA	1.093	967	837	1.072	3.969	992
REGIÓN DE OHIGGINS	43	59	58	45	205	51
REGIÓN DEL MAULE	124	66	38	46	274	69
REGIÓN DE MAGALLANES	30	40	31	30	131	33
TOTAL	1.290	1.132	964	1.193	4.579	1.145

CASOS INGRESADOS A ATENCIÓN ESPECIALIZADA EN CAVI. RESULTADOS ACUMULADOS POR REGION PERIODO 2020-2021				
REGIÓN	2020	2021	TOTAL ACUMULADO	PROMEDIO 2020-2021
REGIÓN METROPOLITANA	837	1.072	1.909	955
REGIÓN DE OHIGGINS	58	45	103	52
REGIÓN DEL MAULE	38	46	84	42
REGIÓN DE MAGALLANES	31	30	61	31
TOTAL	964	1.193	2.157	1.079

El desempeño histórico a nivel de ingresos a atención especializada en los centros y unidades de atención a víctimas, exhibe que el aumento de cobertura OI, también se refleja en los ingresos a Atención especializada.

Asimismo, la media de ingresos alcanza a los 1.145 casos interdisciplinarios, por lo que los 1.193 logrados a diciembre de 2021 muestran en general un resultado sobre la media del período, mejora que se explica por las gestiones realizadas por los profesionales de nuestros centros que permitieron aumentar los ingresos, fruto del mayor posicionamiento de esta oferta institucional en redes sociales y de apoyo, para activar la derivación de casos.

CAUSAS INGRESADAS A TRIBUNALES RESULTADOS ACUMULADOS ENERO A DICIEMBRE 2018-2021						
REGIÓN	2018	2019	2020	2021	TOTAL ACUMULADO	PROMEDIO 2018-2021
METROPOLITANA	1.107	1.097	1.169	1.401	4.774	1.194
OHIGGINS	32	44	29	28	133	33
MAULE	102	57	23	37	219	55
MAGALLANES	58	25	13	10	106	27
TOTAL	1.299	1.223	1.234	1.476	5.232	1.308

INGRESOS A TRIBUNALES POR CAVI. RESULTADOS ACUMULADOS POR REGION ENERO A DICIEMBRE 2021			
REGIÓN	Familia	Penal	Total general
REGIÓN METROPOLITANA	1.180	221	1.401
REGIÓN DE OHIGGINS	0	28	28
REGIÓN DEL MAULE	0	37	37
REGIÓN DE MAGALLANES	2	8	10
TOTAL	1.182	294	1.476

Los ingresos a tribunales en los CAVIs muestran un comportamiento que entre los últimos 4 años (2018 a 2021) se ha movido en torno a las 1.300 causas promedio anual, experimentando el año 2021 un considerable aumento, alcanzando los 1.476 ingresos, esto es un 20% más que lo ingresado durante el 2020.

Respecto de las materias ingresadas a patrocinio durante el año 2021, el 80% de ellas corresponde al área de Familia y un 20% al área Penal.

CAUSAS TERMINADAS CAVI RESULTADOS ACUMULADOS POR REGIÓN ENERO A DICIEMBRE 2018-2021						
REGIÓN	2018	2019	2020	2021	TOTAL ACUMULADO	PROMEDIO 2018-2021
REGIÓN METROPOLITANA	991	1.166	1.117	1.297	4.571	1.143
REGIÓN DE OHIGGINS	34	44	14	38	130	33
REGIÓN DEL MAULE	35	81	39	44	199	50
REGIÓN DE MAGALLANES	32	30	17	20	99	25
TOTAL	1.092	1.321	1.187	1.399	4.999	1.250

A su vez, las causas terminadas durante el 2021 alcanzaron a las 1.399, esto es, un 18% más que las causas terminadas durante el 2020, alcanzando, respecto de los resultados, un 42% de favorabilidad. Estos resultados se ven incididos por el tipo de causas y materias abordadas, que hacen compleja la obtención de resultados favorables para nuestros patrocinados ya sea a partir de Sentencias condenatorias y Acuerdos reparatorios en materia Penal, y de Sentencias favorables y Avenimientos en las causas proteccionales presentes mayoritariamente en el CREDEN.

AUDIENCIAS REALIZADAS CAVI ENERO A DICIEMBRE 2018-2021						
REGIÓN	2018	2019	2020	2021	TOTAL ACUMULADO	PROMEDIO 2018-2021
METROPOLITANA	2.257	2.423	1.593	2.128	8.401	2.100
OHIGGINS	128	195	253	232	808	202
MAULE	125	134	84	135	478	120
MAGALLANES	106	108	97	67	378	95
TOTAL	2.616	2.860	2.027	2.562	10.065	2.516

En relación a las audiencias, durante el cuatrienio el promedio de audiencias realizadas alcanza a 2.516 y, particularmente durante el 2021 se realizaron 2.562 audiencias. Al comparar el desempeño obtenido durante el mismo período 2020/2021 se observa que para el 2021 existe un alza que alcanza al 26%, lo que da cuenta de la capacidad de adaptación del sistema judicial para dar continuidad al servicio mediante la instalación de la modalidad virtual en la realización de audiencias, y generando los ajustes necesarios para dar continuidad con un modelo mixto.

CASOS EGRESADOS CON CIERRE INTEGRAL CAVI ENERO A DICIEMBRE 2018-2021						
REGIÓN	2018	2019	2020	2021	TOTAL ACUMULADO	PROMEDIO 2018-2021
METROPOLITANA	758	881	668	789	3.096	774
OHIGGINS	27	33	50	56	166	42
MAULE	29	59	40	78	206	52
MAGALLANES	27	24	21	21	93	23
TOTAL	841	997	779	944	3.561	890

Los casos egresados con cierre Integral por su parte muestran un promedio de 890 casos por año entre 2018 y 2021. El resultado acumulado de 2021 alcanzó a los 944 egresos integrales, desempeño que supera la media del cuatrienio y que representa una variación de 21% respecto al mismo periodo 2020, año en el que se registraron 779 cierres integrales. En este mismo orden es posible agregar que respecto de estos casos el tiempo de duración alcanzado llegó a los 837 días promedio.

CAUSAS VIGENTES CAVI RESULTADOS A DICIEMBRE 2018-2021					
REGIÓN	2018	2019	2020	2021	PROMEDIO 2018-2021
REGIÓN METROPOLITANA	1.846	1.761	1.813	1.918	1.835
REGIÓN DE OHIGGINS	100	100	115	105	105
REGIÓN DEL MAULE	120	96	80	73	92
REGIÓN DE MAGALLANES	37	32	28	18	29
TOTAL	2.103	1.989	2.036	2.114	2.061

Finalmente, y respecto de la gestión de los CAVIs y UVIs, al mes de diciembre de 2021 agrupan 2.114 causas vigentes, siendo la Región Metropolitana la que concentra el 91% de las causas en tramitación al cierre del año.

V. Curadurías de NNA

Durante el año 2021, los ingresos a tribunales en materia de curadurías de NNA experimentaron un incremento significativo, acumulando al mes de diciembre un total de 7.961² causas ingresadas, por efecto de la mayor derivación de tribunales, y la instrucción del cierre y traspaso de causas del SENAME (del PRJ y Unidades del SENAME Regional). Este crecimiento hace prever que dicha participación siga en aumento, atendido además que en la mayoría de las jurisdicciones de los tribunales de familia del país, la oferta pública de representación de NNA se concentrará de forma relevante en las Corporaciones de Asistencia Judicial.

La distribución a nivel regional, muestra que la Región Metropolitana concentra el 81% de las curadurías de NNA ingresadas durante el 2021 y que son los NNA de sexo femenino que se encuentran entre los 7 y 14 años los que predominan en este tipo de causas.

En relación a las materias ingresadas, mayoritariamente son las medidas de protección y cumplimiento de medidas de protección las que se encuentran presentes tanto en CAJS como en CAVI con aproximadamente un 91% de participación.

² Incluye las curadurías de NNA ingresadas en CAJS y CAVI

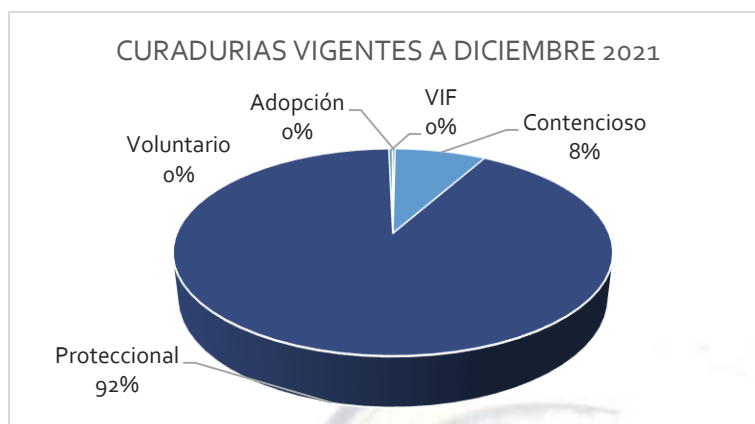
Curadurías ingresadas en CAJS NNA 2021

Rango etario	Región Metropolitana	Región de O'Higgins	Región del Maule	Región de Magallanes	Total general
0 - 6 años	1925	49	236	170	2380
7 - 14 años	3338	95	378	308	4119
15 - 17 años	1151	33	138	140	1462
Total general	6414	177	752	618	7961

Rango etario	FEMENINO	MASCULINO	Total general
0 - 6 años	1154	1226	2380
7 - 14 años	2198	1921	4119
15 - 17 años	845	617	1462
Total general	4197	3764	7961

Respecto de las causas terminadas, señalar que durante el 2021 se terminaron 5.949 juicios de curadurías de NNA a través de CAJS y CAVIs, presentes en la institución. De este volumen un 76% se concentró en la región metropolitana, un 11% en la región de Maule, un 10% en Magallanes y un 2% en O'Higgins.

	Adopción	Contencioso	Contravencional	Proteccional	VIF	Voluntario	Total general
0 - 6 años	5	204	0	2336	8	1	2554
7 - 14 años	22	497	1	4511	10	2	5043
15 - 17 años	5	88	13	1798	5	4	1913
Total general	32	789	14	8645	23	7	9.510



La institución al mes de diciembre de 2021 concentra en su línea de patrocinio judicial, 9.510 causas vigentes de curaduría NNA, a través de la gestión de los CAJS y CREDEN. Estos centros a lo largo de las 4 regiones de la CAJRM cubren todas las jurisdicciones de tribunales de familia para la tramitación de estas causas que les son designadas.

VI. Oficina de Derechos Humanos

La Oficina de Derechos Humanos tiene por finalidad asumir la defensa de personas cuyos derechos han sido vulnerados, mediante las gestiones administrativas y el ejercicio de las acciones jurisdiccionales destinadas a respetar, promover y proteger los derechos humanos, de acuerdo a las obligaciones internacionales contraídas por el Estado de Chile.

Inicialmente partió asumiendo casos que producto del cierre de la Vicaría de la Solidaridad, no pudieron por sus características ser derivados a otras instituciones (CODEPU y FASIC), casos como por ejemplo de personas muertas en protestas sin determinación de autoría, personas encontradas fallecidas en ríos o calles, por causas indeterminadas, balas locas o autorías indeterminadas. Las que derivaron luego a ampliar su radio de acción a materias de violencia de carabineros, PDI y gendarmería, materias de lesa humanidad, materias de extranjería y migración, no discriminación, responsabilidad del estado y del sistema interamericano de DDHH.

En el último tiempo, dada la crisis migratoria que ha afectado a varios países de Latinoamérica y que han ubicado a Chile en un polo de atracción para la migración por su mayor estabilidad socioeconómica es que las cifras de migración han ido en franco aumento. Dado que los migrantes en su mayoría ingresan de manera indocumentada y por pasos no habilitados, es que la acción del gobierno a través de extranjería

para regularizar su ingreso muchas veces deriva en la intervención de la Oficina de Derechos Humanos, para representar gestiones administrativas para evitar expulsiones, o regularizar la situación de los migrantes en Chile. Es así que en el último año las cifras de atención en materias de migrantes pasaron de representar el 59% de las consultas en Orientación e Información y un 53% en los ingresos a tribunales a un 83% en OI y 62% ingresos a tribunales en el 2021. Así también los casos ingresados a OI alcanzan la cifra más alta en el 2021 con 838 casos, muy por sobre los registros de los años anteriores.

	2018	2019	2020	2021	TOTAL
CASOS INGRESADOS A OI	79	132	397	838	1.446
GESTIONES ADMINISTRATIVAS	127	494	65	125	811
CAUSAS INGRESADAS A TRIBUNALES	156	152	91	139	538
CAUSAS VIGENTES A DIC	187	274	273	320	1.054

MATERIAS	2018		2019		2020		2021		TOTAL	
	OI	TRIBUNALES	OI	TRIBUNALES	OI	TRIBUNALES	OI	TRIBUNALES	OI	TRIBUNALES
CIVIL	1	1	3	2	0	0	1	0	5	3
FAMILIA	1	0	0	0	2	0	7	0	10	0
DDHH	28	59	64	70	86	54	117	43	295	226
MIGRANTES	47	83	61	67	292	37	699	85	1.099	272
JUSTICIA MILITAR	2	13	3	13	16	0	12	9	33	35
OTROS	0	0	1	0	1	0	2	2	4	2
TOTAL	79	156	132	152	397	91	838	139	1.446	538
MIGRANTES %	59,5%	53,2%	46,2%	44,1%	73,6%	40,7%	83,4%	61,2%	76,0%	50,6%

Entre 2018 y 2021 se registra un total de 538 causas ingresadas a tribunales de las cuales un 42% corresponde a materias de DDHH, un 6,5% a materias de Justicia Militar, además del 50,6% señalado en materias de representación de migrantes. A diciembre del 2021 se registra un total de 320 causas vigentes.

VII. Oficinas de Defensa Para Adultos Mayores (ODAM)

El Programa de Defensa Jurídica Integral para Adultos Mayores es una línea que se puso en marcha a partir de 2020 y 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.

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.

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.

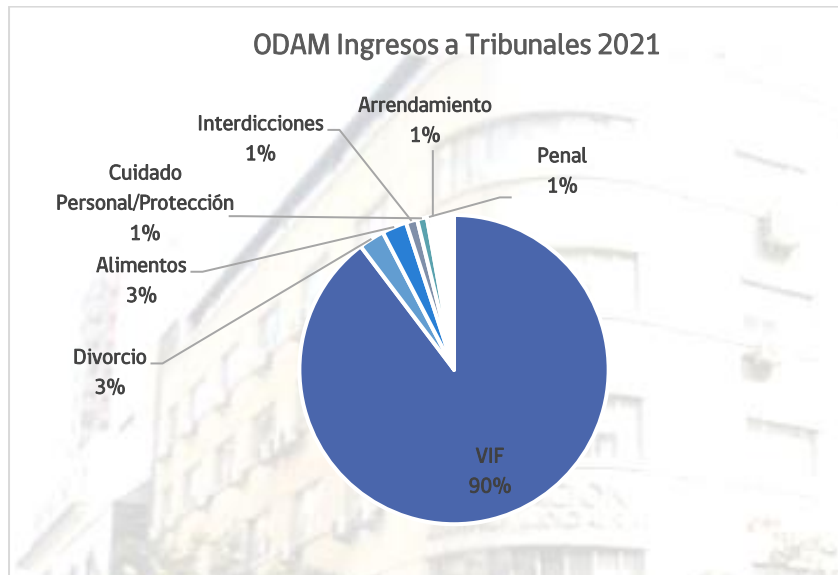
A la fecha, las ODA M han logrado posicionarse como una unidad especializada en su región, desplegando su accionar en el ámbito judicial, relacionándose con otras unidades de la CAJ RM y otros servicios e instituciones públicas y privadas.

A continuación, se presentan sus resultados:

UNIDAD	CASOS INGRESADOS A OI			CAUSAS INGRESADAS A TRIBUNALES			CAUSAS TERMINADAS EN TRIBUNALES			AUDIENCIAS REALIZADAS			CAUSAS VIGENTES DIC
	2020	2021	Total	2020	2021	Total	2020	2021	Total	2020	2021	Total	2021
ODAM RM	234	1000	1.234	68	951	1.019	5	411	416	6	219	225	603
ODAM VI	58	784	842	3	483	486	0	292	292	0	451	451	194
ODAM VII	89	364	453	45	337	382	1	199	200	9	404	413	182
ODAM XII	42	308	350	12	80	92	5	42	47	1	55	56	45
Total	423	2456	2.879	128	1851	1.979	11	944	955	16	1129	1.145	1.024

Entre el 2020 y 2021, se registra un total de 2.879 casos ingresados a Orientación e Información en Derecho, exhibiendo un crecimiento del 480% entre el 1º y 2º año, producto de la mayor difusión y su instalación en la red de servicios. Un 42,8% de los casos se ubican en la región metropolitana, seguido por la región de O'Higgins con un 29% de los ingresos, en tercer lugar se encuentra ODAM del Maule con un 15,7%, y magallanes concentra el 12,5%.

En el bienio se acumula un total de 1.979 causas ingresadas a tribunales, de las cuales el 93,5% corresponde al 2021. Respecto de las materias que han ingresado en el último año, se observa que el 90% de las causas ingresadas a tribunales corresponde a VIF, un 3% a materias de alimentos, mismo porcentaje en materias de divorcio por mencionar aquellas más relevantes en términos porcentuales. A diciembre de 2021, se registra un total de 1024 causas vigentes.



VIII. Convenio Intersectorial SENADIS

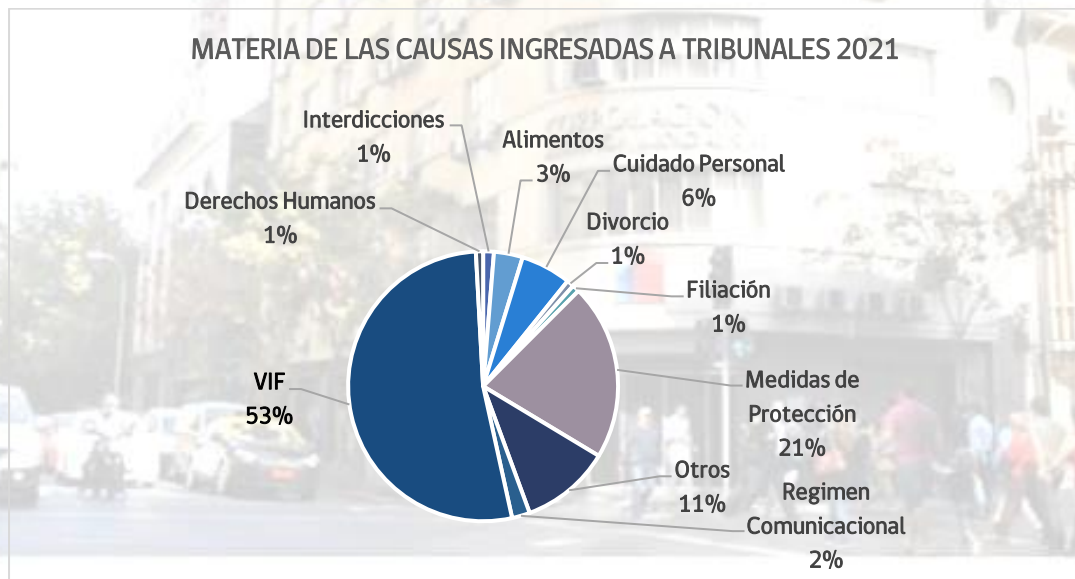
Para la atención de personas con capacidades diferentes, la CAJ mantiene un convenio con SENADIS que se encuentra vigente desde el año 2011 y que en la práctica se materializa en la mantención de un grupo de abogados especialistas en las materias, formado por dos abogados en la RM y un abogado en la región de O´Higgins, Del Maule y Magallanes y la Antártica Chilena.

El enfoque del convenio, se centra en brindar 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; o 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. Así también abordan la ejecución de actividades de 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.

Durante el año 2021 se ingresaron un total de 483 personas en la línea Orientación e Información a través de las 4 oficinas de SENADIS a lo largo del país, acumulando en los 4 años (2018-2021) un total de 2.036 personas ingresadas a la línea. Un 45% de los casos ingresados corresponden ingresos de SENADIS Metropolitano, un 23% a la región de O'Higgins, seguido de un 21% en SENADIS Maule y 11% en SENADIS Magallanes.

Durante el año 2021 se llevó a cabo el patrocinio judicial de 232 causas, a nivel de los centros SENADIS, presentando un crecimiento del 50,6%. Acumula en el cuatrienio un total de 644 causas ingresadas a tribunales. EL 53% de las causas corresponden a VIF, un 21% a medidas protecciones, 6% a medidas protecciones y cuidado personal, principalmente. A diciembre del año 2021 se registra un total de 214 causas vigentes.



UNIDAD	CASOS INGRESADOS OI					CAUSAS INGRESADAS A TRIBUNALES				
	2018	2019	2020	2021	Total	2018	2019	2020	2021	Total
SENADIS RM	189	208	226	296	919	67	113	129	168	477
SENADIS VI	166	152	83	69	470	33	8	5	43	89
SENADIS VII	92	107	140	106	445	13	8	15	21	57
SENADIS XII	79	58	53	12	202	13	3	5	0	21
Total	526	525	502	483	2036	126	132	154	232	644

	CAUSAS TERMINADAS					AUDIENCIAS					CAUSAS VIGENTES A DIC 2021
	2018	2019	2020	2021	Total	2018	2019	2020	2021	Total	2021
SENADIS RM	56	73	104	152	385	37	108	63	185	393	135
SENADIS VI	22	22	1	14	59	29	2	2	46	79	35
SENADIS VII	17	3	3	5	28	4	1	0	4	9	38
SENADIS XII	14	2	4	2	22	9	4	11	2	26	6
Total	109	100	112	173	494	79	115	76	237	507	214



IX. Programa Mi Abogado

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, mediante el cual pone 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.

Así, los objetivos de este programada 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.

Resultados del Programa:

Durante el cuatrienio 2018-2021, a nivel institucional el Programa Mi Abogado ingresó un total de 8.789 NNA, de los cuales un 55% corresponden a la Región Metropolitana, 34% a la región de Maule, 8% a la región de O'Higgins y un 4% a Magallanes.

Desde la implementación del programa hasta el 2021 se ha generado un importante crecimiento en el número de NNA que ingresan al programa, experimentando su peak en el 2021, año en el que se aprecia una variación que llega al 211% respecto de los NNA ingresados en el 2020.

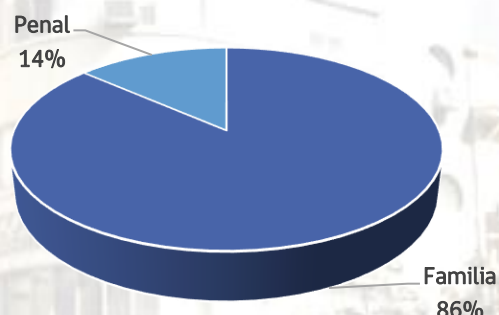
PMA	2018	2019	2020	2021	TOTAL GENERAL
PMA METROPOLITANO	704	1277	1005	1839	4825
PMA O´HIGGINS	-	-	163	537	700
PMA MAULE	-	497	303	2153	2953
PMA MAGALLANES	-	80	45	186	311
TOTAL	704	1854	1516	4715	8789

Respecto a la representación judicial, entre los años 2018-2021 los PMA ingresaron un total de 11.921 causas a Tribunales. Solo en el año 2021 se ingresaron 6.526 causas, lo que representa un 55% del total ingresados en el período, el 86% de ellas se enmarcaron en el área de familia mientras que el 14% restante fueron ingresos del área penal.

