



*“Tu Acceso a la Justicia”.*

**Corporación de Asistencia Judicial**  
Regiones Arica y Parinacota, Tarapacá y Antofagasta

**MEMORIA ANUAL CAJTA 2018**



## Consejo Directivo de la Corporación de Asistencia Judicial Regiones Arica y Parinacota – Tarapacá – Antofagasta




## Memoria de la Corporación de Asistencia Judicial de Tarapacá y Antofagasta



La Corporación de Asistencia Judicial de las Regiones de Tarapacá y Antofagasta, en cumplimiento con lo dispuesto en el artículo 19 de sus Estatutos, contenidos en el DFL 1-18.632, al Director le corresponde la administración inmediata y Directa de la Corporación y tendrá dentro de sus deberes, el de presentar anualmente al Consejo Directivo de la CAJTA una memoria de las actividades de la Corporación, por lo cual se pone a disposición de la comunidad en general la presente Memoria Anual que recoge las principales actividades y la labor desarrollada por este Servicio durante el año 2018 y que representan el esfuerzo mancomunado que desarrollan diariamente sus funcionarios y funcionarias en beneficio de los habitantes de las regiones de Arica y

Parinacota, Tarapacá y Antofagasta, territorio geográfico en que ella tiene presencia, otorgando una atención judicial y jurídica profesional y especializada en diversas áreas del Derecho, con lo cual el Estado satisface la garantía constitucional que reconoce el artículo 19 número 3 inciso quinto, de la Carta Fundamental. Así, también se da cuenta a la comunidad del servicio que entregan los cientos de egresados de las Escuelas de Derecho que, en su calidad de postulantes al título de Abogado que entrega la Excelentísima Corte Suprema de Justicia, desarrollan su práctica profesional en las unidades de esta Institución, aportando grandemente al bienestar de los habitantes de la Nación.

Importante es destacar que en los últimos años se ha advertido que la sociedad se ha empoderado en mayor medida de sus derechos, busca que éstos sean reconocidos y respetados, proceso en el cual nuestro Servicio ha tenido una participación activa contribuyendo enormemente a acercar la justicia a las necesidades de la comunidad, en especial los más excluidos como son los adultos mayores, migrantes, pueblos originarios o residentes de lugares aislados como Caletas o pueblos altiplánicos, también un foco primordial de atención con los niños, niñas y adolescentes con alta vulnerabilidad, entre otros y para mejorar el servicio a nuestros usuarios, por ello desde el año 2016, que rendimos cuenta pública de la gestión Institucional, ha sido un período complejo donde se sortearon dificultades, grandes cambios y desafíos emprendidos por un proceso de levantamiento de información, orden y restructuración interna indispensable, para avanzar en el desarrollo de una primera planificación con 4 ejes estratégicos de trabajo para el año 2017, de la que dimos cuenta el año 2018, con dicho trabajo desarrollamos el segundo plan estratégico para el año 2018 - 2019, resultados de gestión que damos cuenta del primer año de desarrollo en el presente documento, que se concentró en 5 ejes, todo conforme a las directrices dadas por el Consejo Directivo de la institución y que contempló un trabajo conjunto en la continuación de proceso de homologación institucional y aprobación de procedimientos y directrices estandarizados para toda la Institución, en un constante camino de revisión, cambio, evaluación y transformación.



Como ya lo señalamos el trabajo desarrollado entre los años 2016 y 2017, nos dio los cimientos donde poder iniciar una nueva etapa, donde se han identificado 5 ejes, a través de los cuales conduciremos el proyecto estratégico 2018 – 2020. Se centrará focalizando nuestro trabajo en aumentar la satisfacción tanto para nuestros usuarios como para nuestros funcionarios, buscando como principal objetivo estratégico la eficiencia operacional en todas nuestras líneas de atención. Este plan está construido de acuerdo con nuestras capacidades presupuestarias y humanas, pero con una mirada de superación con el mayor de los compromisos, con sólidos principios y valores, capaces de impactar en la búsqueda de una sociedad más justa y solidaria, logrando nuestro objetivo y razón de ser como es que todas las personas vulnerables tengan un real, eficiente y oportuno acceso a la justicia en el norte de nuestro país.