PMA	2018	2019	2020	2021	TOTAL GENERAL
PMA METROPOLITANO	888	1681	1519	3026	7114
PMA O'HIGGINS	-	-	168	712	880
PMA MAULE	-	536	418	2509	3463
PMA MAGALLANES	-	97	88	279	464
TOTAL	888	2314	2193	6526	11921

MATERIA	Nº Causas ingresadas
Familia	5642
Penal	884
Total general	6526

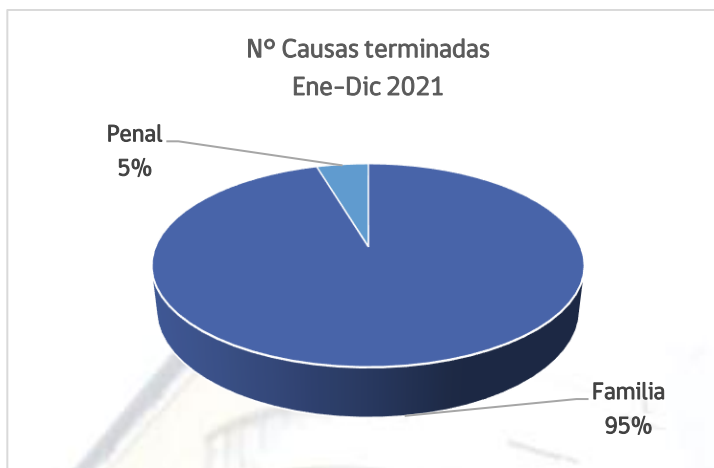
Nº Causas ingresadas en PMA
Ene-Dic 2021



Los resultados de estos procesos judiciales arrojan que en el cuatrienio se terminaron 3.855 causas, y que de este universo un 51% (1.954) corresponde a juicios terminados durante el año 2021, con una representación del 95% para los juicios terminados en familia y 5% para aquellos correspondientes al área penal.

PMA	2018	2019	2020	2021	TOTAL GENERAL
PMA METROPOLITANO	128	605	871	1216	2820
PMA O'HIGGINS			0	229	229
PMA MAULE		31	187	440	658
PMA MAGALLANES		20	59	69	148
TOTAL	128	656	1117	1954	3855

MATERIA	Nº Causas terminadas
Familia	1864
Penal	90
Total general	1954



Otro aspecto a informar, tiene relación con las audiencias asistidas por los abogados del programa. A lo largo del período 2018-2021 han sido en total 11.262 las instancias en las que los curadores han debido representar los intereses de los NNA en tribunales, siendo el año 2021 el período de mayor participación con 5.001 audiencias asistidas. La desagregación por año es la que se presenta a continuación:

PMA	2018	2019	2020	2021	TOTAL GENERAL
PMA METROPOLITANO	1168	2043	1951	2957	8119
PMA O'HIGGINS	-	-	17	573	590
PMA MAULE	-	389	485	1136	2010
PMA MAGALLANES	-	95	113	335	543
TOTAL	1.168	2.527	2.566	5.001	11.262

Asimismo, 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, durante el período 2018-2021 egresaron 1.533 NNA del Programa, logrando en un 68% de los casos, es decir en 1.043 NNA, el derecho de vivir en familia. Particularmente el 2021 y como se puede observar a continuación, es el año en que se registra el mayor número de NNA que restituyen el derecho a vivir en familia, superando en un 9% los consignados en el 2020.

PMA	2018	2019	2020	2021	TOTAL GENERAL
PMA METROPOLITANO	-	165	369	301	835
PMA O'HIGGINS	-	-	0	5	5
PMA MAULE	-	0	26	121	147
PMA MAGALLANES	-	3	23	30	56
TOTAL	0	168	418	457	1043

X. 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.

Por otra parte, en el mes de septiembre de 2021, se sancionó por Resolución Exenta N°2901 "Protocolo de Prácticas Profesionales de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana", documento que contiene las directrices para el correcto desarrollo de la práctica profesionales tanto en la CAJ Metropolitana como en las instituciones con las cuales se mantiene convenio vigente para estos fines.

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:

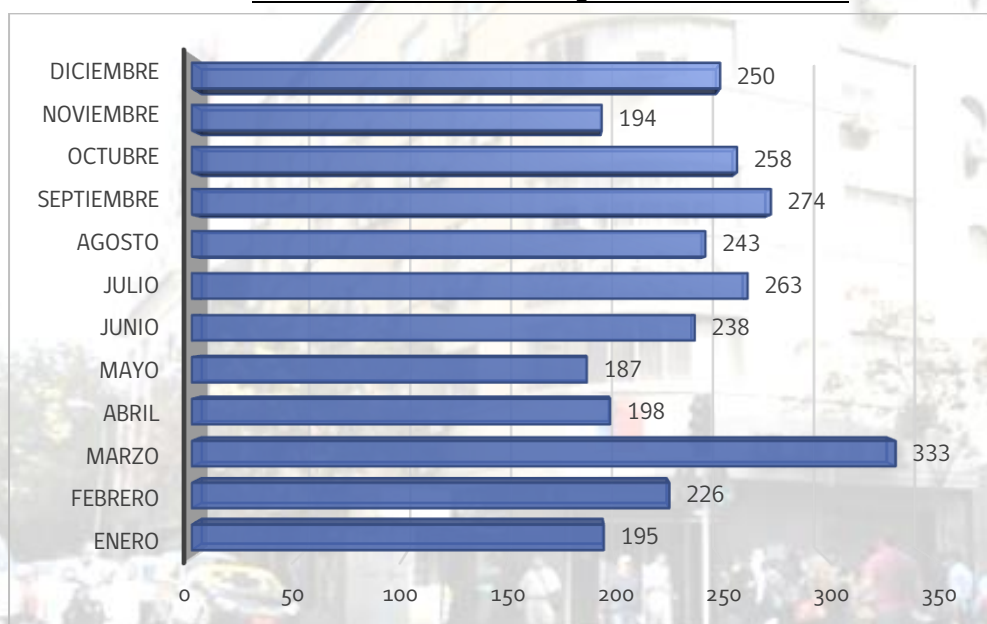
INSTITUCION	FECHA SUSCRIPCION CONVENIO	REGIONES DE APLICACIÓN CONVENIO
Defensoría Penal Pública	22 de diciembre de 2009	RM, VI, VII Y XII Región
Servicio Nacional de Migraciones	19 de octubre de 2016	RM
Dirección de Obras Hidráulicas y Dirección General de Aguas (MOP)	16 de mayo de 2019 (resolución N° 2082/2019)	RM
Fundación Servicio Jesuita a Migrantes	27 de febrero de 2018	RM
Gobierno Regional Metropolitano	20 de julio de 2018	RM
Delegación Presidencial Regional Metropolitana De Santiago (Ex Intendencia RM)	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 asignadas³

La Unidad de Prácticas Profesionales asigna en promedio 238 prácticas mensuales. Durante el año 2021⁴ se asignaron **2.859 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 hubo un aumento del 26% respecto de la cantidad de prácticas asignadas en la anualidad 2020, aun cuando se mantiene la situación de pandemia y emergencia sanitaria, las prácticas profesionales se desarrollaron y desarrollan vía remota.

Prácticas Profesionales Asignadas Mensualmente



³ 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.

⁴ 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. Estos números se vieron afectados durante el año 2020 y 2021 con motivo de la pandemia, en donde se tuvo un número promedio de 250 postulaciones mensuales.

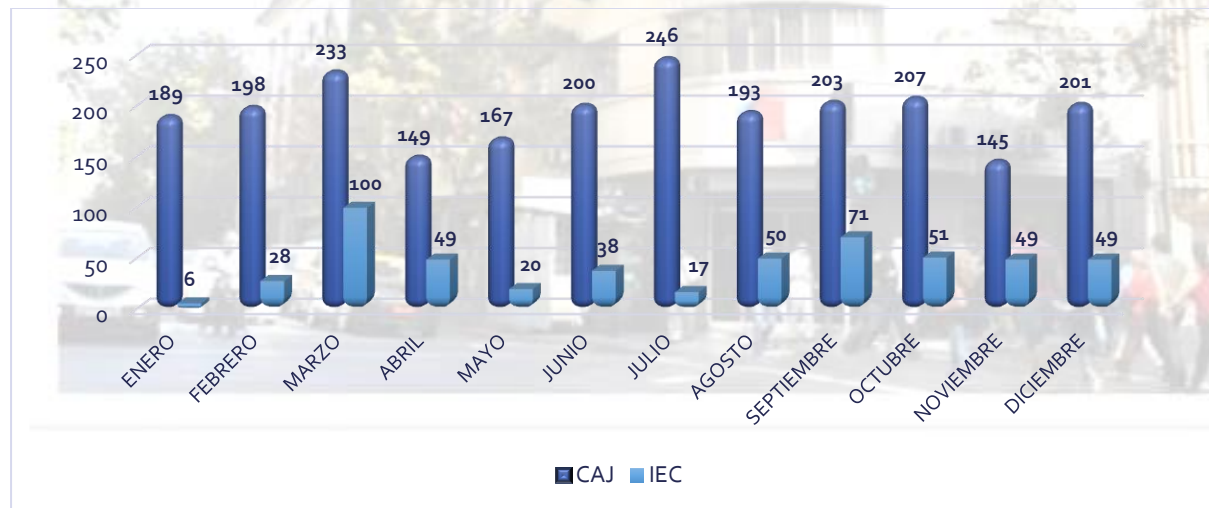
Respecto de la asignación de convenios, del total de prácticas asignadas, un 15% de los postulantes fueron derivados a realizar su práctica profesional en las dependencias de las instituciones en convenio; en atención al escenario de emergencia sanitaria, esta asignación disminuyó en un 13% respecto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

Prácticas Profesionales Asignadas CAJ v/s Instituciones en Convenio

POSTULANTES	REGIÓN METROPOLITANA	REGIÓN DE OHIGGINS	REGIÓN DEL MAULE	REGIÓN DE MAGALLANES	TOTAL
QUE REALIZAN PRACTICA EN LA CORPORACIÓN	2073	95	140	23	2331
INSTITUCIÓN EN CONVENIO	464	15	44	5	528
TOTAL	2537	110	184	28	2859

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:

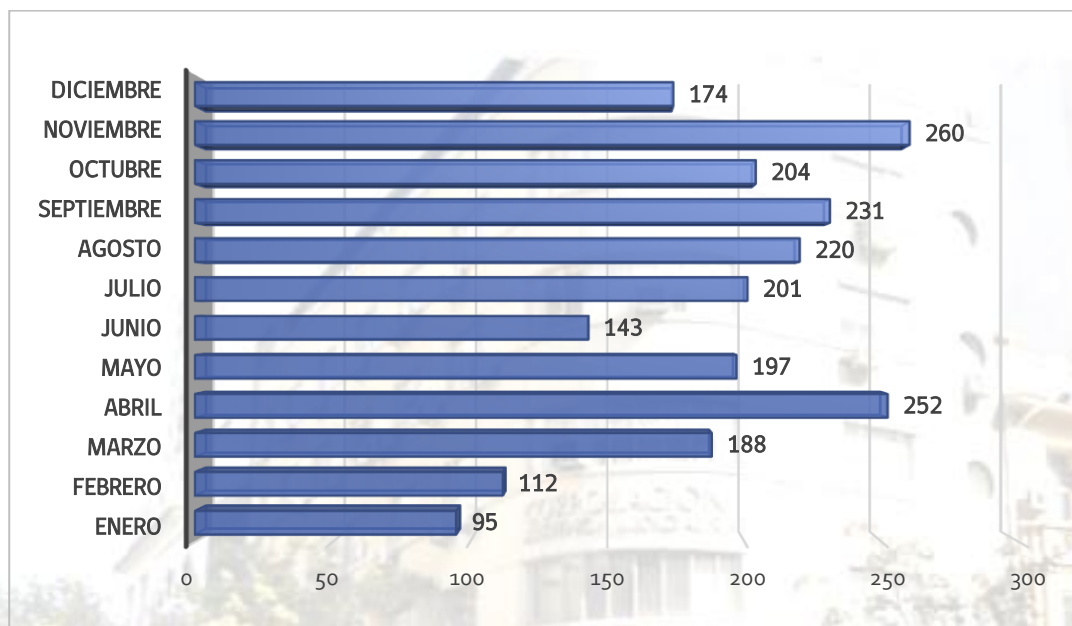
Prácticas Profesionales Asignadas CAJ v/s Instituciones en Convenio Anualidad 2021



Prácticas aprobadas año 2021

Durante el año 2021 fueron aprobadas **2.277 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 2021



XI. Oficina 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 2021:

ingresaron 31 casos a sección judicial:

Materias	Nº ingresos
Alimentos Internacionales	8
Divorcio Mutuo Acuerdo	2
Exequatur	1
Relación Directa y Regular Internacional	2
Protección por abuso	1
Secuestro Internacional	17
Total	31

Ingresaron a sección extrajudicial 57 atenciones:

Materias	Nº ingresos
Alimentos Internacional	11
Relación directa y regular internacional	6
Secuestro internacional	39
Otros	1
Total	57

En materia de cooperación internacional:

- 
- I. Entrevista en Radio Sonar: En el mes de marzo, la abogada jefa de la oficina fue entrevistada por el equipo del programa Sonar Informativo, de Radio Sonar, acerca de la creación de un registro nacional de deudores, en materia de pensiones de alimentos.
 - II. Cápsula en RRSS CAJ: En el mes de mayo, la abogada jefa de la oficina grabó una cápsula informativa para las redes sociales de la Corporación de Asistencia Judicial, sobre la obtención de alimentos internacionales en el marco del Convenio de Nueva York de 1956.
 - III. Seminario internacional: En el mes de junio, la abogada jefa de la Oficina Internacional participó como expositora del seminario "Nueva ley sobre orden de apellidos", organizado por la Universidad de Chile, con una ponencia sobre el rol de los menores de edad en la nueva Ley N°21.334. El seminario se transmitió por Zoom y además se transmitió en vivo a través de la cuenta de Facebook de la Facultad de Derecho de la Universidad de Chile, quedando grabado en dicha plataforma, a disposición del público.
 - IV. Asistencia al Congreso: También en el mes de junio, la abogada jefa de la oficina expuso ante la Comisión de la Mujer y de la Igualdad de Género del Senado, sobre el boletín 14077-18 (crea el registro de deudores de pensiones de alimentos).
 - V. Seminario internacional: En el mes de agosto, la abogada jefa de la oficina participó como expositora de un seminario para la Universidad de la República de Uruguay, en materia de Derecho de Familia chileno, la resolución de problemas internacionales en esas materias y su relación con el Derecho Internacional Privado. Esta clase tuvo lugar dentro del programa de un curso de Derecho Internacional Privado de la universidad mencionada.
 - VI. Taller internacional: En el mes de septiembre, Javiera Verdugo -abogada jefe- fue invitada a exponer en un taller organizado por la Oficina Regional para América Latina y el Caribe de la Conferencia de La Haya de Derecho Internacional Privado (HCCH). El taller estuvo dirigido a pasantes de la institución, que realizan análisis de sentencias e ingresan aquéllas de contenido más relevante en el sistema INCADAT (sistema de publicación digital de sentencias de la HCCH).
 - VII. Entrevista en medios digitales: En el mes de octubre, Javiera Verdugo fue entrevistada en EMOLTV, respecto de la promulgación de la ley que crea el registro de deudores de pensiones de alimentos..
 - VIII. Seminario de postgrado: También en el mes de octubre, Javiera Verdugo impartió dos sesiones en la Universidad de Talca, como parte de su Diplomado "Derechos de la Infancia y Adolescencia. Desafíos actuales". El seminario versó sobre autorizaciones de salida del país y sustracción internacional y estaba dirigido a profesionales del área de Derecho de Familia (abogados, psicólogos peritos, trabajadores sociales, funcionarios judiciales, etc.).

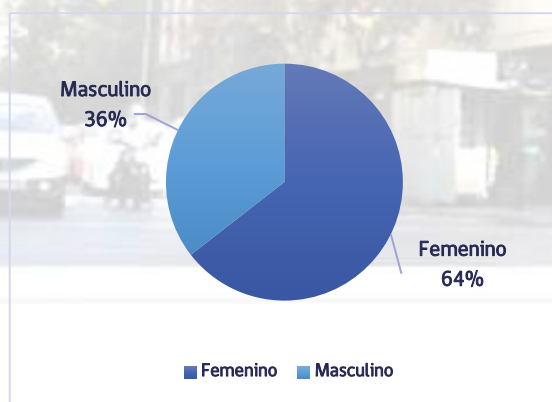
- IX. Capacitación a funcionarios públicos: También en el mes de octubre, la abogada jefa de la oficina realizó una capacitación para funcionarios del SERNAMEG (Servicio Nacional de la Mujer y de la Equidad de Género), sobre autorizaciones para salir del país para menores de edad.
- X. Cápsula en RRSS CAJ: En el mes de octubre, la abogada jefa de la oficina grabó una cápsula informativa para las redes sociales de la Corporación de Asistencia Judicial, sobre autorizaciones de salida del país de menores de edad.
- XI. Seminario internacional: En el mes de noviembre, la abogada jefa de la oficina expuso en el en el conversatorio de la Red de Autoridades Centrales del Convenio de La Haya de 1980, sobre las excepciones al retorno en casos de sustracción. La actividad fue organizada por el Instituto Interamericano del Niño, Niña y Adolescente de la Organización de Estados Americanos y estaba dirigida a Autoridades Centrales para el Convenio de La Haya de 1980.

XII.Enfoque De Género

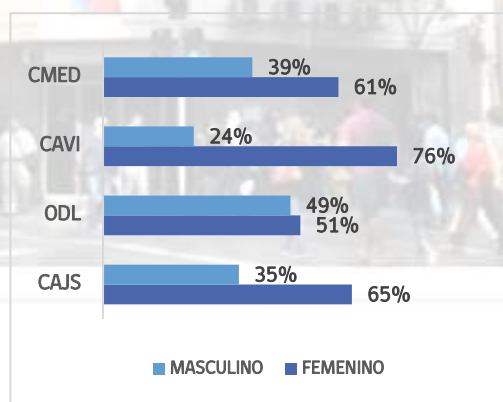
Participación de género en materia de Orientación e Información:

Del total de personas ingresadas al servicio durante el año 2021, un 64% corresponde al género femenino y un 36% al género masculino.

Participación según sexo.

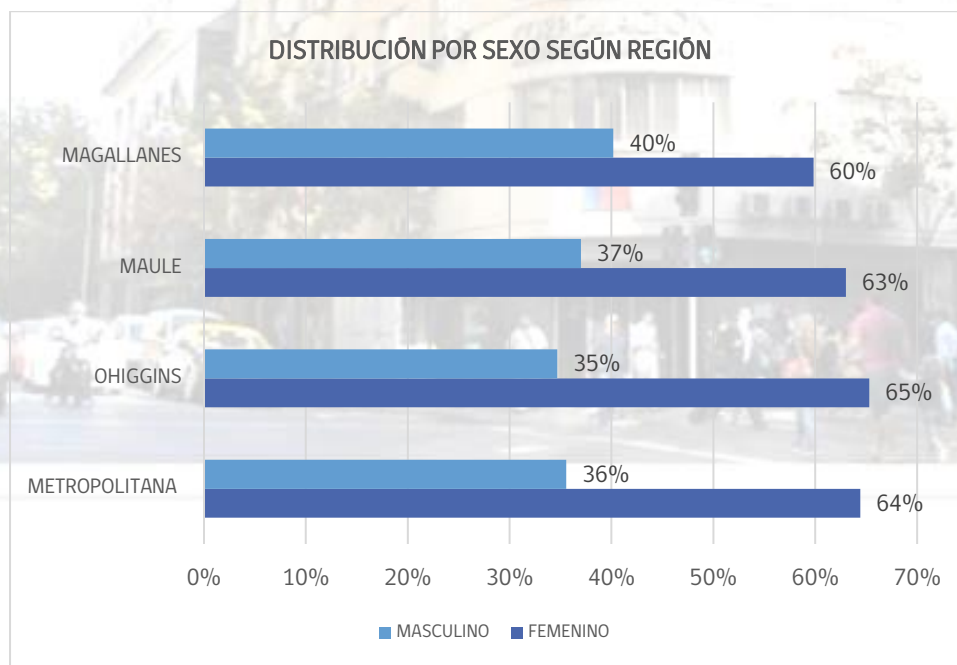


Participación según sexo y tipo de centro.



La distribución de la población atendida según sexo, aporta información de las distintas realidades que se dan según centro, así como de las necesidades jurídicas de la población que atiende la CAJ a nivel de las regiones donde tenemos presencia. A nivel desagregado por tipo de centro, se observa que en los Centros de Atención Jurídico Social (CAJS), se mantiene la participación casi homóloga al promedio de la Corporación, en el caso de CAVI se acentúa la participación del grupo femenino (76%) por sobre el masculino (24%) atribuible al tipo de atención, en el caso de los Centros de Mediación (CMED) la prevalencia del grupo femenino es de 4 puntos porcentuales por debajo del institucional alcanzado en 61% del total mientras el grupo masculino concentra el 39%, finalmente en las Oficinas de Defensa laboral (ODL) la distribución entre hombres y mujeres en casi equitativa, siendo el 51% del grupo masculino y 49% del grupo femenino.

En tanto la distribución de la población por región, sólo manifiesta mayor participación del grupo masculino en la región de magallanes (4 puntos por sobre el promedio institucional), muy probablemente explicable por la distribución de la población en la región donde prevalece el grupo masculino sobre las mujeres según el Censo 2017 y su proyección, así como también atribuible a la menor disponibilidad de oferta pública. En tanto las otras regiones registran una distribución más homologa a la alcanzada por la Corporación en su conjunto.



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 2021.