Esta Institución pública, es una entidad dinámica y en movimiento que requiere nutrirse de nuevos desafíos de manera permanente, para el mejoramiento continuo, más acceso a lugares apartados, con mayor ascendencia étnica y etaria, ello de la mano del mejoramiento de climas laborales y cuidado de nuestra principal riqueza, nuestros funcionarios y funcionarias, y de este trabajo lo invitamos a revisar, leer y conocer lo desarrollado durante el año 2018 y principalmente los desafíos y sueños que nos hemos impuesto para seguir avanzando en la modernización de la Corporación de Asistencia Judicial del norte del país.

**Carolina Paz Fernández Alvear**  
Directora General CAJTA

## CONTENIDO

### **CAPÍTULO 1: RESUMEN EJECUTIVO DEL SERVICIO**

1.1.	ORIGEN. ....	8
1.2.	MISIÓN. ....	8
1.3.	VISIÓN. ....	8
1.4.	OBJETIVOS. ....	8
1.5.	DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA. ....	9
1.6.	CONFORMACIÓN. ....	10

### **CAPÍTULO 2: RESUMEN DE LA GESTIÓN AÑO 2018**

2.1.	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS. ....	13
2.1.1.	MEJORAMIENTO DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO. ....	20
2.2.	CONVENIOS INTERINSTITUCIONALES. ....	21
2.2.1.	CONVENIO SENADIS. ....	24
2.2.2.	PROGRAMA MI ABOGADO, REGIÓN DE TARAPACÁ. ....	28
2.2.3.	CONVENIO UNIVERSIDAD DE TARAPACÁ – CAJTA. ....	32
2.2.4.	CONVENIO UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA. ....	35
2.3.	PROYECTOS DE INVERSIÓN. ....	37
2.4.	CAPACITACIONES. ....	41
2.5.	ASESORÍA JURÍDICA. ....	47
2.5.1.	PROCESOS JUDICIALES. ....	48
2.5.2.	SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. ....	49
2.5.3.	ACCIONES SUMARIAS. ....	50
2.5.4.	SOLICITUDES PRESIDENCIALES. ....	50

### **CAPÍTULO 3: RESULTADOS 2018 ASOCIADOS A COMPROMISOS INSTITUCIONALES**

3.1.	PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN (METAS INSTITUCIONALES). ....	55
3.1.1.	META 1: IMPLEMENTACIÓN SAJ. ....	55
3.1.2.	META 2: CARGAS DE TRABAJO Y ESCALA DE REMUNERACIONES. ....	59
3.1.2.1.	CARGAS DE TRABAJO. ....	59
3.1.2.2.	ESCALA DE REMUNERACIONES. ....	66
3.1.3.	META 3: ENTREGA DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, DE ACTIVIDADES RELEVANTES Y EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA. ....	74
3.1.3.1.	INFORMES MENSUALES, ESTADÍSTICOS Y ACTIVIDADES RELEVANTES. ....	74
3.1.3.2.	EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA. ....	75
3.1.4.	META 4: INDICADORES DE GESTIÓN. ....	76

### **CAPÍTULO 4: LABOR DE LA CORPORACIÓN**

4.1.	LÍNEA DE ATENCIÓN. ....	97
4.1.1.	SERVICIO DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN. ....	97
4.1.2.	GESTIONES EXTRAJUDICIALES. ....	99
4.1.3.	REPRESENTACIÓN JUDICIAL. ....	100