Hitos 2021

- Se realizaron 43 Actividades territoriales dirigidas a mujeres en las distintos Centros de Atención y Oficinas Especializadas de la CAJMETRO, lo cual representa una disminución de 44% comparado con el año anterior, periodo en el que se ejecutaron 78 actividades de este tipo.
- Como actividad destacada del año 2021 se encuentra el seminario que organiza la Comisión de Género del Sector Justicia de la Región Metropolitana, denominado "Seminario Formativo, Derivación de Violencias contra las Mujeres para funcionarias y funcionarias del Estado" organizado por Comisión

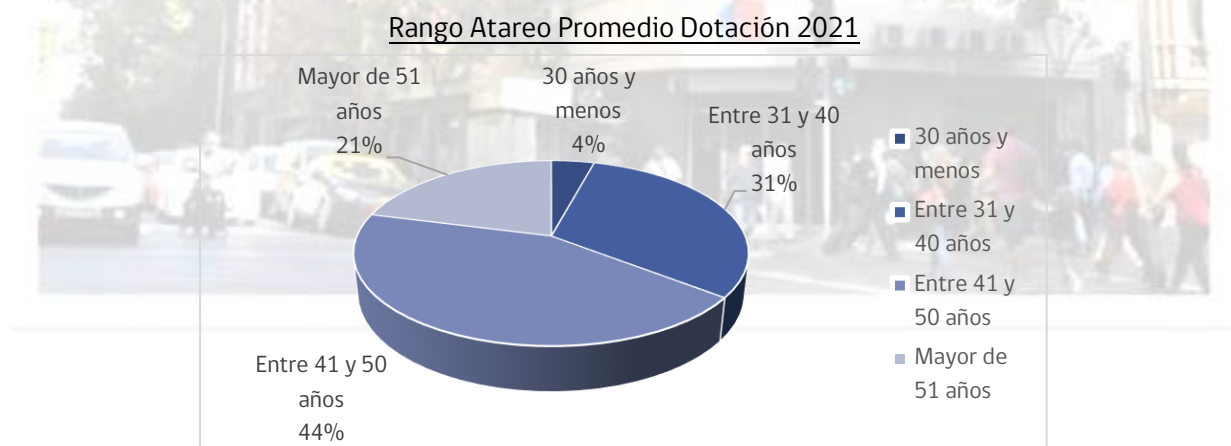
de Género del Sector Justicia Metropolitano, Webinar (seminario realizado por internet) transmitido a través de la plataforma Zoom es uno de los propósitos fue buscó brindar herramientas de orientación e información a todos nuestros funcionarios y funcionarias, para que, ante una eventual situación de violencia denunciada por alguna usuaria, cuenten con los conocimientos necesarios para derivar u otorgar una primera acogida a la víctima. <http://www.cajmetro.cl/noticias/caj-rm-en-exitoso-seminario-derivacion-de-violencias-contra-las-mujeres-organizado-por-comision-de-g/>

- Se participó en las Comisiones regionales de equidad de género.
- Profesionales representantes de Centros y Oficinas Especialistas de la Dirección Regional Metropolitana Sur participan del Comité Ampliado de Género y No Discriminación de la Corte de Apelaciones de San Miguel, <http://www.cajmetro.cl/noticias/caj-rm-en-reunion-de-comite-de-genero-y-no-discriminacion-corte-de-apelaciones-de-san-miguel/>

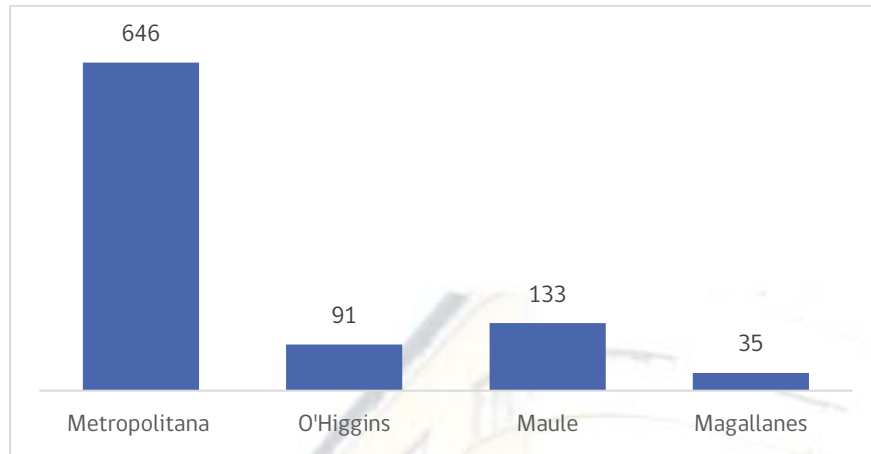
XIII. Recursos Humanos

Antecedentes de Dotación

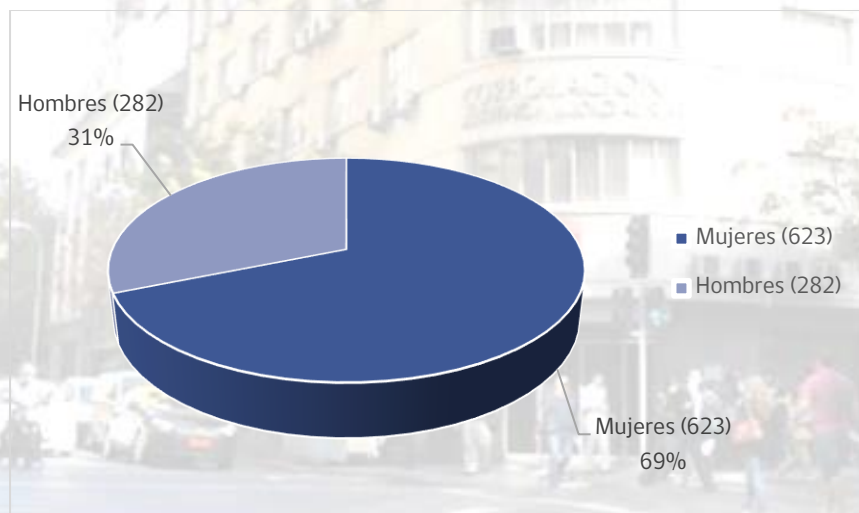
Durante el año 2021 se registra una dotación promedio de 905 funcionarios los que se distribuyen como se muestra en las siguientes gráficas:



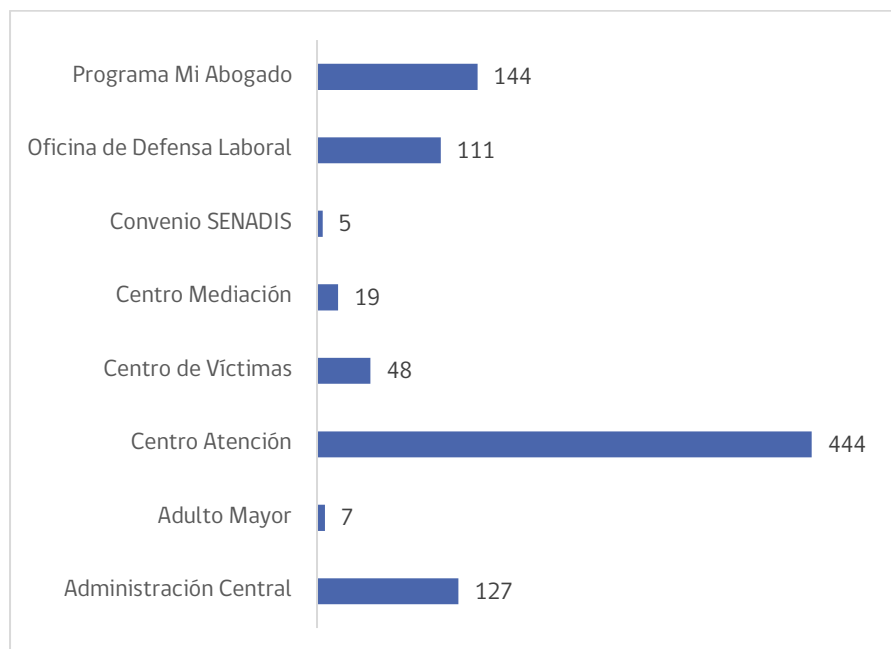
Funcionarios Promedio 2021 Según Región



Distribución Por Género De La Dotación Promedio 2021



Distribución funcionarios Promedio 2021 Según Unidad Operativa

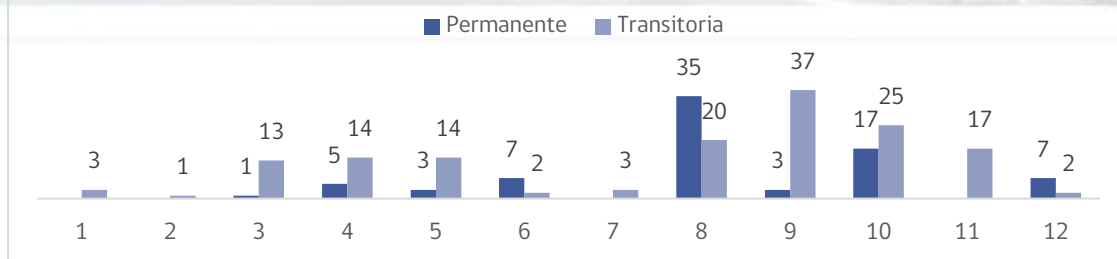


Aspectos Destacables 2021

Generación Empleos

Durante el año 2021 se generaron un total de 229 empleos (un 34% más respecto al año anterior). De dichos empleos un 34% fueron empleos de carácter permanente y un 66% empleos de carácter transitorio para dar cobertura a licencias médicas de larga data, apoyo a la gestión o cobertura de empleos vacantes.

INGRESO MENSUAL DE DOTACIÓN PERMANENTE/TRANSITORIA AÑO 2021



Baja tasa siniestralidad Mutualidad

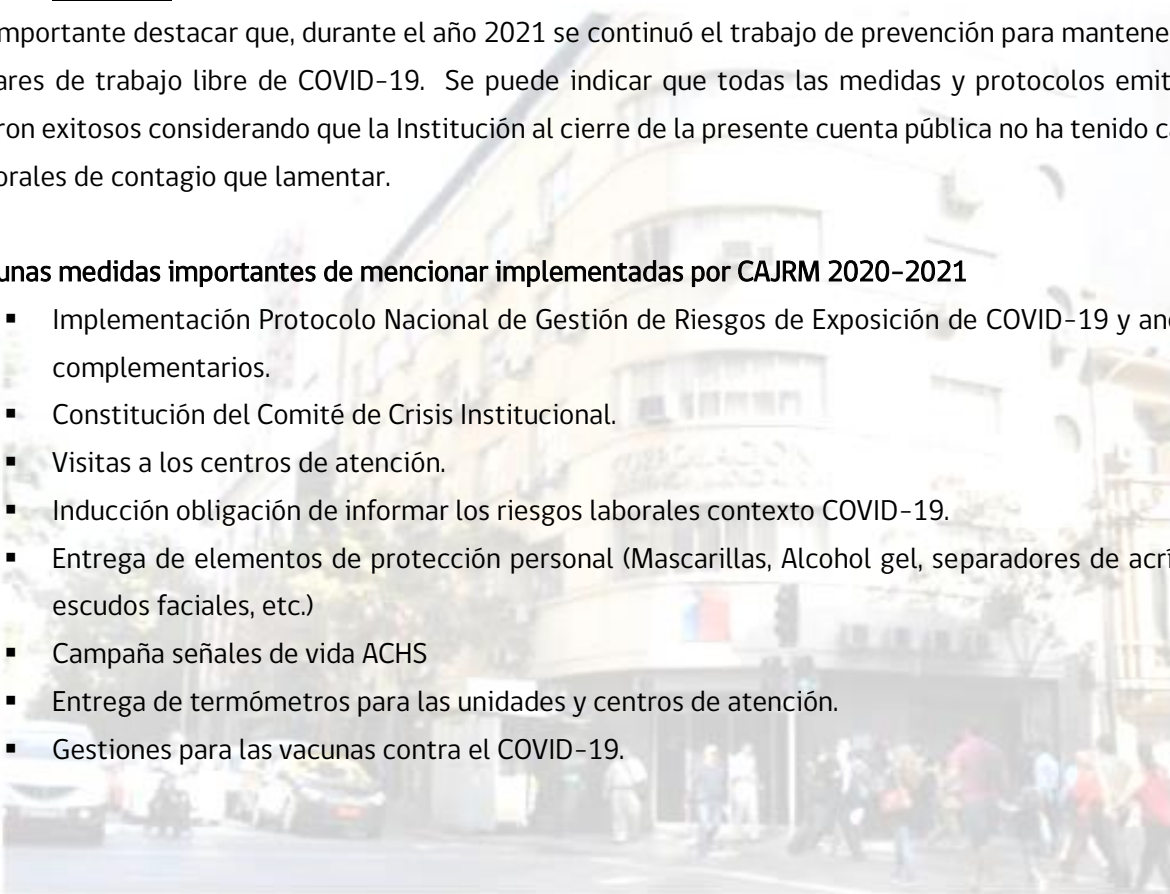
Durante el año 2021 y, conforme las gestiones realizadas por nuestro Prevencionista de Riesgos, se logró una rebaja en la tasa de siniestralidad para el periodo enero 2022 a diciembre 2023 pasando de un 1,61% al **1,27%** lo que implicará un ahorro del orden de 90 millones durante el periodo.

Pandemia

Es importante destacar que, durante el año 2021 se continuó el trabajo de prevención para mantener los lugares de trabajo libre de COVID-19. Se puede indicar que todas las medidas y protocolos emitidos fueron exitosos considerando que la Institución al cierre de la presente cuenta pública no ha tenido casos laborales de contagio que lamentar.

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.



XIV. Ejecución Presupuestaria

Ejecución Presupuestaria CAJ R.M 2021

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°626 del 02 de febrero de 2021, por un monto M\$ 22.005.428-. de los cuales M\$ 20.485.428-. corresponden a Transferencias desde la Subsecretaría de Justicia y M\$ 1.520.000-. son ingresos que se generan por la gestión propia de la Corporación.

En adelante se recibieron durante el año 2021 las siguientes modificaciones presupuestarias:

- Decreto MINJU N°003 del 13/01/2021 que aprueba presupuesto del "Programa Mi Abogado" por \$4.147.999.538
- Oficio Ordinario N°629 del 02/02/2021 que aprueba el presupuesto para el "Programa de Representación Jurídica del Adulto Mayor" por \$277.345.000
- Oficio Ordinario N°3567 del 02/07/2021 que Incorpora el Saldo Inicial de Caja por \$1.109.106.694 a la Institución.
- Oficio Ordinario N°4088 del 27/07/2021 que incorpora presupuesto para "Programa de Representación Jurídica" en las regiones de O'Higgins y Metropolitana por \$542.504.734
- Oficio Ordinario N°4605 del 11/08/2021 que aumenta presupuesto por \$1.014.276.803 para reajuste en las remuneraciones 2021, Proyecto de habilitación del inmueble del CREDEN, indemnizaciones por término de relación laboral y la incorporación del "Programa de Representación Jurídica" en las regiones de Maule y Magallanes.
- Oficio Ordinario N° 5027 del 01/09/2021 aumenta el presupuesto para el "Programa de Representación Jurídica" en la región Metropolitana
- Oficio Ordinario N°7017 del 03/12/2021 que aprueba el presupuesto SENADIS por \$88.800.000
- Decreto N°142 del 09/12/2021 modifica el presupuesto del "Programa Mi abogado" aumentando \$319.657.183 para Gasto en Personal (Viáticos)
- Oficio Ordinario N°7492 del 28/12/2021 que aumenta el presupuesto en \$424.611.166 para incentivo al retiro, sentencias y gasto en personal y activos no financieros del "Programa de Representación Jurídica"
- Oficio Ordinario N°7504 del 29/12/2021 por \$102.893.000 que otorga reajuste en las remuneraciones 2022

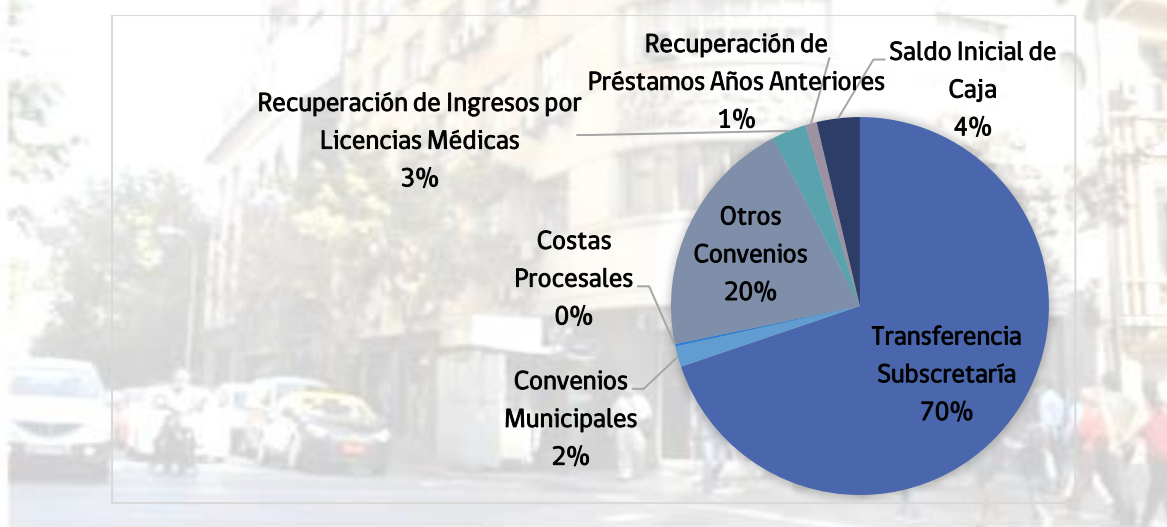
- Oficio Ordinario N°7565 del 30/12/2021 que aumenta de la Corporación en \$100.000.000 para adquisición de activos no financieros.
- Oficio Ordinario N°7575 del 30/12/2021 que aprueba la incorporación de \$7.578.000 de recuperación de licencias médicas al presupuesto del "Programa Mi abogado" para el financiamiento de gastos rechazados.

Modificación Presupuestaria	Presupuesto Vigente (\$)	Modificaciones Presupuestarias (\$)	Presupuesto Final (\$)
Decreto N°3 18/01/21 Aprueba Presupuesto PMA 2021 PMA 2021	22.005.428.000	4.147.999.538	26.153.427.538
Oficio Ordinario N°629 de 02/02/2021 DAM 2021	26.153.427.538	277.345.000	26.430.772.538
Oficio Ordinario N°3567 de 02/07/2021 Autoriza Incorporación SIC	26.430.772.538	1.109.106.694	27.539.879.231
Oficio Ordinario N° 4088 del 27/07/2021 PRJ VI y RM	27.539.879.231	542.504.734	28.082.383.965
Oficio Ordinario N° 4605 del 11/08/2021 PRJ VII y XII, Rehabilitación CREDEN y Reajuste en Remuneraciones e Indemnización	28.082.383.965	1.014.276.803	29.096.660.768
Oficio Ordinario N° ORD. 5027 del 01/09/21 Aumento presupuesto PRJ RM	29.096.660.768	135.221.000	29.231.881.768
Oficio Ordinario N° ORD. 7017 del 03/12/2021 Senadis 2021	29.231.881.768	88.800.000	29.320.681.768
Oficio Ordinario N° 7492 del 28/12/2021 Incentivo al Retiro, Pago de Sentencias y gasto en personal y activos no financieros del "Programa de Representación Jurídica"	29.320.681.768	424.611.166	29.745.292.934
DECRETO N°142 del 09/12/21 Aumento Presupuesto PMA para Gasto en Personal (Viáticos)	29.745.292.934	319.657.183	30.064.950.117
Oficio Ordinario N°7565 del 30/12/2021 Modificación Presupuestaria Presupuesto	30.064.950.117	100.000.000	30.164.950.117

CAJ adquisición de activos no financieros.			
Oficio Ordinario N° 7504 Otorga reajuste de remuneraciones	30.164.950.117	102.893.000	30.267.843.117
Oficio Ordinario N°7575 Aumento Presupuesto PMA (Recuperación de licencias médicas)	30.267.843.117	7.578.000	30.275.421.117

El financiamiento de la Corporación se compone de dos fuentes principales de ingreso, estas son; aportes de la Subsecretaría de Justicia y recursos generados por la misma Corporación a través de la recaudación de convenios municipales, costas procesales y recuperación de subsidios por licencias médicas y convenios con otras Instituciones.

Para el año 2021 la composición de los ingresos percibidos se distribuyó de la siguiente manera:



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 2021, correspondió a un 70% del total de los ingresos. Al finalizar el año presupuestario 2021, las transferencias corrientes llegaron a la suma de \$ 21.009.634.996.-, 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 2021 (\$)</i>	<i>Ejecutado 2021(\$)</i>	<i>% Avance</i>
Total Ingresos de Operación	7.149.101.428	6.804.729.420	95,18%
- Convenios Municipales	500.000.000	534.850.932	106,97%
Convenios Dirección Regional Metrop. Sur	96.966.462	165.282.794	170,45%
Convenios Dirección Regional Metrop. Norte	285.902.148	292.600.886	102,34%
Convenios Dirección Regional O'higgins	57.057.187	66.843.180	117,15%
Convenios Dirección Regional Maule	55.741.557	4.142.031	7,43%
Convenios Dirección Regional Magallanes	4.332.646	5.982.041	138,07%
Convenios Dirección Regional Of. Especializada	0	0	0
Total Costas Proc. y Pers.	120.000.000	59.851.869	49,88%
Costas ODL Dirección Regional Metropolitana	57.823.119	41.613.853	71,97%
Costas Dirección Regional Metrop. Sur	10.000.000	2.873.723	28,74%
Costas Dirección Regional Metrop. Norte	38.000.000	1.176.000	0,00%
Costas Dirección Regional O'higgins	8.714.892	8.539.126	97,98%
Costas Dirección Regional Maule	4.711.989	5.649.167	119,89%
Costas Dirección Regional Magallanes	750.000	0	0,00%
- Otros Ingresos Propios			
- Otros Convenios	6.529.101.428	6.210.026.619	95,11%

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 95,11% producto de que la modificación presupuestaria correspondiente al DECRETO N°142 del 09/12/21 que Aumentó el

Presupuesto Programa Mi Abogado en Gasto en Personal por \$319.074.809.- que no alcanzó a ser transferida desde la Subsecretaría a la Corporación. Los ingresos percibidos en Otros Convenios, provinieron del Programa Mi abogado, Programa de Representación Jurídica y Dupla Adulto Mayor.

Por otro lado, es importante destacar que el porcentaje de ingresos por convenios municipales estimados para el 2021, superó el 100% es decir, se recaudó más de lo proyectado. Respecto de las Costas, durante 2021 sólo se un 49,88% de lo proyectado.

Otros ingresos Corrientes:

<i>Otros Ingresos Corriente</i>	<i>Presupuesto 2021(\$)</i>	<i>Ejecutado 2021 (\$)</i>	<i>% Avance</i>
Total Otros Ingresos Corrientes	707.578.000	886.038.183	125,22%
- Recuperación Licencias Médicas	707.578.000	864.704.381	122,21%
- Duplicados de Certificados de Práctica	0	6.070.000	0,00%
- Otros Ingresos	0	14.953.413	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 2021 en este Subtítulo fue por la suma de \$886.038.183.-, lo que implicó un 25,22% 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 del dpto. de Recursos Humanos a las distintas ISAPRES y al COMPIN.

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 \$292.175.033.-, lo que significó ingresos de un 97% de lo proyectado para el año 2021.

Ingresos	Presupuesto 2021 (\$)	Ejecutado 2021 (\$)	% Avance
Total Recuperación de Prestamos	300.000.000	292.175.033	97%
- Convenios Municipales Años Anteriores	300.000.000	292.175.033	97%
Convenios Años Anteriores D.R. Metrop. Sur	29.871.183	110.534.807	370%
Convenios Años Anteriores D.R. Metrop. Norte	135.042.969	127.842.681	95%
Convenios Años Anteriores D.R. L.B. O'higgins	32.793.997	32.128.158	98%
Convenios Años Anteriores D.R. del Maule	101.662.679	13.641.191	13%
Convenios Años Anteriores D.R. de Magallanes	629.172	3.711.054	590%
Convenios Años Anteriores Instituciones de la Salud	0	4.317.142	370%

Saldo Inicial de Caja

El presupuesto para este subtítulo fue de \$ 1.109.106.694. - monto que corresponde al saldo del ejercicio presupuestario del 2020, el cual fue autorizado en su totalidad.

Resumen Ingresos 2021

	Presupuesto 2021 (\$)	Ejecutado 2021 (\$)	% Avance
INGRESOS	26.448.550.054	26.440.149.692	99,97%
Transferencias Corrientes	21.009.634.996	21.009.634.996	100,00%
Rentas de la Propiedad	0	728.716	-
Ingresos de Operación	7.149.101.428	6.804.729.420	95,18%
Otros Ingresos Corrientes	707.578.000	886.038.183	125,22%%
Venta de Activos	0	0	0,00%
Recuperación de Préstamos	300.000.000	292.175.033	97%
Saldo Inicial de Caja	1.109.106.694	1.109.106.694	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 2021 ascendió a un 98,22%.

Este subtítulo comprende los siguientes conceptos, cuyos gastos acumulados al 31 de diciembre de 2021, son los que se indica:

1. Sueldos: \$19.455.368.385, equivalente al 99% del presupuesto disponible en el rubro para el año 2020.
2. Honorarios no tuvo desembolsos durante el presente año.
3. Trabajos Extraordinarios por \$704.805, alcanzando un 0,0028% de ejecución del presupuesto disponible para 2021.
4. Viáticos con una ejecución de \$27.983.620, equivalente al 0,1122% 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 2021 por \$5.442.792.836 alcanzado un 100,21% del presupuesto disponible en este rubro.

<i>Gastos</i>	<i>Presupuesto 2021 (\$)</i>	<i>Ejecutado 2021 (\$)</i>	<i>% avance</i>
Gastos en Personal Total	25.391.643.279	24.938.722.194	98,22%
- Sueldos	19.738.505.609	19.455.368.385	99%
- Honorarios	1.000.000	0	0,00%
- Horas Extras	9.811.459	704.805	7,18%
- Viáticos	210.680.637	27.983.620	13,28%
- Asignación de Modernización	3.148.969.814	3.141.283.854	99,8%
- Asignación de Desempeño	2.092.584.979	2.085.897.132	99,7%
- Asignación Compensatoria	144.020.507	163.221.894	113,33%%
- Asignación de Zonas Extremas	46.070.274	52.389.956	113,72%%

Los saldos acumulados a diciembre de 2021 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 2022 tienen una remuneración total menor a causa de los contratos a plazo fijo que no cuentan con los componentes variables de las asignaciones de desempeño y modernización. Estos saldos son devueltos al Ministerio de Justicia y DD.HH. en el año 2022.

Gastos en Bienes y Servicios:

El presupuesto anual autorizado para Gasto en Bienes y Servicios de Consumo para el año 2021 ascendió a la suma de \$3.194.622.335. Al 31 de diciembre de 2021 se ejecutó la suma de \$2.570.271.056, es decir, el equivalente al 80,46% del presupuesto disponible, lo anterior debido a que la contingencia sanitaria y

el trabajo remoto bajaron significativamente el gasto en servicios básicos y contratos de costo variables tales como el arriendo de multifuncionales, peajes y servicio de correos.

Por otro lado, existieron proyectos que no se alcanzaron a ejecutar durante el año 2021, tales como el Plan de Capacitación de funcionarios(as) y la re habilitación del CREDEN, ambos por montos cercanos a los \$100.000.000.- cada uno. Por dicha razón, se provisionaron estos montos y se reservaron para ser utilizados el 2022, financiados con Saldo Inicial de Caja.

Gastos en Bienes y Servicios de Consumo	Presupuesto 2021(\$)	Ejecutado 2021(\$)	% Avance
Total Gasto en Bienes y Servicios de Consumo	3.194.622.335	2.570.271.056	80,46%
- Resto Operación	2.085.461.975	1.553.395.987	74,49%
- Arriendos	1.020.417.029	1.016.875.069	99,65%
- Capacitación	88.743.331	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 2021 ascendió a la suma de \$ 105.387.027.-, representando un 71,53% del presupuesto disponible. En cuanto al gasto asociado a la ley 20.948, se ejecutó \$ 33.374.509.- de un presupuesto de \$113.187.606.- , equivalente a un 29,49%. La mayor parte del gasto se encontró dirigida al pago de finiquitos de funcionarios(as) acogidos a la Ley de Incentivo al Retiro, quedando provisionados los montos correspondientes a 2 finiquitos que se debían pagar en el año 2022, los cuales se regularizan con Saldo Inicial de Caja.

<i>Prestaciones de Seguridad Social</i>	<i>Presupuesto 2021(\$)</i>	<i>Ejecutado 2021(\$)</i>	<i>% Avance</i>
Total Prestaciones Seguridad Social	260.523.959	138.761.536	53,26%
- Bonificación	113.187.606	33.374.509	29,49%
- Finiquitos	147.336.353	105.387.027	71,53%

Transferencias Corrientes

Durante el año 2021 se efectuaron transferencias corrientes a Otras Entidades Públicas, por la suma de \$ 345.252.886.-, correspondiente a los saldos no utilizados del convenio Dupla Adulto Mayor y al Programa Mi Abogado.

Transferencias Corrientes	Presupuesto 2021(\$)	Ejecutado 2021(\$)	% Avance
Total Transferencias Corrientes	345.252.886	345.252.886	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 el mayor gasto se generó por la sentencia RIT A-5820-2008, A-729-2009, P-46931-2008 y A-1009-2020 del Juzgado de Cobranza Laboral y Previsional de Santiago, en procedimiento de cobranza conforme lo indicado en Contrato de transacción judicial entre el Instituto de Previsión Social (IPS) y Corporación de Asistencial Judicial Metropolitana, cuya copia fiel e integra consta en la Escritura Publica otorgada con fecha 30 de octubre del 2020, bajo el repertorio 21288, por la suma de \$ 128.997.428.- (ciento veintiocho millones novecientos noventa y siete mil cuatrocientos veintiocho pesos) el correspondientes a las cuotas 04, 05, 06, 07, 08, 09 y 10 del contrato.

Para el pago de casi la totalidad, se solicitó aumento presupuestario a través del Ministerio de Justicia y derechos Humanos, el cual fue autorizado mediante Oficio 7492 del 28 de Diciembre de 2021.

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 28°: 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 2021(\$)	Ejecutado 2021(\$)	% Avance
Total Otros Gastos Corrientes	159.238.748	159.767.360	100,33%

Adquisición de Activos no financieros

Adquisición de Activos No Financieros alcanzó una ejecución a diciembre de 2021 del 92,85%; es decir, se efectuaron desembolsos por la suma de \$ 813.996.157.-, siendo el presupuesto anual autorizado para este Subtítulo la suma de \$ 876.663.188.-

Principalmente se financiaron, renovación vehicular, adquisición de mobiliario, compra de equipos computacionales y licencias informáticas.

Adquisición de Activos no Financieros	Presupuesto 2021(\$)	Ejecutado 2021 (\$)	% Avance
Total Adq. Activos No Financieros	876.663.188	813.996.157	92,85%
- de Terrenos	0	0	0,00%
- de Edificios	0	0	0,00%
- de Vehículos	134.823.532	153.686.196	0,00%
- de Mobiliario y Otros	96.101.381	97.206.251	58,30%
- de Máquinas y Equipos	0	1.112.650	64,08%
- de Equipos Informáticos	365.324.580	320.045.555	10,77%
- de Programas Informáticos	280.413.695	241.618.386	37,76%
- Otros	0	327.119	0,00%

Servicio de la Deuda

Para este año, el arrastre de compromisos devengados y no pagados al 31 de diciembre del año 2020 ascendió a la suma de \$ 45.926.370.-, financiado con Saldo Inicial de Caja del presupuesto 2021.

Servicio de la deuda	Presupuesto 2021(\$)	Ejecutado 2021(\$)	% Avance
Total Servicio de la Deuda	47.476.723	45.926.370	96,73%

RESUMEN DE GASTOS 2021

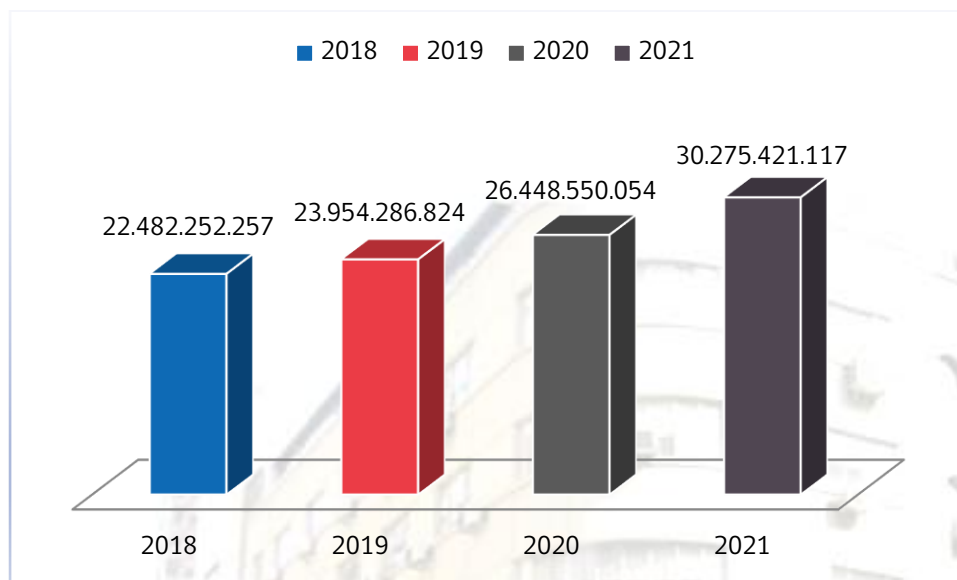
	Presupuesto 2021(\$)	Ejecutado 2021(\$)	% Avance
GASTOS	30.275.421.117	29.012.697.559	95,83%
Gastos en Personal	25.391.643.279	24.938.722.194	98,22%
Bienes y Servicios de Consumo	3.194.622.335	2.570.271.056	80,46%
Prestaciones de Seguridad Social	260.523.959	138.761.536	53,26%
Transferencias Corrientes	345.252.886	345.252.886	100,00%
Otros Gastos Corrientes	159.238.748	159.767.360	100,33%
Ad. Activos No Financieros	876.663.188	813.996.157	92,85%
Servicio de la Deuda	47.476.723	45.926.370	96,73%

Cuadro Ejecución Presupuestaria 2021

DETALLE			Presupuesto Vigente Año 2021 (\$)	Total Ejecución a Diciembre de 2021 (\$)	% Avance
Sub.	Item	Asig.	INGRESOS	30.275.421.117	30.102.413.042
11105		Transferencias Corrientes	21.009.634.996	21.009.634.996	100,00%
	62	- Subsecretaría de Justicia	21.009.634.996	21.009.634.996	100,00%
11106	01	Rentas de la Propiedad		728.716	0,00%
11107	01	Ingresos de Operación	7.149.101.428	6.804.729.420	95,18%
		- Convenios Municipales	500.000.000	534.850.932	106,97%
		Convenios Dirección Regional Metrop. Sur	96.966.462	165.282.794	170,45%
		Convenios Dirección Regional Metrop. Norte	285.902.148	292.600.886	102,34%
		Convenios Dirección Regional O'higgins	57.057.187	66.843.180	117,15%
		Convenios Dirección Regional Maule	55.741.557	4.142.031	7,43%
		Convenios Dirección Regional Magallanes	4.332.646	5.982.041	138,07%
		Convenios Dirección Regional Of. Especializada	0	0	
		- Costas Proc. y Pers.	120.000.000	59.851.869	49,88%
0702002001		Costas ODL Dirección Regional Metropolitana	57.823.119	41.613.853	71,97%
0702002002		Costas Dirección Regional Metrop. Sur	10.000.000	2.693.244	26,93%
0702002004		Costas Dirección Regional Metrop. Norte	38.000.000	1.056.479	2,78%
0702002007		Costas Dirección Regional O'higgins	8.714.892	1.844.126	21,16%
0702002008		Costas Dirección Regional Maule	4.711.989	7.140.000	151,53%
0702002009		Costas Dirección Regional Magallanes	750.000	5.504.167	733,89%
		- Otros Ingresos Propios	0	0	
		- Otros Convenios	6.529.101.428	6.210.026.619	95,11%
11108		Otros Ingresos Corrientes	707.578.000	886.038.183	125,22%
		- Recuperación Licencias Médicas	700.000.000	864.704.386	123,53%
0801001		Recuperación Art. 4 Ley 19345 (Mutual)	0	169.351.914	0,00%
0801002		Recuperación Art. 12 Ley 18196 (Fonasa-Isapre)	7.578.000	24.851.340	327,94%
0801003		Reembolso Art. 4 Ley 19345 (ACHS)	0	0	0,00%
		- Duplicados de Certificados de Práctica	0	6.070.000	0,00%
		- Otros Ingresos	0	15.263.797	0,00%
11110		Venta de Activos	0	0	0,00%
		- Activos No Financieros	0	0	0,00%
11112		Recuperación de Prestamos	300.000.000	292.175.033	97,39%
		- Convenios Municipales Años Anteriores	300.000.000	287.857.891	95,95%
1210001		Convenios Años Anteriores D.R. Metrop. Sur	29.871.183	112.193.438	375,59%
1210002		Convenios Años Anteriores D.R. Metrop. Norte	135.042.969	126.816.697	93,91%
1210003		Convenios Años Anteriores D.R. L.B. O'higgins	32.793.997	34.325.938	104,67%
1210004		Convenios Años Anteriores D.R. del Maule	101.662.679	10.810.764	10,63%
1210005		Convenios Años Anteriores D.R. de Magallanes	629.172	3.711.054	589,83%
1210007		Convenios Años Anteriores Instituciones de la Salud	0	4.317.142	0,00%
			0		
11115		Saldo Inicial de Caja	1.109.106.694	1.109.106.694	100,00%

Sub.	GASTOS	30.246.631.998	29.012.697.559	95,92%
12121	<i>Gastos en Personal</i>	25.391.643.279	24.938.722.194	98,22%
	- Sueldos	19.738.505.609	19.467.240.933	98,63%
	- Honorarios	1.000.000	0	0,00%
	- Horas Extras	9.811.459	704.805	7,18%
	- Viáticos	210.680.637	27.983.620	13,28%
	- Asignación de Modernización	3.148.969.814	3.141.482.364	99,76%
	- Asignación de Desempeño	2.092.584.979	2.085.727.518	99,67%
	- Asignación Compensatoria	144.020.507	163.192.998	113,31%
	- Asignación de Zonas Extremas	46.070.274	52.389.956	113,72%
	- Suplencias y Reemplazos	0	0	0,00%
	- Alumnos en Práctica	0	0	0,00%
12122	<i>Bienes y Servicios de Consumo</i>	3.194.622.335	2.570.271.056	80,46%
	- Resto Operación	2.085.461.975	1.553.395.987	74,49%
	- Arriendos	1.020.417.029	1.016.875.069	99,65%
	- Capacitación	88.743.331	0	0,00%
12123	<i>Prestaciones Seguridad Social</i>	260.523.959	138.761.536	53,26%
	- Bonificación	113.187.606	33.374.509	29,49%
	- Finiquitos	147.336.353	105.387.027	71,53%
12124	<i>Transferencias Corrientes</i>	345.252.886	345.252.886	100,00%
12126	<i>Otros Gastos Corrientes</i>	159.238.748	159.767.360	100,33%
12129	<i>Adq. Activos No Financieros</i>	757.239.206	813.996.157	107,50%
	- de Terrenos	0	0	0,00%
	- de Edificios	0	0	0,00%
	- de Vehículos	134.823.532	153.686.196	113,99%
	- de Mobiliario y Otros	96.101.381	97.206.251	101,15%
	- de Máquinas y Equipos	0	1.112.650	0,00%
	- de Equipos Informáticos	365.324.580	320.045.555	87,61%
	- de Programas Informáticos	280.413.695	241.618.386	86,16%
	- Otros	0	327.119	0,00%
12131	<i>Iniciativas de Inversión</i>	0	0	0,00%
	- Proyectos en Obras Civiles	0	0	0,00%
12134	<i>Servicio de la Deuda</i>	47.476.723	45.926.370	96,73%
	- Deuda Flotante	47.476.723	45.926.370	96,73%
12135	<i>Saldo Final de Caja</i>	0	0	0,00%

Presupuesto Final	2018	2019	2020	2021
Monto (\$)	22.482.252.257	23.954.286.824	26.448.550.054	30.275.421.117



XV. Convenios Municipales

Durante el año 2021 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 70% del total los ingresos; el 30% restante, corresponde a ingresos por convenios financiados por el Ministerio de Justicia y DDHH y a Convenios Municipales, Costas Procesales, Recuperación de Licencias Médicas y Recuperación de Convenios de años anteriores, que son gestionados por la misma Corporación.

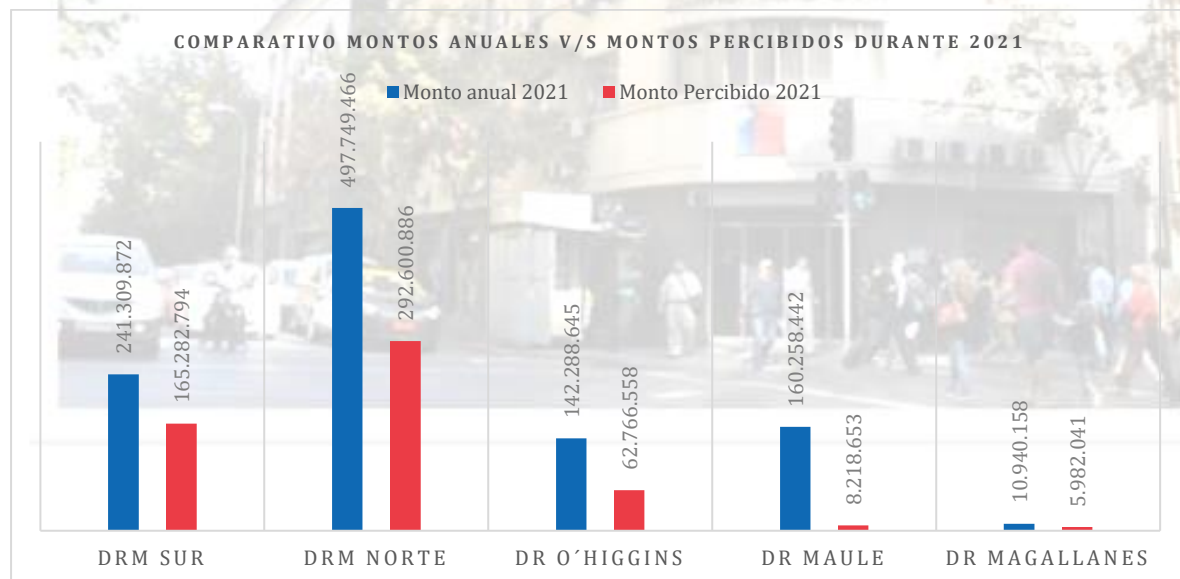
La CAJ RM suscribe convenios con los diferentes municipios de la Región Metropolitana, O'Higgins, Maule y Magallanes y de la Antártica Chilena en donde nuestra institución instala unidades de atención y/o oficinas móviles para entregar asistencia jurídica y social a quienes lo requieran. Por dicho motivo 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 2021, 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 distintos centros de la Corporación para su atención.

Convenios Vigentes del año 2020

DIRECCIÓN REGIONAL	Nº CONVENIOS VIGENTES	MONTOS ANUALES
METROPOLITANA SUR	11	241.309.872
METROPOLITANA NORTE	21	497.749.466
DE LA REGIÓN DE O'HIGGINS	26	142.288.645
DE LA REGIÓN DEL MAULE	23	160.258.442
DE LA REGIÓN DE MAGALLANES Y LA ANTÁRTICA CHILENA	3	10.940.158
TOTALES	84	1.052.546.583

A continuación, se muestra una gráfica con los montos anuales por Convenio, comparados con los efectivamente percibidos dentro del año 2021:



El total recaudado en el año 2021 corresponde a \$ 534.850.932.- equivalente al 51% del total de los convenios vigentes. La diferencia quedará reflejada en el presupuesto del año 2022 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 2021 se devengaron las deudas históricas que tiene cada municipio ascendiendo a una suma total de \$ 4.102.606.157.- de los cuales sólo se recaudó \$ 287.857.891.- equivalente a un 7% del total adeudado.

DIRECCIÓN REGIONAL	DEUDAS AÑOS ANTERIORES	TOTAL PAGADO 2021
METROPOLITANA SUR	337.735.676	110.534.807
METROPOLITANA NORTE	1.818.853.099	127.842.681
DE LA REGIÓN DE O'HIGGINS	474.575.592	32.128.158
DE LA REGIÓN DEL MAULE	1.465.788.144	13.641.191
DE LA REGIÓN DE MAGALLANES Y LA ANTÁRTICA CHILENA	5.653.646	3.711.054
TOTALES	4.102.606.157	287.857.891

Lo anterior indica un gran desafío para el año 2022, 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.

XVI. 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 que rige la materia.

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 2021.

Cuenta Pública Participativa

EL 2021 la Corporación de Asistencia Judicial 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**⁵⁶, en conformidad a lo establecido en instrucciones sobre la realización de Cuentas Públicas Participativas en alerta sanitaria Covid-19. La actividad se llevó a cabo según el programa establecido, cuya duración fue de 22 minutos. En dicho video publicado, el Director General (s) de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana, Gerardo Pérez Galarce, entregó la presentación de la Cuenta Pública Participativa de la gestión institucional del año 2020.

Consejo de la Sociedad Civil (COSOC)

El COSOC sesionó en 1 oportunidad de manera extraordinaria, durante el año 2021. Con motivo del estado de catástrofe, producto de la pandemia Covid-19. Se sesionó de manera extraordinaria el Consejo para conocer, observar y dar su visto bueno al informe general de Cuenta Pública institucional.⁷⁸

Al día de hoy, pendiente el 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 Alarcón Jaña).
5. Fundación Multitudes (consejero: Francisco Gonzalez Quezada).
6. Fundación Conciencia (consejero: Verónica Contreras R.).
7. Asociación Chilena de Voluntarios (consejero: Hugo Cárdenas V.).

⁵ <https://youtu.be/fr3WdWWHzNw>

⁶ <http://www.cajmetro.cl/noticias/corporacion-de-asistencia-judicial-de-la-region-metropolitana-cuenta-publica-participativa-2021-gest/>

⁷ <https://twitter.com/cajmetrooficial/status/1392874653476085762?t=PxbmQif7U-V6N94rdPwOdg&s=08>

⁸ http://www.cajmetro.cl/wp-content/ARCHIVOS_DPAC/ACTA%20SESION%20%20EXTRAORDINARIA%20DE%20COSOC%2013-05-2021.pdf

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).

Consultas ciudadanas/Diálogos Participativos

Durante el año 2021 realizamos la consulta Ciudadana Virtual, “Apreciación Ciudadana Sobre La Prestación Del Servicio Entregado Por La Corporación De Asistencia Judicial R.M. En Tiempos De Pandemia”⁹ la que fue contestada por 3.210 personas, que representa un aumento considerable a la Consulta realizada en el año 2019-2020, donde la misma fue contestada por 500 personas, logrando un 509% de variación positiva.

Acceso a la información relevante

La Unidad de Participación Ciudadana y Atención No Presencial sigue 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, en nuestro portal web: <https://cutt.ly/DyuuOBt>

Hito

En el mes de noviembre se aprobó por Resolución Exenta N° 3293/2021 el **Protocolo de Aplicación de Mecanismos de Participación Ciudadana**, cuyo objetivo general es establecer procedimientos claros y con un enfoque de transversalidad, que permitan a los funcionarios de la Corporación de Asistencia Judicial una correcta aplicación e interpretación de la Norma General de Participación Ciudadana de la Corporación.¹⁰

⁹http://www.cajmetro.cl/wpcontent/ARCHIVOS_DPAC/Informe%20Respuesta%20Consulta%20Ciudadana%20Virtual%202021.pdf

¹⁰ <http://www.cajmetro.cl/participacion-ciudadana/>

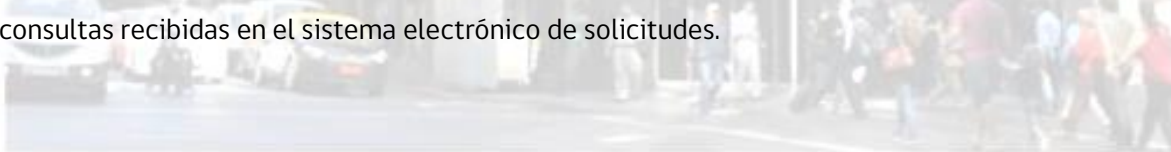
XVII. Transparencia y Acceso a la Información

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.

Durante el año 2021 el Consejo para la Transparencia no ha realizado fiscalizaciones a este Servicio.

En cuanto a la Transparencia Pasiva, durante el año 2021 nuestra Corporación respondió la totalidad de las consultas recibidas en el sistema electrónico de solicitudes.



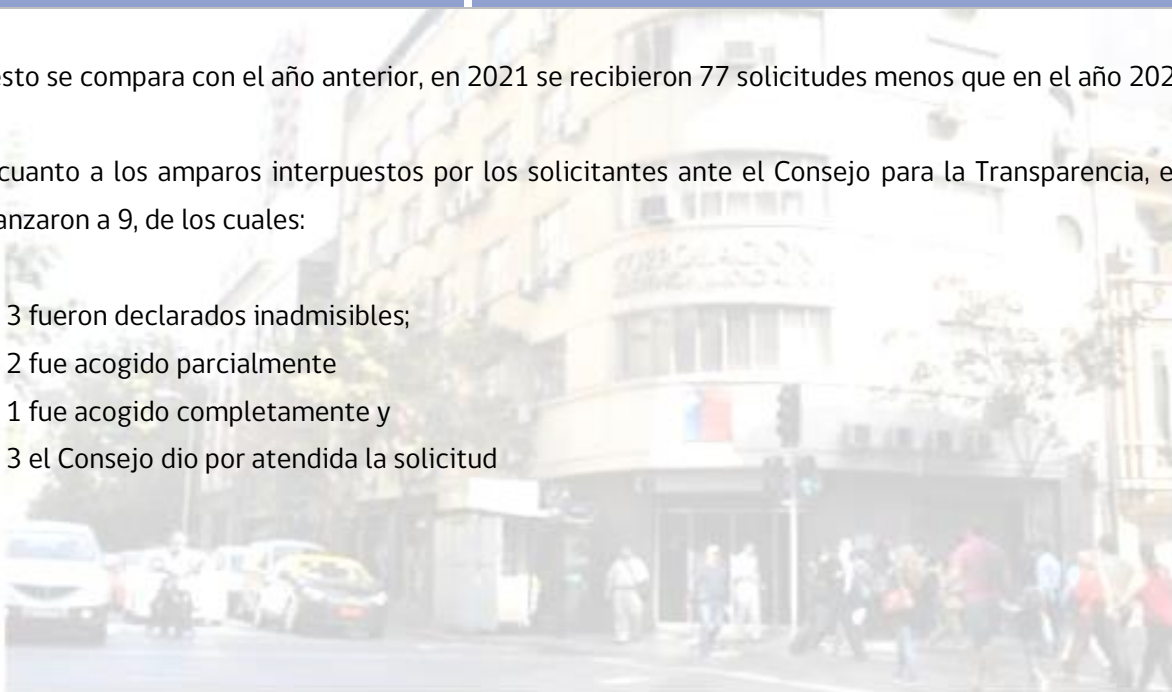
Cuadro N° 68: Número de solicitudes por tipo

TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES 2021
INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA	45
INFORMACIÓN SOBRE CAUSAS	17
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	12
INFORMACIÓN SOBRE CONCURSO	5
INFORMACIÓN SOBRE INVESTIGACIÓN SUMARIA	3
INFORMACIÓN SOBRE POSTULANTES	13
OTROS	12
TOTAL DE SOLICITUDES	107

Si esto se compara con el año anterior, en 2021 se recibieron 77 solicitudes menos que en el año 2020.

En cuanto a los amparos interpuestos por los solicitantes ante el Consejo para la Transparencia, estos alcanzaron a 9, de los cuales:

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





XVIII. 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

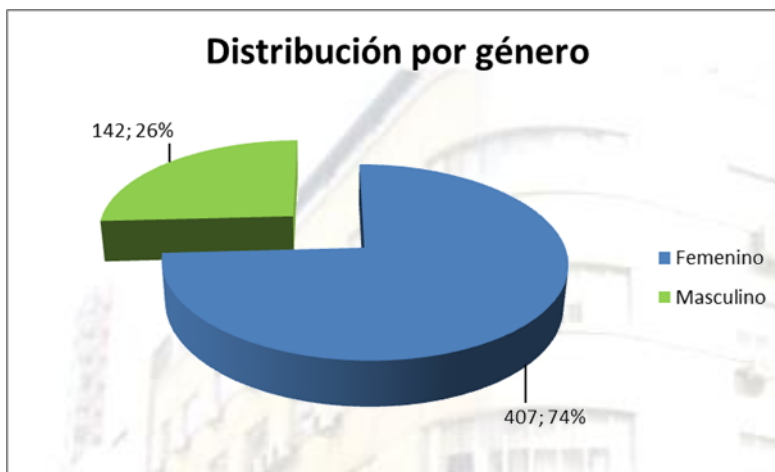
Desde el año 2017, los requerimientos de Gabinete Presidencial y la Primera Dama son remitidos en forma directa desde Gabinete hacia Centro Web en estos momentos, por medio de una plataforma computacional (SIGOB), que permite revisar tanto la presentación del ciudadano como los antecedentes que éste adjunta de manera más rápida, generando así una gestión mucho más efectiva y eficiente.

Gestión 2021

Requerimiento de Gabinete de la Presidencia

En el año 2021 se recibieron un total de **549 requerimientos**, teniendo una baja de lo gestionado el 2020 de 719 que fue enviado por Gabinete de la Presidencia, 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	407	74%
MASCULINO	142	26%
TOTAL	549	100%



De los 549 casos gestionados, en 393 de ellos se ha efectuado orientación jurídica por parte de funcionarios del centro web. En 17 casos se genera derivación directa para patrocinio de la CAJ.

En 133 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, 5 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.

La consulta devuelta a Gabinete de la Presidencia fue por no corresponder a la gestión de la CAJMETRO, sino que a CAJ Valparaíso.

Gestión	Total	Porcentaje
Orientación	393	72%
No requiere nuestros servicios	133	24%
Patrocinio	17	3%
Reclamos	5	1%
Devolución SIGOB	1	0%
Tomar Conocimiento	0	0%
No se efectúa	0	0%
Total	549	100%

Forma de efectuar gestión	Total	Porcentaje
Atenciones Telefónicas	398	72,50%
Correo Electrónico	82	14,90%
No aplica	52	9,50%
No se efectúa	16	2,90%
Atenciones Presenciales	1	0,20%
Atención carta Certificada	0	0,00%
Pendiente	0	0,00%
Total	549	100%

Materias consultadas	Total	Porcentaje
Civil	226	41,20%
Familia	216	39,30%
Laboral	37	6,70%
Penal	36	6,60%
Otros	26	4,70%
JPL	6	1,10%
DDHH	2	0,40%
Total	549	100%

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:

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

Medio Ingreso Reclamo	Total	%
Página WEB	670	94
Ministerio de Justicia	14	2
Direcciones Regionales	13	2
Unidades Operativas	8	1
Dirección General	4	1
Gabinete de la Presidencia	4	1
Otras Instituciones	2	0
Municipalidades *	1	0
Formulario Físico	0	0
Otra CAJ	0	0
Total	716	100

* Municipalidad El Bosque



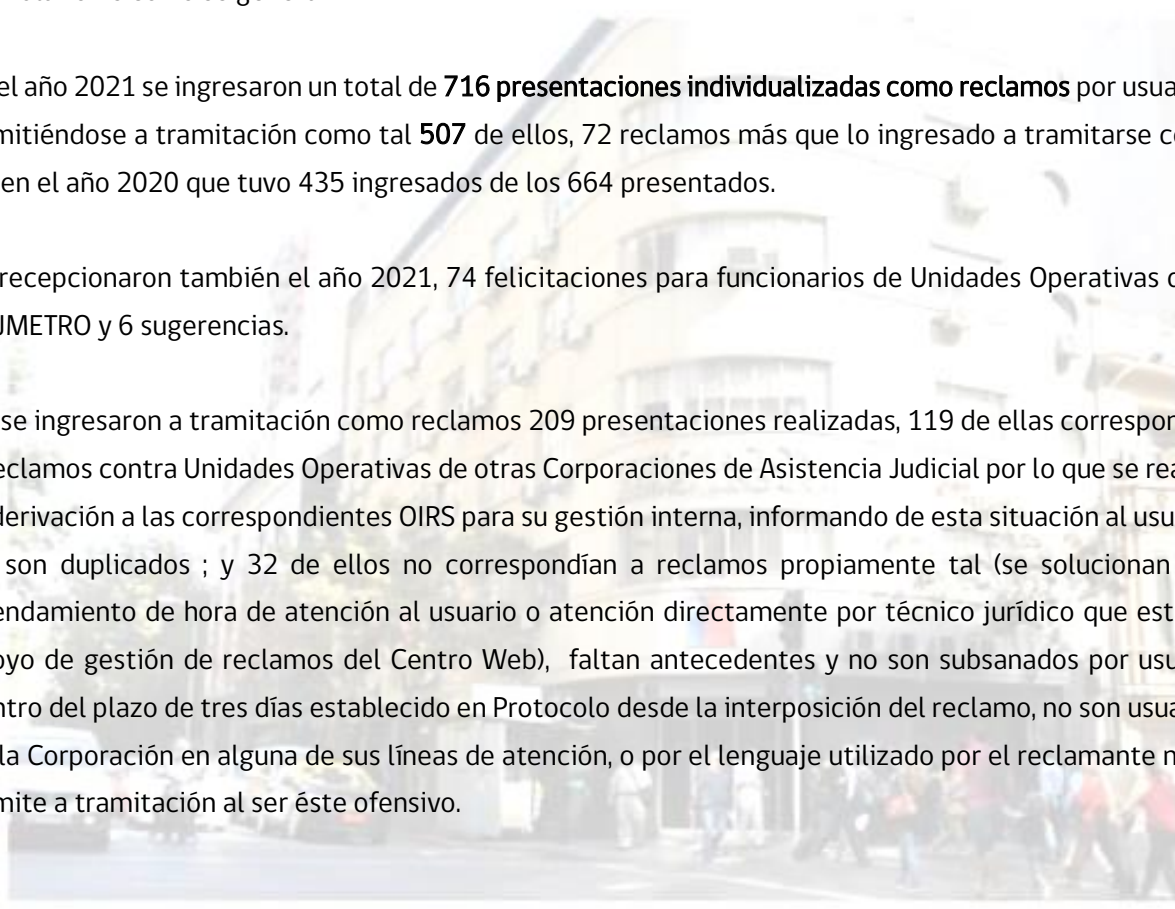
Los principales medios de ingreso de los reclamos de nuestra institución durante el año 2021, y producto de la situación de emergencia sanitaria en que estuvo el país fue la página Web institucional, en la cual el usuario puede interponer el reclamo, felicitación o sugerencia por medio del formulario online para el efecto.

Producto del cierre de los centros de atención a la atención presencial, la recepción de reclamos por formulario físico no se genera.

En el año 2021 se ingresaron un total de **716 presentaciones individualizadas como reclamos** por usuarios, admitiéndose a tramitación como tal **507** de ellos, 72 reclamos más que lo ingresado a tramitarse como tal en el año 2020 que tuvo 435 ingresados de los 664 presentados.

Se recepcionaron también el año 2021, 74 felicitaciones para funcionarios de Unidades Operativas de la CAJMETRO y 6 sugerencias.

No se ingresaron a tramitación como reclamos 209 presentaciones realizadas, 119 de ellas corresponden a reclamos contra 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; 58 son duplicados ; y 32 de ellos no correspondían a reclamos propiamente tal (se solucionan con agendamiento de hora de atención al usuario o atención directamente por técnico jurídico 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.





De los reclamos que se ingresan a tramitación en el año informado, 214 de ellos son en contra de Unidades Operativas dependientes de la Dirección Regional Sur, correspondiendo a un 42.2% del total. Le sigue la Dirección Regional Norte con 187 reclamos, correspondiendo a un 36.9%; Dirección Regional de O´ Higgins con 34 reclamos (6.7%); Maule con 45 (8.9%); Magallanes con 24 correspondiendo (4.7%); Dirección General (Programa Mi Abogado) con 2 reclamos (0.4%) y la Unidad de Participación Ciudadana y Atención no Presencial (UPCANP con centro Web) con 1 reclamo (0.2%).

En cuanto a la tipología de reclamos, dentro de los tres primeros tipos encontramos demora en la tramitación / falta de gestión con 195 reclamos correspondientes a un 39%; disconformidad con el resultado de la gestión con 92 (18%), Falta de información sobre el estado de la causa con 63 reclamos un 12%. En comparación al año 2020 las tres primeras tipologías se repiten y en el mismo orden.

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 Días retraso
U.P.C.A.N.P.	1	1	0	0
D.G	2	0	2	11
Norte	177	128	49	8
Sur	181	41	140	35
O´Higgins	34	33	1	3
Maule	43	36	7	15
Magallanes	22	21	1	16
Total	460	260	200	

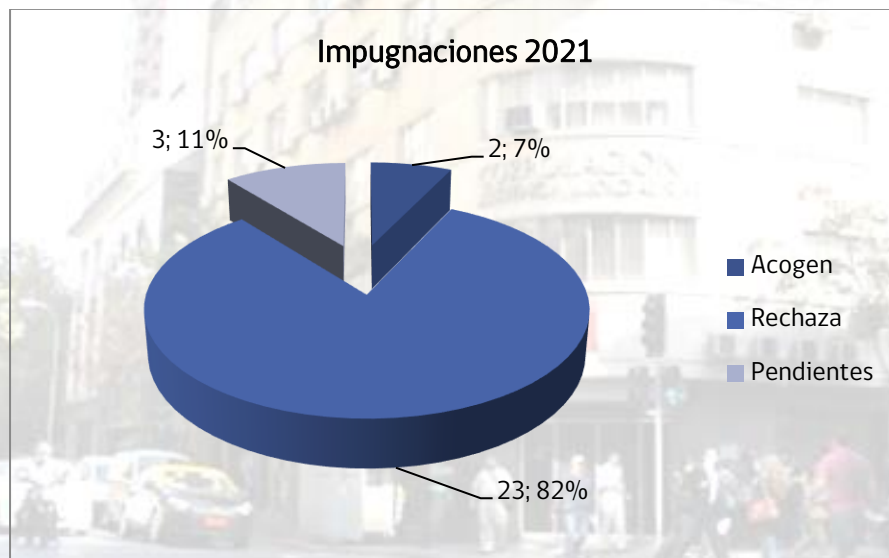
Respuestas Enviadas a usuario

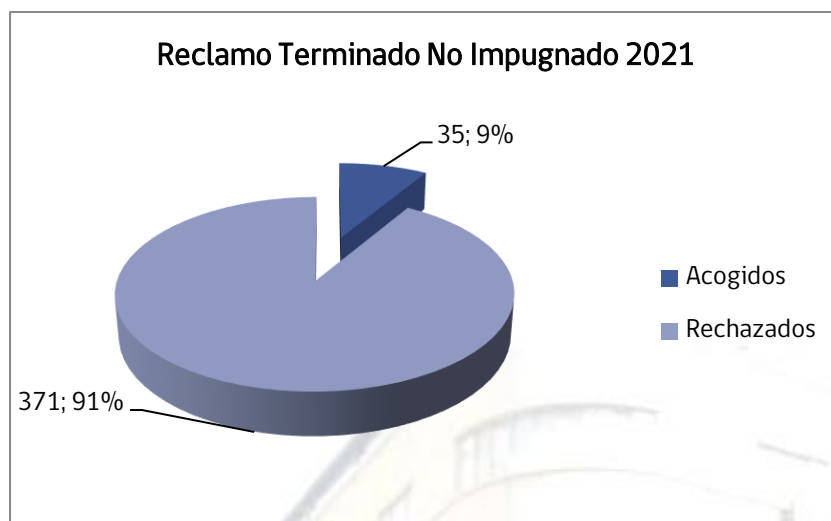
El plazo de respuesta al usuario, es de 30 días. Esta respuesta fue remitida principalmente por correo electrónico durante el 2021. En promedio el envío de respuesta del año informado se situó en 27 días, manteniéndose promedio generado en 2020.

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.





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 2021				
	Primer Cuatrimestre	Segundo Cuatrimestre	Tercer Cuatrimestre	Total
UPCANP	3	4	1	8
Norte	6	6	13	25
Sur	3	6	5	14
O´ Higgins	1	9	12	22
Maule	4	0	1	5
Magallanes	0	0	0	0
Total	17	25	32	74



Conclusiones

1. Se mantuvo 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.
2. El año 2021 la principal vía de ingreso de reclamo se redujo a su ingreso vía on line.
3. En cuanto a la tipología de reclamos, dentro de los tres primeros tipos encontramos demora en la tramitación / falta de gestión con 195 reclamos correspondientes a un 39%; disconformidad con el resultado de la gestión con 92 (18%), Falta de información sobre el estado de la causa con 63 reclamos un 12%. En comparación al año 2020 estas tres primeras tipologías se repiten y en el mismo orden.
4. La forma de evitar la recurrencia de reclamos, es la adopción de medidas específicas y oportunas por parte de la correspondiente Dirección Regional teniendo en consideración el análisis que puede extraerse del reclamo mismo. Para ello se generaron reuniones de coordinación tanto con Regional Metropolitana Sur y Norte, que es donde se concentra la mayor cantidad de reclamos.
5. Generar respuestas concretas y seguimiento por parte de las Direcciones Regionales de las observaciones que se realicen en los informes de gestión, y que digan relación con situaciones que por su reiteración o gravedad sean representadas a estas enviando la información de la resolución a la Unidad a cargo de la gestión de reclamos, con el fin de generar su registro.
6. En noviembre de 2021 se remite a Departamento Jurídico borrador de actualización del protocolo de Reclamos, Felicitaciones y Sugerencias, con el cual se pretende adecuar a las nuevas formas de atención de la vía remota, y además generar ciertos cambios en procesos de control de informe de respuestas dentro de plazo.

XIX. Avances en Tecnologías de la Información y Comunicación

Durante el año 2021, en el que se ha tenido inicialmente una operación remota, pasando a una semi presencial a medida que han cambiado las medidas tomadas por la autoridad sanitaria dada la pandemia de SARS COV-2, a nivel general de la Institución, se desarrollaron los siguientes avances y actividades para dar soporte a la necesidad de trabajo remoto de los funcionarios de la Institución, mejoramiento del servicio y al desarrollo de sistemas.

Preparación e implementación de la plataforma office 365

Con motivo de la implementación de la nueva plataforma de correo electrónico institucional, correspondiente a Office 365, se han desarrollado durante el período una serie de actividades tendientes a permitir la migración y sincronización de las cuentas de correo y de directorio institucional, además de generar la integración necesaria para la operación de la plataforma web en conjunto con los sistemas internos.

Una de las principales dificultades que ha presentado esta implementación radica en la antigüedad de la plataforma con la que cuenta a la fecha la Institución, la que ya está fuera del ciclo de vida y de soporte de parte del proveedor, siendo incompatible con las plataformas *cloud*¹¹ de Microsoft, lo que ha requerido de la implementación, configuración y operación de sistemas intermedios que permitan la interoperación de los sistemas antiguos existentes con los sistemas *cloud* adquiridos.

Tras concluir los trabajos de configuración de la nueva plataforma de correo electrónico y trabajo colaborativo de la Institución, durante este período, se llevaron a cabo las tareas necesarias para poder realizar la migración de las cuentas de correo desde la antigua plataforma de correo institucional, correspondiente a Microsoft Exchange 2010 instalada *on premise*¹² al interior del *datacenter*¹³ institucional, a la nueva plataforma *cloud* de Office 365.

Para lo anterior se debió generar una lista de cuentas de prueba para generar los lotes de migración de correo y ejecutar la secuencia completa de sincronización y terminar los scripts para generar el cambio de plataforma, activación de licencias y redirección de los envíos de correo entre ambas plataformas, necesarios para operar mientras se mantengan ambas plataformas en paralelo.

¹¹ Sistema disponible como servicio en internet

¹² Plataforma instalada físicamente al interior del datacenter institucional

¹³ Sala de servidores y sistemas de comunicación



Una vez realizadas las pruebas y verificada la sincronización entre el servidor de directorio institucional interno y la plataforma en la nube, se procedieron a configurar los lotes de migración de los primeros usuarios que serían portados de plataforma. Tras esto se programó el inicio de las migraciones en bloque, iniciando con 20 usuarios los primeros días, de manera de tener capacidad de respuesta a nivel de nuestra Mesa de Ayuda en cuanto a apoyar a las personas en esta transición, así como poder reaccionar en caso de problemas o dificultades en estas migraciones. Luego de la primera semana se aumentó la cantidad de funcionarios a migrar por lote a 40, permitiéndonos migrar a más de 600 funcionarios durante el transcurso de 4 semanas.

A la fecha se realizó el último proceso de migración, correspondiente a las casillas genéricas de centros, unidades y listas de distribución, para lo cual se desarrolló un trabajo con las distintas direcciones regionales y departamentos para llevar a cabo una limpieza de estas cuentas, de manera de eliminar las no utilizadas y de poder acordar una nomenclatura común para estas.

Aplicación de Metodologías Ágiles

En este período y como parte del plan de mejoramiento de la Unidad de Desarrollo del Departamento de Informática de la Institución, en el marco de las actividades tendientes a la transformación digital en la organización, se desarrollaron las actividades de comunicación, información, coaching e implementación de la metodología ágil Scrum, la que permitirá mejorar los tiempos de respuesta a los nuevos requerimientos de desarrollo de la Corporación, adecuándose de mejor manera a las necesidades crecientes de esta, generando mayor valor y entregando nuevas funcionalidades en períodos cortos.

En primer término, se realizó un trabajo con los miembros del equipo de desarrollo para revisar los alcances del trabajo en equipo en este nuevo esquema, para luego realizar una presentación introductoria al equipo directivo, de forma de involucrar a la organización en su conjunto (parte fundamental del éxito de la aplicación de esta) y entregarles la visión de los objetivos a lograr con esta implementación.

Luego de esto se llevó a cabo la especificación del plan de desarrollos institucionales, con la participación del equipo directivo, incorporando las necesidades de las distintas áreas y priorizándolo en base a los objetivos institucionales.

Finalmente se determinó a los “dueños de producto”¹⁴ de cada uno de los proyectos o iniciativas a desarrollar, para capacitarlos y entregarles las herramientas para el desarrollo de su rol.

¹⁴ Personas a cargo de levantar, definir, validar y priorizar los requerimientos de desarrollo de cada uno de los sistemas o funcionalidades



A la fecha ya se ha desarrollado a través de esta metodología varios proyectos relativos a nuevos sistemas de software y mejoramiento de sistemas ya existentes entre los que se cuentan la plataforma de integración estadística, sistema de gestión del Programa Mi Abogado, reportería de gestión para Direcciones Regionales, módulo de curadurías, etc.

Mejoras Sistema Unidad de Prácticas Profesionales

En los primeros meses de este año se han llevado a cabo, a requerimiento de la Unidad de Prácticas Profesionales, una serie de mejoras en el sistema de gestión de prácticas profesionales desarrollado e implementado durante 2020.

Dentro de dichas mejoras se cuentan las siguientes:

- Incorporación de un estado diferenciado para el manejo de las prácticas asignadas y renunciadas, de manera de diferenciarlas y contar con información relativa a la notificación de dicha renuncia
- Funcionalidad para la modificación de la fecha de inicio y de término de la práctica, así como el centro y la materia asignados, una vez ejecutada la asignación, ya sea en forma automatizada por parte del sistema, como asistida en forma manual, para el tratamiento de casos especiales.
- Incorporación del registro de calificaciones en el proceso de emisión de certificados de práctica profesional terminada, de forma de ingresar o modificar dichos valores en el mismo flujo de generación del certificado, facilitando la gestión
- Mejora en el manejo de la validez de cuentas de usuario del sistema de gestión de prácticas profesionales, de manera que aplique también para las validaciones de seguridad del sistema SAJ
- Mejoras en el formulario web de postulación a la práctica profesional, de manera de minimizar errores de postulación y completitud de información de estas
- Incorporación de la resolución que asigna práctica profesional tanto en la asignación automatizada como en la manual asistida
- Carga de documentos PDF de resoluciones, cartas de renuncia y otros para registro y seguimiento

Generación de certificados de práctica vigente, permitiendo en el marco de la situación actual entregar un documento que acredite el estado de la práctica sin requerir la asistencia presencial de los postulantes a requerir su credencial

Plataforma de Integración Estadística

Como primer proyecto desarrollado íntegramente en metodología Scrum en la Institución, se diseñó y desarrolló un aplicativo web que permite la validación de los resultados estadísticos mensuales y la

automatización de la integración de datos de los indicadores estadísticos con el sistema de inteligencia de negocios desarrollado por el DAJ.

Este sistema consiste en la generación y programación de las actividades de ETL (extracción, transformación y carga) para la transferencia de toda la información de los resultados estadísticos mensuales a nivel de centro, entre la base del sistema SAJ en producción y la base de integración generada para la interconexión con el DAJ.

Adicionalmente este sistema permite, mediante una interfaz web, realizar la verificación de los resultados estadísticos, así como la incorporación de la información de funcionarios activos según el sistema de Recursos Humanos.

Integración DAJ

GENERAL

Periodos

Listado

Carga de Info

Aprobación

Modificado

Datos del Periodo

Año

2021

Mes

04

Región

Seleccione

Tipo

CSJ

Centro

Seleccione

Coordenada

Variable

Seleccione

Detalle

Seleccione

Materia

Seleccione

Submateria

Seleccione

Buscar

Exportar

Show

25

entries

ID	AÑO	MES	TIPO	REGION	CENTRO	COORDENADA	VARIABLE	DETALLE	MATERIA	SUBMATERIA	VALOR
7886438	2021	04	CSJ	Región Metropolitana	BUIN	F22	PERSONAS INGRESADAS OI (Femenino)	Chilenos No declaran Etnia			108
7886439	2021	04	CSJ	Región Metropolitana	BUIN	F23	PERSONAS INGRESADAS OI (Femenino)	Chilenos Si declaran Etnia			2
7886440	2021	04	CSJ	Región Metropolitana	BUIN	F24	PERSONAS INGRESADAS OI (Femenino)	Extranjeros			2
7886441	2021	04	CSJ	Región Metropolitana	BUIN	F22	PERSONAS INGRESADAS OI (Masculino)	Chilenos No declaran Etnia			85
7886442	2021	04	CSJ	Región Metropolitana	BUIN	H23	PERSONAS INGRESADAS OI (Masculino)	Chilenos Si declaran Etnia			1

Carga Detalle de Funcionarios Vigentes

Destino de la Información: CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL REGIÓN METROPOLITANA

Documento Excel :

Examinar...

No se ha seleccionado ningún archivo.

Upload

95

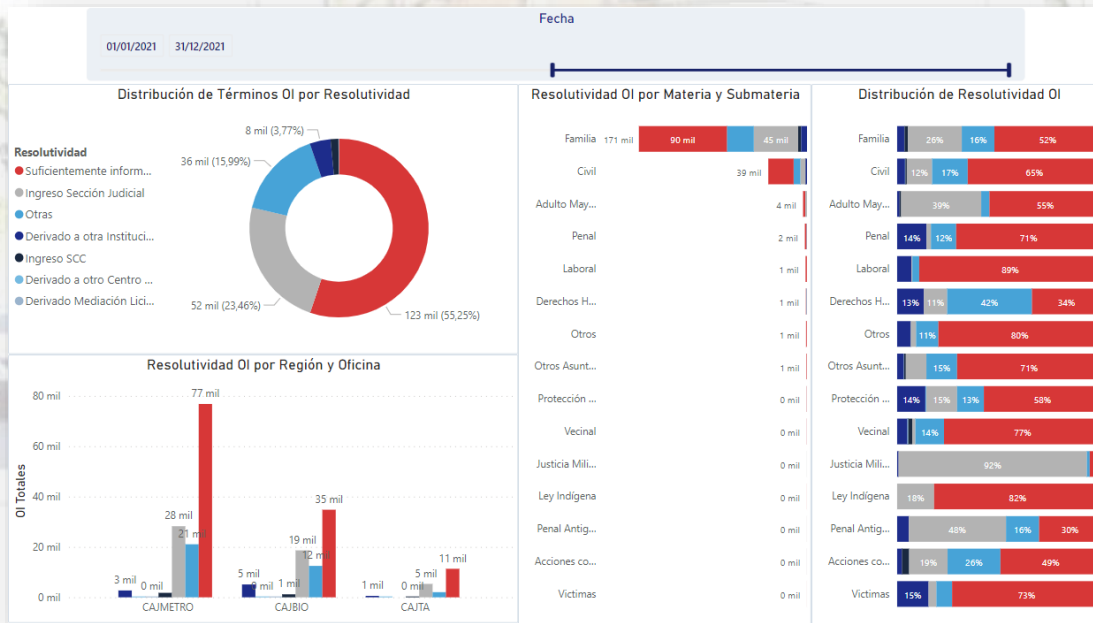
Desarrollo nuevas visualizaciones BI y estadísticas

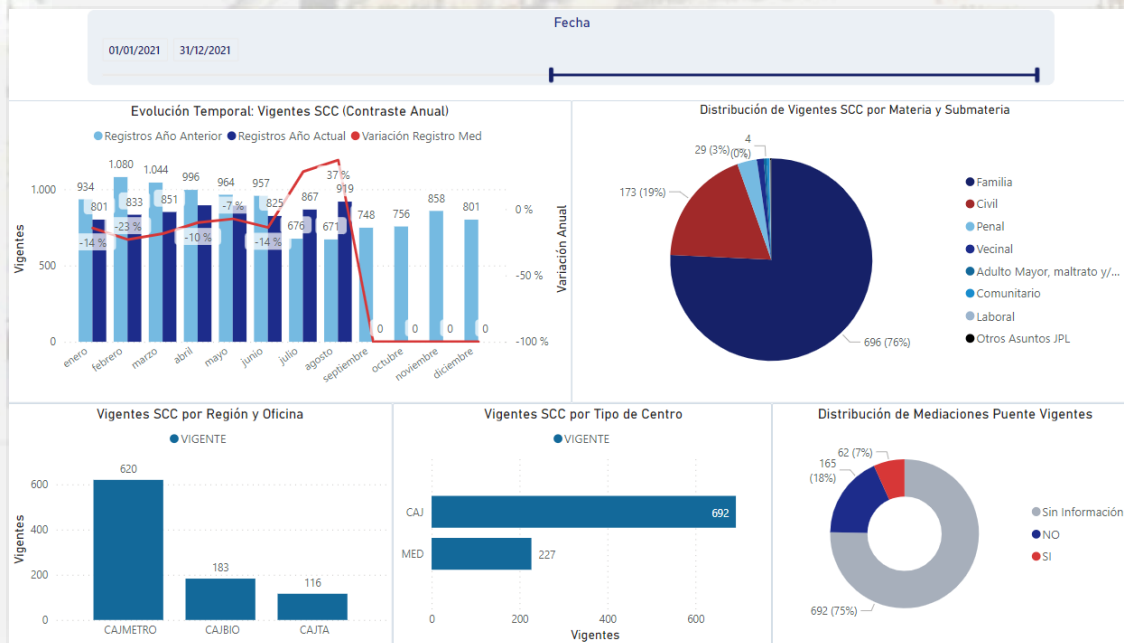
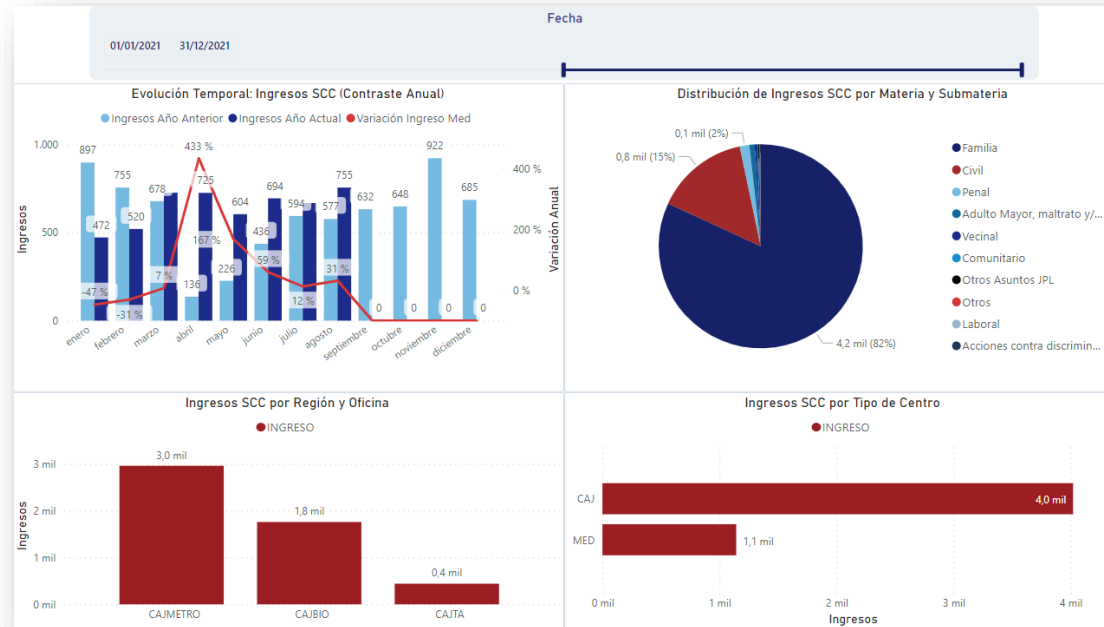
Durante el período se trabajó en la construcción de nuevas visualizaciones de información y reportes para la plataforma de inteligencia de negocios institucional. Estas visualizaciones vienen a complementar la información ya disponible en esta plataforma, correspondiente a la adición de información respecto de la línea judicial, incorporando métricas para los tiempos de tramitación de las causas y los tiempos de vigencia de estas, métricas de calidad de registro a nivel de la línea OI, desarrollo de un nuevo *dashboard*¹⁵ completo para la línea de solución colaborativa de conflictos (incorporando ingresos, vigentes, términos y sesiones), incorporación de nuevas métricas y gráficos para las gestiones de funcionarios en las distintas líneas (permitiendo revisar el detalle de gestiones por cada funcionario con el objeto de visibilizar el trabajo de los profesionales de las distintas unidades), desarrollo de nuevos gráficos y vistas de información para la Unidad de Prácticas Profesionales que incorpora distintas miradas del proceso de prácticas (involucrando información de 2 sistemas distintos) y por último la generación de un nuevo *dashboard* que contiene las visualizaciones y tablas de información para los indicadores de gestión SIG, de manera de apoyar el proceso de monitoreo de dichos indicadores y su seguimiento y control por parte del Departamento de Planificación y Control de Gestión.

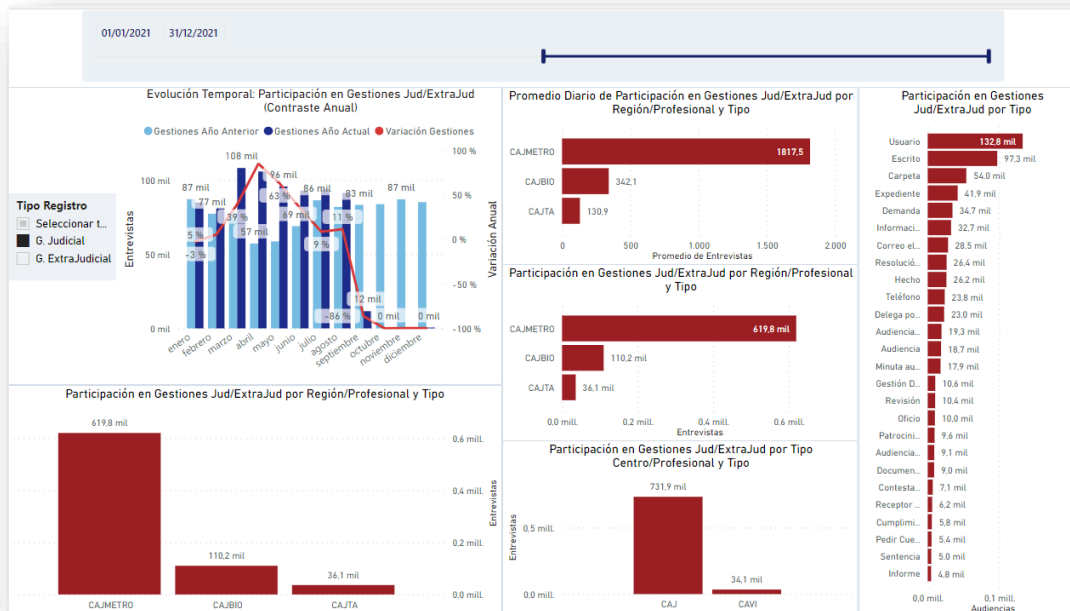
Un resumen de estas visualizaciones de información se presenta a continuación.



¹⁵ Tablero de presentación de gráficas y otras visualizaciones de información







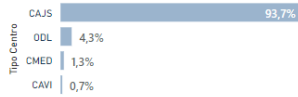
Detalle Mensual de Gestiones Realizadas por Funcionario

Tipo Gestión	Año		2021												Total Funcionario
	Tipo Centro		enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	
AUDIENCIA	CAJ														
	ADULTO MAYOR ANTOFAGASTA														
		ALEXANDRA ANGELICA QUIROGA JIMENEZ	3	2	2	9	5	13	7	19	1				61
	ADULTO MAYOR ARICA Y PARINACOTA														
		DANIELA FRANCISCA PIZARRO MILANESI		1	4	4	4	5	12	3					33
	ADULTO MAYOR TARAPACÁ														
		JORGE CRISTIAN PEYRESBLANQUES LAGOS							12						12
		JORGE IGNACIO REYES HENRÍQUEZ						16	23						39
		SANDRA IVONNE MARTINEZ LLANCAS	14	10	4	5	3								36
	ALTO HOSPIICIO														
		CAROLINA ROCASOLANO MANRIQUEZ	2	5	1										8
		ELENA PEREIRA DIAZ	11	32	30	15									88
		FRANCISCA JAVIERA ALEJANDRA VALENZUELA ASTO...	10	6	23	11	14	20	16	14	4				118
		IVO LUCIANO SANTOS REYES				24	35	51	24	16					150
		MARCO VALDEBENTO MUÑOZ	1	3		2	6	3		5					20
		MARIA PAZ SILVA CEBALLOS							2	38	7				47
		RONALD DIEGO SARAPURA SALINAS	38	26	19	46	17	7	15	22					190
		ROSA CHIPOCO AGUILERA							1						1
	BUIN														
		ALEJANDRA NUÑEZ ROMERO	45	28	48	52	46	49	48	49		1			346
		VERONICA PAULINA MUÑOZ LEON	31	23	57	63	51	45	65	74	17				426
	CAJ ALTO BIO BIO														
		CRISTIAN DAVID LARA SALAZAR			1	5	4	2	1						13
	CAJ ANCUD														
		EMILIO MAURICIO BAKHIT DE RUYT	4	19	48	47	16	5	28	36	6				209
		RICHARD NAAMAN VARGAS MONTIEL				1		1							2

RESULTADOS COBERTURA DE ATENCIÓN CAJRM

161.851

CONSULTAS GENERALES



Región	Cantidad	%
Región Metropolitana	121.406	75,01%
Centro Web	16.324	10,09%
DS	1	0,00%
DRMN	62.495	38,61%
DRMS	42.586	26,31%
Región de O'higgins	14.744	9,11%
Región del Maule	23.041	14,24%
Región de Magallanes	2.660	1,64%

193.021

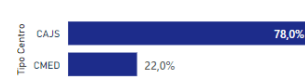
ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN



Región	Cantidad	%
Región Metropolitana	147.441	76,39%
Centro Web	20.321	10,53%
DRMN	80.792	41,86%
DRMS	46.328	24,00%
Región de O'higgins	14.500	7,51%
Región del Maule	27.888	14,45%
Región de Magallanes	3.192	1,65%

2.926

SOLUCIÓN COLABORATIVA DE CONFLICTOS



Región	Cantidad	%
Región Metropolitana	1.457	49,79%
DRMN	1.058	36,16%
DRMS	399	13,64%
Región de O'higgins	453	15,48%
Región del Maule	990	33,83%
Región de Magallanes	26	0,89%

DETALLE DE INGRESOS POR CADA INDICADOR

Indicador

- Seleccionar todo
- INGRESOS A OI
- INGRESOS A SCC
- INGRESOS A TRIBUNAL...

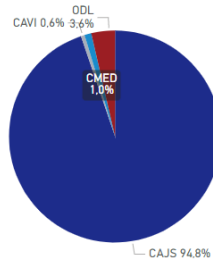
Región	CAJS			CAVI			CMED			ODL		
	Año Actual	Año Anterior	Brecha	Año Actual	Año Anterior	Brecha	Año Actual	Año Anterior	Brecha	Año Actual	Año Anterior	Brecha
Región Metropolitana	141.170	104.525	36.645	920	737	183	1.036	930	106	4.315	8.955	-4.640
Centro Web	20.321	13.223	7.098									
DRMN	79.488	61.257	18.231	268	149	119	1.036	930	106			
DRMS	41.361	30.045	11.316	652	588	64				4.315	8.955	-4.640
Región de O'higgins	13.048	11.242	1.806	33	53	-20	326	468	-142	1.093	1.585	-492
Región del Maule	25.822	25.939	-117	126	98	28	530	482	48	1.410	1.499	-89
Región de Magallanes	2.923	2.161	762	19	30	-11	103	80	23	147	166	-19
Total Acumulado	182.963	143.867	39.096	1.098	918	180	1.995	1.960	35	6.965	12.205	-5.240

Región

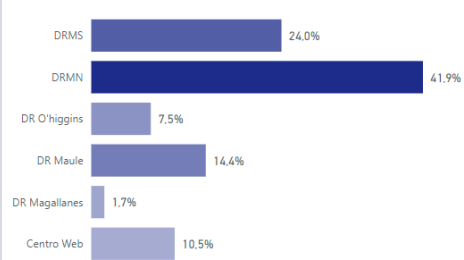
Seleccionar todo

- Región Metropolitana
- Región de O'higgins
- Región del Maule
- Región de Magallanes

Distribución de Ingresos por Tipo de Centro según Indicador



Distribución de Ingresos por Dirección Regional según Indicador



Desarrollo de nuevos reportes para las direcciones regionales

Como parte de la carta de desarrollo de la Corporación, llevada a cabo con la aplicación de metodologías ágiles de desarrollo, se desarrolló durante el período una serie de nuevos reportes orientado al uso de las Direcciones Regionales y sus unidades dependientes para el seguimiento y control de sus indicadores y gestiones.

Entre los nuevos reportes e informes descargables desde el sistema SAJ se encuentran los siguientes:

- Reportería de causas sin requisitos para todas las líneas de servicio
- Reportería de casos no ingresados a Solución Colaborativa de Conflictos
- Reportería de audiencias realizadas
- Reportería de lista de espera y eventos agendados
- Reportería de causas vigentes para todas las líneas de servicio
- Reportería de tiempos de tramitación de causa
- Reportería de línea de Orientación e Información
- Reportería de resolutividad OI

Informe de Causas sin requisitos

Región DR Centros Funcionario

Materias

Regional	CV	CSR	% VC	% CSR
DIRECCIÓN REGIONAL DE MAGALLANES	1276	248	12.22%	16.27%
DIRECCIÓN REGIONAL DE OHIGGINS	4815	515	10.99%	9.66%
DIRECCIÓN REGIONAL DEL MAULE	6858	448	7.43%	6.13%
DIRECCIÓN REGIONAL METROPOLITANA NORTE	20537	2035	5.22%	9.02%
DIRECCIÓN REGIONAL METROPOLITANA SUR	12610	2452	4.79%	16.28%
UNIDAD DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ATENCIÓN NO PRESENCIAL	6	1	0.00%	14.29%
Total	46102	5699		

Informe Audiencias Sin Resultado

REGION REGIONAL CENTRO
 FUNCIONARIOS

	AUD. ACT	AUD. NO ACT
Regional		
DIRECCIÓN REGIONAL DE MAGALLANES	792	314
DIRECCIÓN REGIONAL DE OHIGGINS	2,079	720
DIRECCIÓN REGIONAL DEL MAULE	2,670	1,208
DIRECCIÓN REGIONAL METROPOLITANA NORTE	10,382	2,248
DIRECCIÓN REGIONAL METROPOLITANA SUR	7,259	3,320
Total	23,182	7,810

Informe Lista Espera Eventos Agendados

REGION REGIONAL CENTRO
 FUNCIONARIOS SUBTIPO TIPO CENTRO

☒ OI ☐ OTROS

	SIN ESPERA	0-30	31-60	61+	PERSONAS
Regional					
DIRECCIÓN REGIONAL DE MAGALLANES		71	1		72
DIRECCIÓN REGIONAL DE OHIGGINS	1	393	477	4	875
DIRECCIÓN REGIONAL DEL MAULE	14	183	2	1	200
DIRECCIÓN REGIONAL METROPOLITANA NORTE	21	1185	300	15	1521
DIRECCIÓN REGIONAL METROPOLITANA SUR	15	1285	547	641	2488
UNIDAD DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ATENCIÓN NO PRESENCIAL		8			8
TOTAL	51	3125	1327	661	5164

Mejoras módulo extrajudicial

Como parte de los desarrollos orientados a realizar las mejoras requeridas a nivel del registro de las actividades de la línea extrajudicial, se trabajó durante este período en incorporar nuevas funcionalidades al módulo correspondiente del sistema SAJ de forma de permitir el correcto registro de todas las actividades relevantes que realizan los funcionarios de la Institución.

Dentro de las funcionalidades más importantes que se agregaron durante el período se pueden contar las siguientes:

- Registro directo de las vistas domiciliarias y otras gestiones que requieren desplazamiento de los funcionarios
- Incorporación de acciones extrajudiciales para las nuevas materias incorporadas
- Incorporación de información detallada del caso y objetivos a lograr
- Registro de las entrevistas y su resultado
- Registro de los medios de prueba o documentales solicitados y recibidos para la gestión del caso
- Registro de los contactos no presenciales
- Registro de instrucciones para los abogados de los centros, de forma de contar con una mejor supervisión del proceso de práctica profesional

Folio: 20200276781 Fecha Ingreso: 21-10-2020 11:22:56

Estado: Seguimiento Extra Jud Materia: CIVIL Sub Materia: MUERTE PRESUNTA

Sub Materia 2: SELECCIONE Sub Materia 3: SELECCIONE

Datos Personales Antecedentes Soc/Ec Calificación Soc/Ec Ingreso Jurídico **Extra Judicial** Proc. Vinculados Comentarios Documentos

Area: Civil Acción: Mandato

Fecha Presentación:

Abogado Resp: ANDRÉS CRISTIAN JORQUERA Asignar Postulante Resp: THAMARA ESTEFANIA MARTINEZ Asignar

Observaciones: HERENCIAS. INDICA QUE SU PADRE FALLECIÓ DEJANDO COMO HEREDEROS AL USUARIO Y TRES HERMANOS, ES DEL CASO QUE DE UNO DE LOS HERMANOS (JORGE) SE ENCUENTRA DESAPARECIDO DESDE HACE MÁS DE 42 AÑOS, SIN TENER NOTICIAS DE SU ACTUAL PARADERO. INDICA QUE LAS ÚLTIMAS NOTICIAS QUE SE TIENEN DE EL SON QUE SE ENCONTRABA EN ALGARROBO, TRABAJANDO EN UNA PANADERÍA EN LA LOCALIDAD DE EL QUISCO, INDICA QUE POR PROBLEMAS LEGALES NUNCA MÁS SE SUPO DE AQUEL HASTA LA FECHA, SIN TENER CONOCIMIENTO DE SI SU HERMANO DESAPARECIDO TIENE CONYUGE O HIJOS. ASIMISMO INDICA QUE PARA COBRAR LOS FONDOS DE LA AFP QUE CORRESPONDÍAN A SU PADRE FALLECIDO, LA INSTITUCIÓN EXIGE LA

▼ Seguimiento Extra Judicial

ACCION	DILIGENCIA	FECHA DILIGENCIA	OBSERVACION	F. INGRESO	AUTOR
Contacto	Teléfono	31-08-2021	CONTACTAR DIRECTAMENTE Y CON SECRE	25-08-2021	ANDRÉS CRISTIAN JO
Reviso	Derivación	23-08-2021	Intento llamar al CAJ de Casablanca, pero no	23-08-2021	JOAQUIN MONASTERI
Contacto	Gestión Diligencia	30-07-2021	Intento contactar nuevamente al CAJ de Cas	30-07-2021	JOAQUIN MONASTERI
Realizo	Gestión Diligencia	23-07-2021	Intento contactar nuevamente al CAJ de cas	23-07-2021	JOAQUIN MONASTERI
Contacto	Gestión Diligencia	12-07-2021	Contacto al CAJ de San Antonio para consu	12-07-2021	JOAQUIN MONASTERI
Promuevo	Mandato judicial	08-07-2021	PROMOVER FIRMA DE MANDATO EN NOTAR	30-06-2021	ANDRÉS CRISTIAN JO
Solicito	Escritura	25-06-2021	Reitero semanalmente la revisión de la EP y	25-06-2021	JOAQUIN MONASTERI

Mostrando 1 - 7 de 13

Visita Domiciliaria

Cambio de equipos computacionales en centro

Con el objetivo de mejorar las condiciones de operación de los funcionarios en las distintas unidades, además de dotarlos de los implementos necesarios para la realización de videoconferencias (requeridas tanto para la atención no presencial de usuarios, realización de entrevistas, reuniones como también para la toma de audiencias en forma telemática), se llevó a cabo un proyecto de adquisición y distribución de nuevos equipos computacionales de tipo *All In One*¹⁶ para los centros de atención.

A la fecha ya se han entregado más de 170 equipos nuevos distribuidos entre las distintas unidades operativas en las cuatro regiones de cobertura de nuestra institución.

Aumento de anchos de banda centros

Siguiendo con el objetivo del punto anterior, de mejorar las condiciones de trabajo de los funcionarios, en particular la conectividad requerida para las gestiones no presenciales o telemáticas que producto de las condiciones sanitarias han sido necesarias llevar a cabo, como es la toma de audiencias mediante videoconferencia, se ha llevado a cabo un trabajo importante para realizar un aumento de ancho de banda en los centros de atención, lo que ha requerido un enorme esfuerzo financiero, lo que ha requerido de visitas y coordinaciones con el proveedor de la red institucional para la realización de configuraciones cambio de dispositivos de comunicación y/o cambio de medio de acceso.

A la fecha, un 60% de los centros cuentan con condiciones base que permiten la realización de videoconferencia para la toma de audiencias principalmente, mientras que queda un 40% en el que se están trabajando soluciones mientras se lleva a cabo la nueva licitación de red institucional, en la que se consideran capacidades base mucho mayores para todas las unidades, con el objetivo de que las condiciones para nuestros funcionarios y nuestros usuarios se encuentren a la altura de los desafíos que presenta la Institución.

Mejoras a la supervisión del proceso de prácticas profesionales

Para reforzar y mejorar los mecanismos para la supervisión y seguimiento del proceso de práctica profesional desde la Unidad de Prácticas Profesionales y con el apoyo de las unidades que reciben postulantes, se incorporaron mejoras al sistema SAJ para el registro y reporte de la información necesaria. En particular se incorporaron los casos y gestiones extrajudiciales a los informes finales de práctica, al

¹⁶ Equipos en los que todas las componentes del mismo se encuentran en el cuerpo del monitor, incluyendo periféricos multimedia

reporte de casos asignados y al reporte de gestiones, se generó una nueva funcionalidad para poder mantener un registro al día de los postulantes que se encuentran asignados al centro, estableciendo quien es el abogado a cargo de dicha práctica, ya que hoy solo se contaba con el detalle de a que causas se encontraba asignado el postulante, y por último se generaron mejoras en la creación automática de usuarios de SAJ, para los casos de renunciias, cambios de centro y otras situaciones particulares, de forma de mantener el registro lo más limpio posible.

Asignación Abogados Tutores

Centros: MAIPÚ Abogado: Seleccione Postulante: Seleccione

FECHA ASIGNACION	ASIGNACION	POSTULANTE
☐		ROCIO MONTECINOS
☐		DOVAL
☐		ANDRO HERMOSILLA
☐		NACIO LABBE
☒		SCO ESPINOSA
☒		JANDRA PRIETO
☒		EL VALDES
☐		ORCIO ORTIZ
☐		CAMILO EDUARDO SANDOVAL
☐		AILINNE CAMILA FERNANDEZ
☐		DOMINIQUE CUELLAR
☐		Fabian Antonio Barrera
☐		JOSEFA RAMIREZ
☐		PABLO ESTEBAN GONZALEZ
☐		VICTOR ALEXANDER AVENDANO

Asignación

Seleccione el abogado tutor:

CENTRO: MAIPÚ

ABOG. TUTOR: CHRISTIAN ALBERTO FERRANDO C.

Cancelar Confirmar

Asignar Desasignar

Página 1 de 1 200

Mostrando 1 - 30 de 30

Incorporación planes de atención semipresencial

Dada la modalidad de trabajo en turnos que se está desarrollando en la mayoría de las unidades operativas de la Institución, era de suma relevancia contar con una funcionalidad en el sistema SAJ que permitiese determinar a los distintos centros y funcionarios, al momento de realizar el agendamiento de un usuario para alguna entrevista, cuales de las horas disponibles para el agendamiento corresponden a horas en que el funcionario en cuestión se encontrará atendiendo de manera presencial en el centro y cuales corresponden a horas en que se realizará una atención de manera telemática, ya que el funcionario se encontrará trabajando desde su domicilio.

Para poder controlar lo anterior, era necesario incorporar en el sistema SAJ el registro de los planes de retorno de cada una de las unidades operativas, los que son particulares para cada una de ellas (con

bastantes diferencias que requerían de una gran flexibilidad de la herramienta para poder reflejar las particularidades de cada uno), los cuales contienen el esquema de turnos de los profesionales de la unidad, vale decir que días y horarios, semana a semana, se encontrarán que profesionales atendiendo de manera presencial o no presencial.

▼ Planificación Atención Remota

Planes									
	Nombre	Centro	Fecha Creacion	Fecha Inicio	Fecha Termino	Usuario	Activo		
—	Turno ejemplo	DIRECCIÓN GENERAL	29-10-2021	08-11-2021	31-12-2021	CHRISTIAN ALBERT	ACTIVO		

	Hora Inicio	Hora Termino	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Observacion	Semana
L	08:30	12:30	☒	☒	☒	☒	☒	☐	Atención AM	1
	13:30	17:30	☒	☒	☒	☒	☒	☐	Atención PM	2
	08:30	12:30	☒	☒	☒	☒	☒	☐	Atención AM	3
	13:30	17:30	☒	☒	☒	☒	☒	☐	Atención PM	4

+ ✎ 🗑️ 🔗 Página 1 de 0

+ ✎ 🗑️ 🔗 newButton Página 1 de 1 7 Mostrando 1 - 1 de 1

Luego de ingresados los planes de turnos, estos deben ser asignados a los distintos profesionales de la unidad, en el rango de tiempo en el que estos estarán realizando dicho turno, mediante una herramienta de asignación masiva para facilitar el trabajo de los jefes de unidad.

Planes de Atención

Centros: DIRECCIÓN GENERAL

Asignación	NOMBRE	CENTRO	ROL	PLAN
☒	MARCELA DEL CAF	DIRECCIÓN GENERAL	Asesor Metodológico CAF	
☒	ÁNGELA MORALES	DIRECCIÓN GENERAL	DPCG	
☐	CHRISTIAN ALBERT	DIRECCIÓN GENERAL	Unidad de Desarrollo Informática	
☐	CYNTIA DANISA BU	DIRECCIÓN GENERAL	Unidad de Desarrollo Informática	

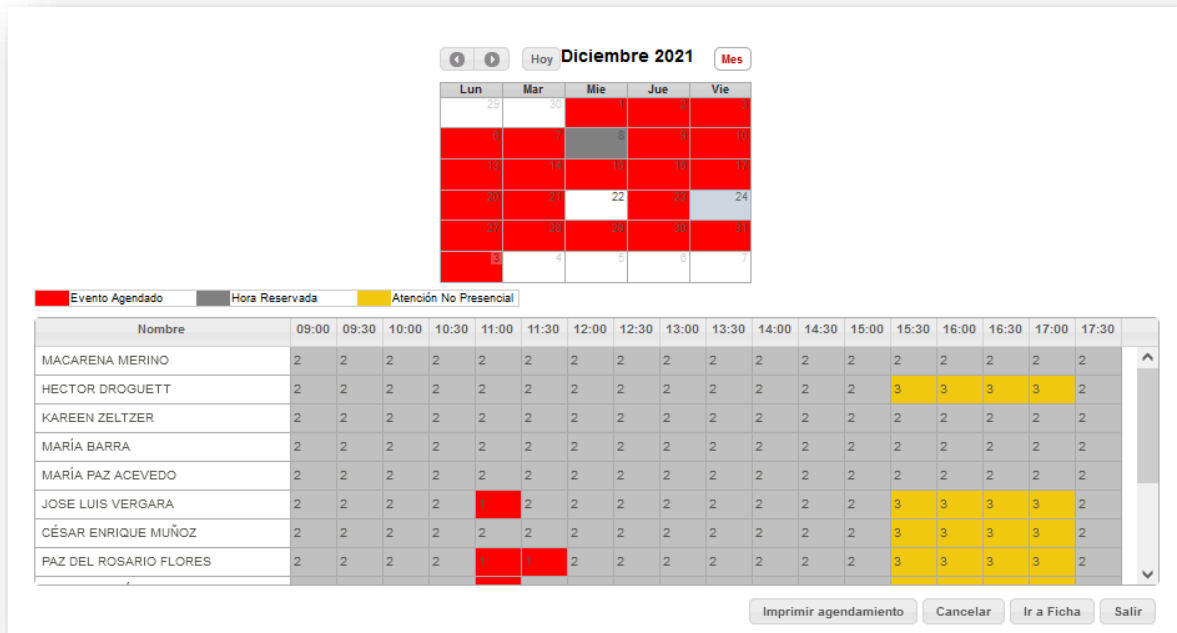
Asignación

☒ Seleccione Plan de atención :

Plan: Turno ejemplo

+ Asignar — Desasignar Página 1 de 0 200 Mostrando 1 - 4 de 4

Finalmente, con lo planes de turnos ingresados y asignados a los diferentes profesionales, se requiere que estas horas se reflejen en la pantalla de agendamiento de SAJ, de manera de entregar una orientación visual a los funcionarios de cuales horas corresponden a atención presencial y cuales a atención no presencial.



Como se observa en la imagen anterior, las horas disponibles para la atención no presencial aparecen destacadas en color amarillo, siendo que las horas para atención presencial aparecen como cuadros blancos.

Al agendar una hora de atención no presencial, también se visualiza de forma diferente en la pantalla de agenda personal del funcionario al que se le agendó, apareciendo el evento del mismo color amarillo, en contraste con los otros eventos de entrevista presencial que se observan de color rojo.

Adicionalmente a lo anterior, en el caso de la funcionalidad de reagendamiento, también se le presenta al funcionario la información sobre qué tipo de evento es, de manera que, al agendar una nueva fecha, mantenga dicho tipo.

Módulo de curadurías

Como parte del mejoramiento del sistema SAJ, requerido tras el inicio del traspaso de causas de curadurías desde distintos programas (como PRJ, SENAME, etc.), se llevó a cabo el desarrollo de una pestaña propia para los casos de curaduría ingresados desde estos programas, y que incorpora también mejoras al registro de los casos de curaduría que ya patrocinaba la Corporación, además de modificaciones al flujo que hagan más sencillo el seguimiento, gestión y control de dichos casos.

Para lo anterior se modificó el flujo de ingreso de curadurías, de manera que estas tuvieran la posibilidad de registrar una OI en cualquier momento del flujo en la cual esta ocurriera, y se agregaron campos de información específica de ellas, como el tipo y subtipo de esta, así como también el detalle de la modalidad de cuidado correspondiente en cada caso y la lista de personas relevantes dentro del caso. Toda la información anterior se compiló en una pestaña generada al efecto, la que es visible en el flujo de las líneas de servicio que llevan curadurías.

La pestaña generada al efecto se muestra en la siguiente imagen.

Datos Personales Antecedentes Soc/Ed **OI/Curaduría** Seguimiento Entrevista Seguimiento Proc. Vinculados Comentarios Documentos

Tipo Curaduría Registrar Tipo

Fecha OI Registrar OI

Observaciones OI

Modalidad de cuidado Editar modalidad

Condición	Nombre	Dirección	Región	Comuna	Teléfono	Teléfono2	Email	Email2
-----------	--------	-----------	--------	--------	----------	-----------	-------	--------

+ - < > Página 1 de 0 >> >> 7 Sin registros que mostrar

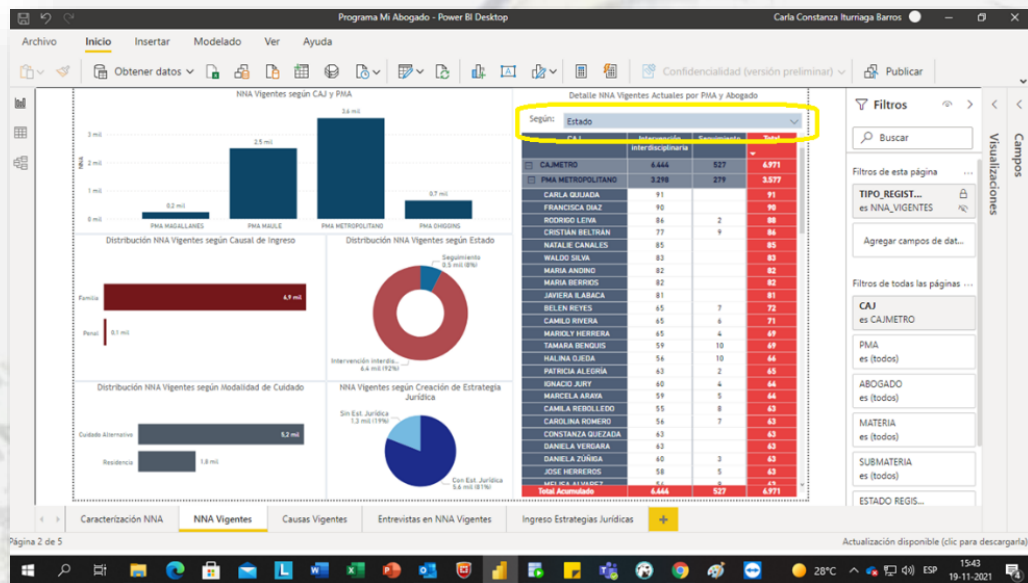
Acción Seleccione ▾ Grabar Imprimir Clave Patrocinado Imprimir Ir a Búsqueda

Visualizaciones de datos PMA

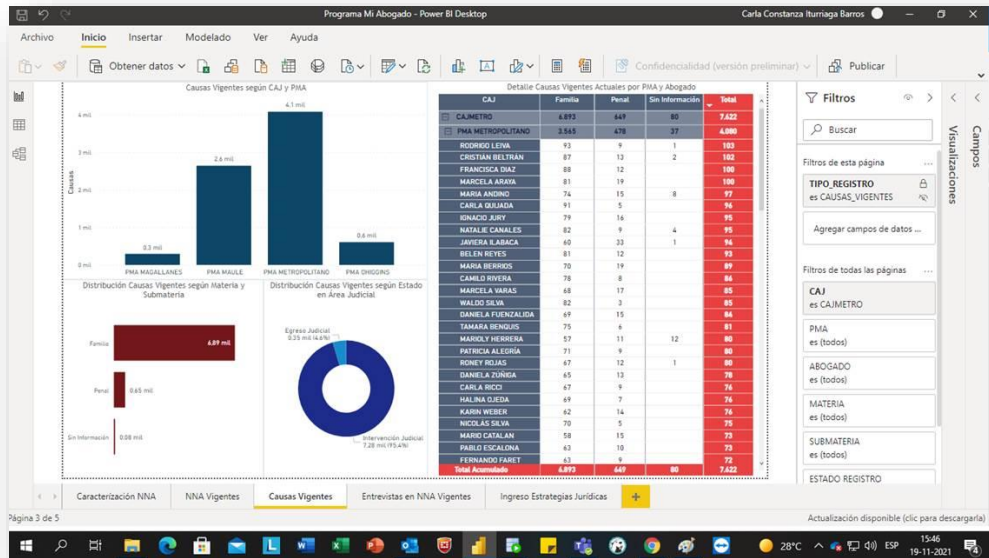
Terminando con el trabajo de incorporar *dashboards* y vistas de datos para todas las líneas de servicio y módulos del sistema SAJ, se procedió a iniciar el diseño y construcción de gráficos, tablas y otras visualizaciones para el monitoreo de los indicadores de gestión del Programa Mi Abogado, en conjunto con la coordinadora a cargo del control de gestión de dicho programa en nuestra Institución.

Como parte de las visualizaciones generadas a la fecha, se cuenta con las siguientes:

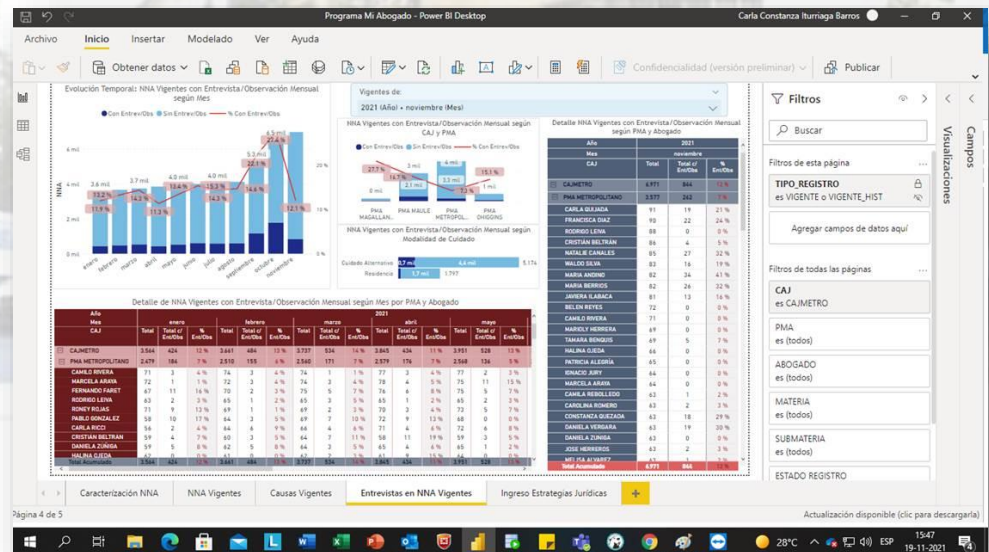
- Detalle de NNA vigentes en el programa



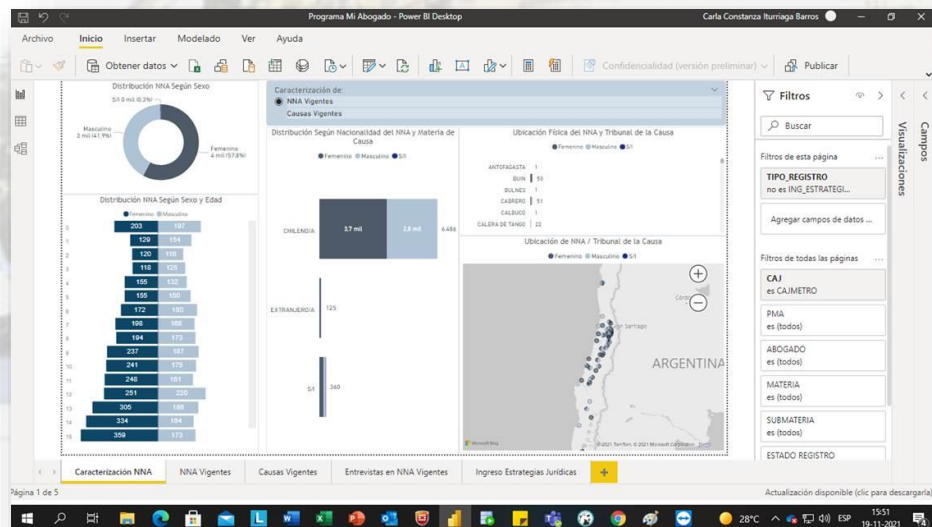
- Detalle de causas judiciales vigentes en el programa



- Detalle de entrevistas a los NNA



- © 2011 Pearson Education, Inc. All rights reserved. Printed in the United States of America. This publication is protected by copyright. Any unauthorized reproduction or distribution, in any form or by any means, without written permission from Pearson Education, Inc., is prohibited.



XX. Infraestructura Institucional

I. Infraestructura Institucional: Proyectos ejecutados durante el año 2021

El Departamento de Administración, en colaboración con las Direcciones Regionales, ha llevado a cabo proyectos durante el periodo enero - diciembre 2021 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, se destacan los siguientes:

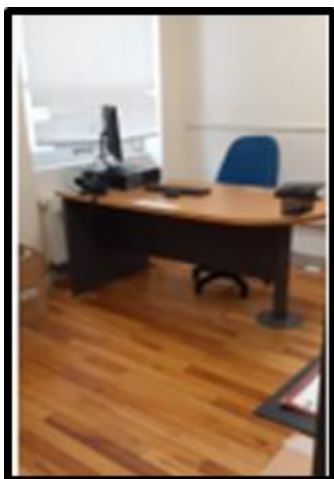
1. Unificación de centros de atención en ciudad de Punta Arenas.



Debido al estado deteriorado del recinto arrendado para CAVI Punta Arenas, ubicado en calle Maipú N°955, se decide trasladar CAVI a Julio Roca N°1022-1034, a fin de centralizar los servicios de la CAJMETRO, para lo cual se hace necesario redistribuir los espacios. Se arriendan y habilitan oficinas en 2do piso para ODL Magallanes. Inversión con un costo aproximado de \$13.967.625.-

La nueva distribución permitió unificar en un gran núcleo las siguientes oficinas

- Centro de Atención a Víctimas
- Centro de Mediación Punta Arenas
- Oficina de Familia Punta Arenas
- Oficina de Defensa Laboral de Magallanes



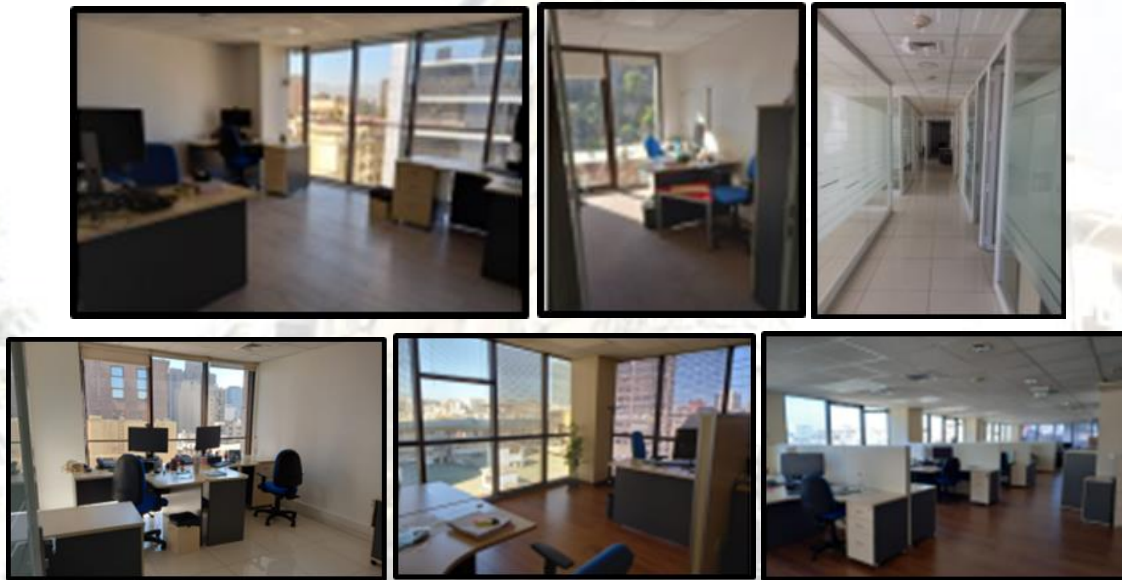
**Fotografías oficinas Mediación, CAVI, Familia y ODL - Julio Roca 1022-1034 pisos 1 y 2 Punta Arenas.*



2. Mejoramiento de espacios en piso 9 y Habilitación piso 10 Miraflores 178, Santiago, para PMA Región Metropolitana

Se procedió con el arriendo de piso 10 en Edificio Fundación, ubicado en Calle Miraflores N°178, Santiago Centro para Programa Mi Abogado de la Región Metropolitana. Durante el año 2021 el programa creció de 68 funcionarios a un total de 122, por lo que fue necesario readecuar espacios en piso 9 ya arrendado, y posteriormente, arrendar una segunda planta para el correcto funcionamiento.

Actualmente las instalaciones permitirían un crecimiento de hasta 33 funcionarios adicionales a los ya operativos.



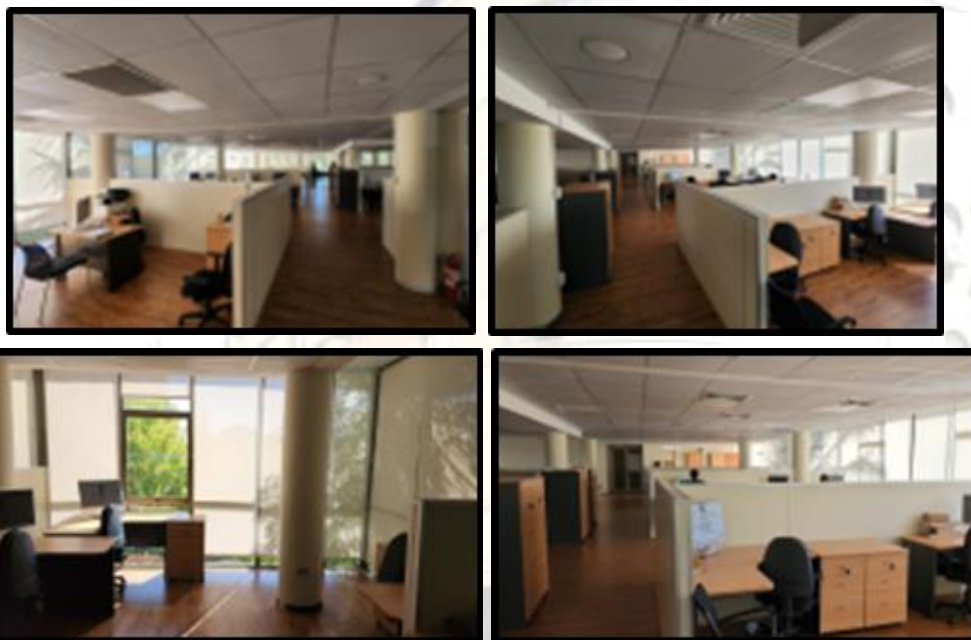
**Fotografías oficinas Programa Mi Abogado RM- Miraflores 178, pisos 9 y 10, Santiago Centro.*

Se cuenta con mobiliario y equipamiento computacional para la oficina y se contrató vía trato directo la habilitación completa del piso 10 y diversas mejoras para el piso 9. El costo de inversión total asciende a \$140.724.696.- aproximadamente.

3. Habilitación nuevo inmueble para Programa Mi Abogado Región del Maule

Se procedió con el arriendo de un nuevo recinto para el Programa Mi Abogado en la ciudad de Talca, en donde fueron habilitados los pisos 3 y 4 de edificio ubicado en calle Uno Oriente 1281, el cual cuenta con una amplia área que permitió un aumento de dotación de 34 a 68 funcionarios con una superficie total de 685 mts².

La habilitación del recinto, incluido el mobiliario y los equipos computacionales, significó una inversión de aproximadamente \$126.963.575.-



**Fotografías oficinas Programa Mi Abogado Maule - Uno Oriente 1281, pisos 3 y 4, Talca.*

4. Habilitación de nuevo inmueble para Programa Mi Abogado Región de Magallanes y de la Antártica Chilena

Durante el año 2021 se produjo un aumento de dotación que significó buscar un nuevo recinto para el desarrollo de actividades para el Programa Mi Abogado de la Región de Magallanes y la Antártica Chilena. Se trasladan a Calle Lautaro Navarro N°850, inmueble de 2 pisos. El proyecto incluyó la habilitación de oficinas para los profesionales, así como también espacios comunes, jardines y salas de atención

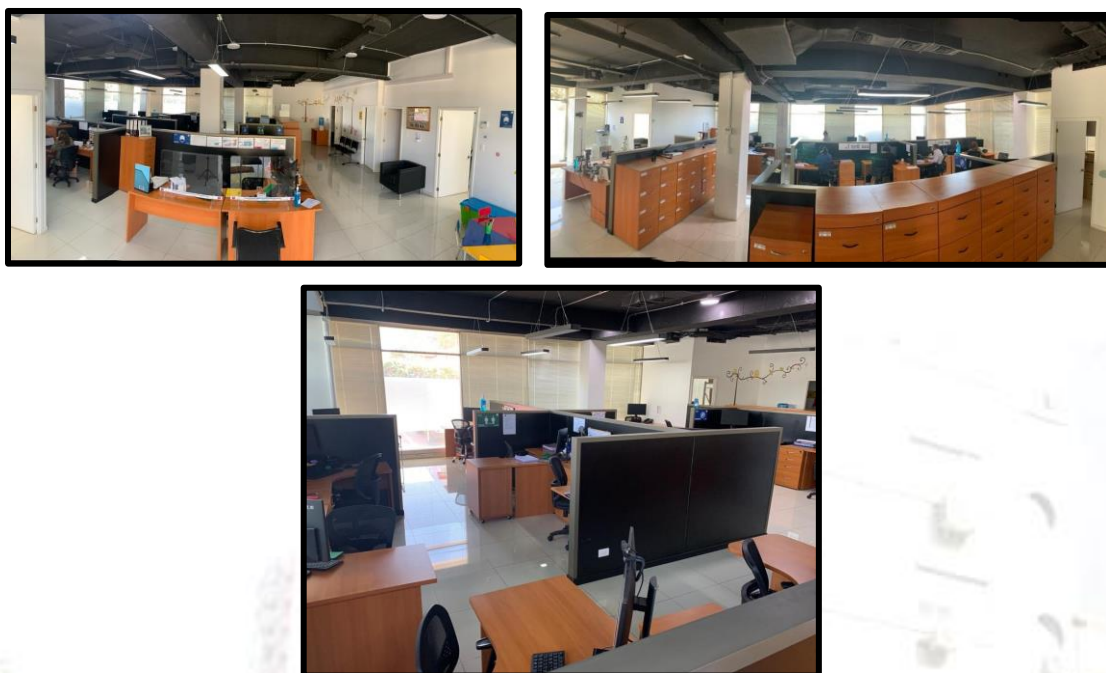
especializadas. La habilitación, mobiliario, equipos computacionales y equipamiento para el programa en la región consideró la inversión de aproximadamente \$44.899.130.-



**Fotografías oficinas Programa Mi Abogado Magallanes y la Antártica Chilena - Lautaro Navarro 850, Punta Arenas.*

5. Programa Mi Abogado de la Región de O'Higgins

Proyecto que tuvo por objetivo realizar adecuaciones en inmueble actual debido a la incorporación de nuevos funcionarios durante el año 2021, contando actualmente con una dotación de 22 funcionarios. Además, se realizaron compras de mobiliario y equipos computacionales, con una inversión aproximada total \$24.067.417.-



**Fotografías oficinas Programa Mi Abogado O'Higgins - Bello Horizonte 845, piso 1, Rancagua.*

6. Segunda parte proyecto Rehabilitación CAJS La Florida

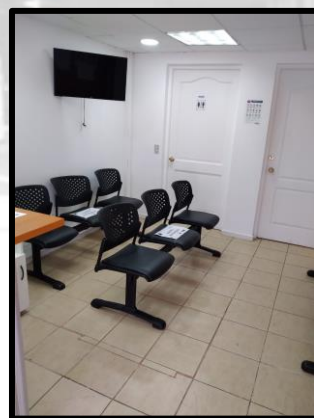
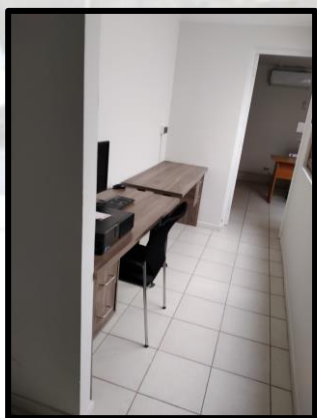
Se realizaron mejoras relacionadas a la seguridad y espacio exterior en oficina ubicada en Calle Sotero del Río N°132. Se instaló cerco eléctrico, alarma y pasto sintético para jardín. Hoy se encuentra en proceso por parte de la compañía eléctrica la instalación de medido trifásico en el centro.



**Fotografías oficinas CAJS La Florida - Sotero del Río 132, La Florida, Región Metropolitana.*

7. Cambio de inmueble para CAJS Santa Cruz – Región de O'Higgins

Se realiza cambio de recinto para mejorar las condiciones de habitabilidad y aumento de superficie. El nuevo inmueble cuenta con una ubicación más central en la comuna, equipos de climatización y acceso universal. La inversión total consideró un gasto de \$4.425.313.-

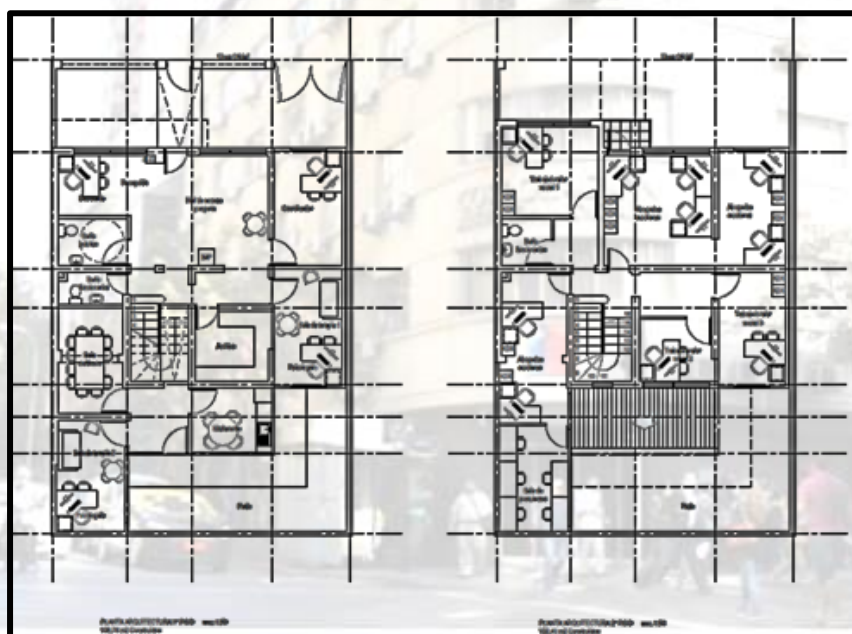


**Fotografías oficinas CAJS Santa Cruz – José Castro Patiño 88, Santa Cruz.*



2. Mejoramiento inmueble CREDEN

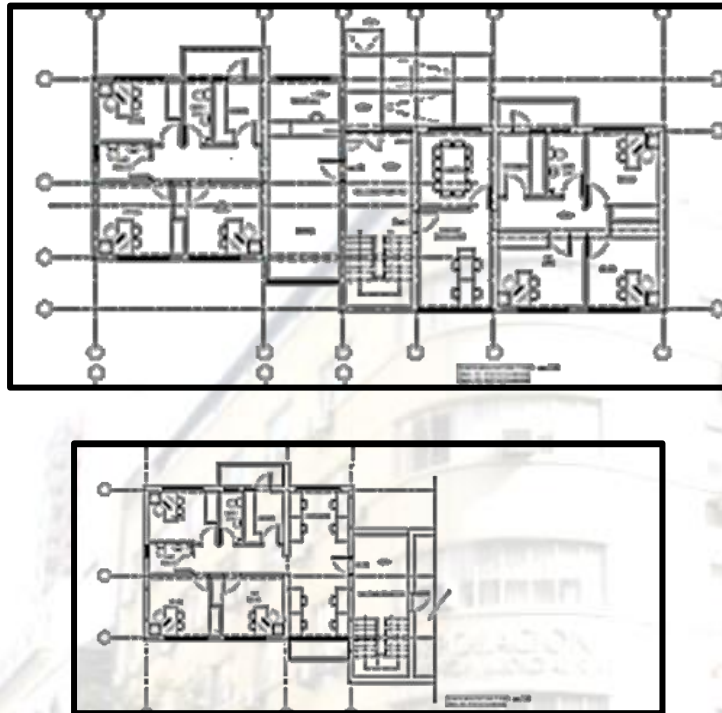
Corresponde a uno de los 2 inmuebles propios con que cuenta la Corporación. Durante el año 2021 recibimos presupuesto sectorial cercano a los 100 millones para concretar un mejoramiento completo en oficinas del CREDEN. Lamentablemente la licitación pública fue declarada desierta porque todas las ofertas recibidas superaban el presupuesto disponible. Este año se solicitó al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos un aumento presupuestario, el cual fue aprobado. Hoy nos encontramos con un proceso de licitación publicado, esperando adjudicar y ejecutar proyecto por 115 millones. De cumplirse los plazos esperados, deberíamos contar con un centro totalmente remodelado, con una ampliación que permita contar con más salas de terapia, hasta el cambio completo del mobiliario del centro de atención a principios de agosto 2022.



3. Mejoramiento CAJS San Bernardo

Se busca durante el presente año presentar un proyecto a nivel sectorial y además a otras fuentes de financiamiento, la remodelación y mejoramiento del inmueble en concesión a largo plazo en la comuna

de San Bernardo para nuestro Centro de Atención Jurídico y Social. Las mejoras principalmente buscan regularizar su sistema eléctrico y de climatización, así como la remodelación de sus zonas interiores.



4. Ejecución nuevo Edificio Sector Justicia en la ciudad de Rancagua

Gracias a un proyecto desarrollado en conjunto con otros servicios del sector y el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos se aprobó la ejecución del proyecto Edificio Consistorial de la Región de O'Higgins para los servicios dependientes del sector. En el se emplazarán oficinas de Gendarmería, Registro Civil, SENAME y de la Corporación de Asistencia Judicial, quienes contarán con la mayor cantidad de metros cuadrados asignados para sus oficinas: CAVI, Mediación, CAJS y Programa Mi Abogado. La inversión total contempla un total aproximado de \$16.677 millones.

5. Mejoramiento de oficinas para traslado de Centro de Atención a Víctimas y Centro de Mediación de Talca a nuevas dependencias.

Gracias a un esfuerzo presupuestario, se tomó la determinación de continuar con arriendo del 2do piso de edificio ubicado en Calle Uno Sur 848 Talca, anteriormente utilizado por PMA Maule, para trasladar a nuestro CAVI y Centro de Mediación en la comuna.

Al estar ubicados en este nuevo lugar, constarán con una mayor visibilización en la comuna, ya que se emplazarán junto al Centro de Atención Jurídico y Social y a la Oficina de Atención al Adulto Mayor, que actualmente se ubican en el 1er piso del mismo edificio. Las mejoras consisten principalmente en la adecuación de espacios, sala de espera y la creación de una nueva sala de arbitraje que actualmente no tienen. Los trabajos se encuentran en ejecución y alcanzan una inversión aproximada de \$15 millones.

6. Presentación de propuestas de inversión para el mejoramiento de infraestructura al Banco Integrado de Proyectos de los inmuebles en concesión a largo plazo.

Gracias al trabajo desarrollado por la Corporación durante los últimos años, se ha conseguido regularizar la tenencia de los inmuebles entregados en comodato, obteniendo la concesión a largo plazo de ellos.

Durante el presente año se espera presentar proyectos de mejoramiento para ser financiados a través de los Fondos de Desarrollo Regional Respective para los siguientes centros de atención:

CAJS Buin Av. Argentina 354, Buin.	Reposición de un nuevo centro en la comuna de Buin. Creación perfil de proyecto para etapa de diseño. Inmueble entregado en comodato por el SERVIU Metropolitano mediante contrato de comodato del 22 de diciembre de 2021.
Conservación CAVI Santiago José Victorino Lastarria 46, Santiago.	A financiarse mediante FNDR, a postular por circular 33. Creación perfil de proyecto para etapa de diseño. Proyecto de normalización, rehabilitación y mejoramiento del Centro de Atención de Víctimas de Delitos Violentos de Santiago. Inmueble en concesión gratuita a largo plazo por el Ministerio de Bienes Nacionales.
Conservación Oficina de Familia Santiago Mac-Iver 283, piso 7, Santiago.	A financiarse mediante FNDR, a postular por circular 33. Creación perfil de proyecto para etapa de diseño. Proyecto de normalización, rehabilitación y mejoramiento de la Oficina de Familia Santiago. Inmueble en concesión gratuita a largo plazo por el Ministerio de Bienes Nacionales
Conservación de Oficina Defensa de Familia (of 603, 604 y 608) Agustinas 1442, piso 6, Santiago.	A financiarse mediante FNDR, a postular por circular 33. Creación perfil de proyecto para etapa de diseño. Proyecto de normalización, rehabilitación y mejoramiento de la Oficina de Defensa de Familia Santiago. Inmueble en concesión gratuita a largo plazo por el Ministerio de Bienes Nacionales

7. Mejoramientos de inmuebles a finanzas con Saldo Inicial de Caja autorizado por Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Durante el mes de marzo recibimos autorización ministerial de realizar los siguientes proyectos con cargo al Saldo Inicial de Caja, que permitirán realizar mejoras significativas en inmuebles donde se emplazan centros de la Corporación:

Mejoramiento sala de reuniones y otros en piso 9 Huérfanos	Se requiere reforzar las instalaciones del piso 9 de Huérfanos 626 y mejorar la acústica de la sala de reuniones de Dirección General.	\$8.000.000	Se realizará contratación directa por urgencia
Edificio Agustinas N°1419, Oficina de Defensa de Familia, Defensa Penal y Unidad de Postulantes, Oficina de Litigación y Civil.	Proyectos de mantención integral Edificio Agustinas N°1419, oficinas de edificio Agustinas N°1442, Oficina Civil y Oficina de Litigación	\$6.500.000	Se prepararán procesos de Compra Ágil para compra de materiales y/o mano de obra.
Oficina Familia San Miguel	Mantención integral	\$3.500.000	Se publicará proceso de licitación pública
CAJS Renca y CAJS Huechuraba	En ambos casos se está trabajando con los municipios buscando alternativas para cambio de dependencias, el nuevo inmueble deberá tener una superficie aproximada de 140 m2, 3 oficinas, más área de secretaría, recepción y espera. De producirse el cambio, proyecto debería contemplar habilitación de nuevas oficinas, mediante tabiquerías, cableado estructurado, pintura, instalación de cortinas, entre otros. Trabajo coordinado con municipio.	\$18.000.000 c/u	En búsqueda de la mejor alternativa para cambio de inmueble crítico.
CAJS Lampa	Implementación de un sistema de clima completo para las nuevas dependencias otorgadas por el municipio.	\$2.500.000	Se publicará proceso de licitación pública

XXI. Hitos y Desafíos

HITOS

Vinculados a la prestación del servicio para nuestros usuarios y usuarias

- ❖ Durante el 3er cuatrimestre de 2021 se implementó **la Oficina de Representación de la Niñez y Adolescencia**, ambas dependientes de la Dirección Regional Metropolitana Norte con cobertura para la Región Metropolitana, cuyo objetivo principal es representar como curadores a Niños, niñas y adolescentes, teniendo una cobertura de más de 12.000 causas vigentes a la fecha.
- ❖ **Se actualizaron y/o elaboraron más de 150 Fichas técnicas, presentaciones o preguntas para la atención usuaria** en las diversas materias que atendemos, productos que tienen como objetivo brindar información a usuarios y usuarias finales e internos, especialmente en la línea de Orientación e Información en derechos. Prontamente, se dejarán disponibles en forma permanente en intranet para su consulta por parte de funcionarios y funcionarios de la línea de atención y postulantes.
- ❖ Se elaboraron e implementaron **lineamientos técnicos para el funcionamiento de nuestros centros y oficinas de atención usuaria, durante la emergencia sanitaria por COVID-19**, lo que colaboró en mantener la continuidad operacional de atención usuaria en todas nuestras líneas de servicio, durante el año 2020 y 2021.
- ❖ Se suscribió el Protocolo de coordinación y derivación con tribunales Civiles de la Jurisdicción de Santiago para la representación de demandados en juicios sumarios y gestiones judiciales asociadas a éstos y se diseñaron propuestas para ser incorporadas en la Ley 21.394 que introdujo reformas al Sistema de Justicia para enfrentar la situación, luego del estado de excepción constitucional de catástrofe por calamidad pública.

Vinculados a de Renovación sistemas y plataforma tecnológicas

- ❖ Se logró el mejoramiento del acceso a internet en el 61% de los inmuebles institucionales y renovación y cambio del 25% de los equipos computacionales.
- ❖ Se implementaron metodologías ágiles en el desarrollo de los módulos de nuestra plataforma de registro de atenciones (SAJ9 lo que ha permitido mejorar la efectividad y satisfacción con los productos desarrollados y aumentar la velocidad de desarrollo de las soluciones, que tienen por objetivo facilitar el proceso de registros para nuestros usuarios y usuarias internos, junto con visibilizar con mayor precisión las atenciones y gestiones realizadas.
- ❖ **Renovación de plataforma de virtualización**

Se generó la adquisición de equipos nuevos y licencias por \$90.000.000 para los sistemas virtualizados, página web, correo, inventario, sistema de Unidad de Prácticas Profesionales, módulo web ING con el fin de mejorar el desempeño de los sistemas, asegurar continuidad operacional y respaldo de estos sistemas.

❖ **Renovación de equipos computacionales**

Se logró renovar casi 200 equipos computacionales All In One por un monto de \$222.000.000, los cuales tienen mejores características y desempeño para el trabajo de los funcionarios y funcionarias, representando casi un 20% del parque total.

❖ **Plataforma de correo electrónico y trabajo colaborativo**

Se implementó una nueva plataforma de correo en la nube por un monto 70.420,32 USD anual que permite una mayor capacidad de almacenamiento y nuevas funcionalidades con la implementación de herramientas de trabajo colaborativo, tales como Sharepoint, Teams, OneDrive, entre otras las que apuntan a mejorar la eficiencia del trabajo institucional.

De igual manera, sistemas de videoconferencia, chat y contactabilidad institucional, para el mejoramiento de la prestación de nuestro servicio de atención usuaria y comunicación interna.

Vinculados proyectos de habilitación y/o mejoramiento de espacios de trabajo

❖ **Proyectos de habilitación de espacios para la prestación del Servicio**

- Implica la realización de 22 proyectos por aproximadamente \$1.045.00.000 entre el periodo 2018 -2021, con distintos niveles de envergaduras, algunos desde el diseño completo de proyectos de espacios de trabajo y atención de público, hasta la habilitación específica de puestos de trabajo requeridos por traslados de centros, implementación de nuevas líneas de servicios o aumentos de los equipos de trabajo, los cuales han sido necesarios para las prestación de nuestros Servicios, en oficinas para PMA, ODAM, Centros de Víctimas y Centros de Atención Jurídico Social.

❖ **Proyectos de mejoramientos de espacios para la prestación del Servicio**

- Implica la realización de 4 proyectos por aproximadamente \$16.500.000 entre el periodo 2018 - 2021 con correspondiente a proyectos u obras menores de mejoramiento para el mejoramiento específico de puestos o espacios de trabajo para que los equipos de profesionales puedan prestar el servicio, en Centros de Atención Jurídico Social y la Oficina de Postulantes

DESAFÍOS

❖ Desafíos nivel general:

- Unificar bajo un modelo técnico y estructural la oferta institucional en materia de Infancia, incluyendo el financiamiento requerido.
- Fortalecer la línea especializada de defensa jurídica integral para Personas Mayores, incrementando la dotación de duplas socio jurídicas e incorporando la atención psicológica.
- Poner en marcha una línea de servicio para la atención y representación de personas migrantes, incluyendo el financiamiento requerido.
- Integrar con mayor profundidad la línea de atención presencial con la no presencial, manteniendo los aspectos de ésta última, que han favorecido a nuestros usuarios.
- Revisar y analizar nuestras líneas de servicio el modelo de la línea de Atención con el fin de implementar medidas específicas que nos ayuden a impulsar el acceso, cobertura de atención y satisfacción usuaria.
- Impulsar la implementación de enfoque de género y DDHH en nuestra cultura y prestación de nuestras líneas de servicio.

❖ Principales desafíos Direcciones Regionales:

- Fortalecer los vínculos con los Municipios, fidelizando los existentes y renovando los convenios que requieren modificación, permitiendo con ello dar mejor cobertura de atención a los habitantes de esas comunas. En especial nuestro nuevo convenio con la Municipalidad Providencia con quien se han sostenido diversas reuniones para aumentar el convenio y con la Municipalidad de Macul para mejorar la infraestructura y firmar nuevo convenio.
- Mejorar la infraestructura de los inmuebles con la participación de los Municipios, lo que permitirá un acceso vital con nuestros usuarios de las comunas de Lampa, en este sentido el inmueble se ubica en el centro de la comuna lo que ha permitido mayor acceso de los usuarios, en el caso de la comuna de Colina el Municipio nos está asignando un mejor inmueble acorde a la cantidad de funcionarios y usuarios, finalmente Quilicura, el municipio nos proporcionará un inmueble amplio y muy cercano al Municipio lo que permitirá a los vecinos tener mayor cercanía a la CAJ R.M.
- Fortalecer la recaudación de costas, para ello se debe entablar conversaciones con Centro y Oficinas CAJ para evaluar estrategias y tribunales de justicia.

- Buscar nuevas estrategias para nuevos convenios con Municipalidades que no hay convenios, para ello se debe hacer presentaciones en los Concejos Municipales y sus respectivos Alcaldes.
- Convenir y consolidar con las distintas Municipalidades de la región, el avance hacia un sistema de atención remoto de sus vecinos logrando utilizar de manera más eficiente las horas profesionales de abogados de la CAJ y, por otra, evitando traslados y gastos a nuestros usuarios.
- Se intensificará el trabajo intersectorial, para alcanzar una mayor coordinación con otros servicios públicos; y de esta manera aumentar la cobertura en todas las líneas de atención.
- Se desarrollarán cápsulas informativas sobre temas de interés general, las que se compartirán entre las instituciones que conformen la red Pública
- Se mantendrá una permanente coordinación con actores territoriales (Municipio, organizaciones de base, entre otros); comprometiendo periódicos informes de gestión con el gobierno local.
- Mejoramiento infraestructura algunos Centros.
- Atención presencial al 100% de todos los Centros en época de pandemia considerando a todos los funcionarios y a los postulantes.





Corporación
de Asistencia
Judicial

Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos

Gobierno de Chile

CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA GESTIÓN 2021