4.1.4.	GESTIONES REALIZADAS EN EL CONTEXTO DE LOS CASOS DERIVADOS DE LA LÍNEA JUDICIAL O CAUSAS PATROCINADAS. ....	102
4.1.5.	SERVICIO DE SOLUCIÓN COLABORATIVA DE CONFLICTOS (SCC). ....	103
4.1.6.	PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN DE DERECHOS. ....	106
4.2.	LÍNEA DE ATENCIÓN.....	109
4.2.1.	CENTRO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS, CAVI.....	109
4.2.2.	OFICINA DE DEFENSA LABORAL, ODL. ....	113
4.3.	PRIORIZACIÓN DEL TEMA GÉNERO. ....	117
4.3.1.	ACCIONES EJECUTADAS Y DIRIGIDAS A FUNCIONARIOS(AS) QUE ABORDEN TEMÁTICAS DE GÉNERO. ....	117
4.3.2.	ACCIONES Y PROGRAMAS REALIZADOS DIRIGIDOS A MEJORAS DE LA ATENCIÓN DE LAS MUJERES BENEFICIARIAS. ....	118
4.3.3.	MUJERES ATENDIDAS POR LÍNEA DE ATENCIÓN. ....	119
4.3.4.	ATENCIÓN A MUJERES INDÍGENAS AÑO 2018. ....	120

#### **CAPÍTULO 5: PRÁCTICAS PROFESIONALES Y EGRESADOS DE DERECHO**

5.1.	PRÁCTICAS PROFESIONALES. ....	124
5.2.	UNIVERSO DE POSTULANTES. ....	124
5.3.	IMPACTO POR LA BAJA DE POSTULANTES A PRÁCTICA PROFESIONAL. ....	125
5.4.	PREMIACIÓN DE POSTULANTES DESTACADOS. ....	126

#### **CAPÍTULO 6: PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

6.1.	NORMAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA. ....	130
6.2.	CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL. ....	130
6.3.	CONSULTA CIUDADANA.....	131

#### **CAPÍTULO 7: LOGROS EJECUTADOS EL 2018**

7.1.	LOGROS IMPLEMENTADOS DURANTE EL 2018. ....	138
------	--	-----

#### **CAPÍTULO 8: DESAFÍOS PARA EL 2019 – 2020**

8.1.	DESAFÍOS PARA EL 2019 – 2020.....	165
8.1.1.	OBJETIVO ESTRATÉGICO CAJTA. ....	165
8.1.2.	PLAN ACTUALIZADO DE ACTIVIDADES POR EJE DE ACCIÓN 2019 - 2020. ...	166
8.1.3.	AGENDA ESTRATEGICA 2019 -2022 EN COORDINACIÓN NACIONAL CON CAJ'S Y MINU. ....	168



Corporación  
de Asistencia  
Judicial  
Tarapacá y Antofagasta

Ministerio de Justicia  
y Derechos Humanos

# CAPÍTULO 1: *Resumen ejecutivo del Servicio*

### 1.1. ORIGEN.

La Corporación de Asistencia Judicial de las Regiones de Tarapacá y Antofagasta en adelante CAJTA o la Corporación fue creada en virtud de la Ley 18.632, del 24 de Julio de 1987, siendo continuadora legal de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso en relación con los Consultorios de Asistencia Jurídica que ésta poseía en la Primera y Segunda Regiones, así como también respecto del personal de dichos Consultorios.

La Ley 18.632 que creó la CAJTA facultó al Presidente de la República para que, mediante decreto expedido a través del Ministerio de Justicia, estableciera los estatutos por los cuales se regiría, lo que se cumplió con la dictación del DFL N°1 del Ministerio de Justicia, de fecha 17 de febrero de 1988, que regula su objeto y duración, el Consejo Directivo, el Director General y el Patrimonio.

El primer Consejo Directivo sesionó en la ciudad de Iquique el día 14 de julio de 1989, siendo presidido por el Secretario Regional Ministerial de Justicia de Tarapacá de la época, don Sergio Ebner Correa.

### 1.2. MISIÓN.

Somos el servicio público autónomo que garantiza a todas las personas en condiciones de vulnerabilidad la igual protección de la ley en el ejercicio de sus derechos, a través de un equipo humano competente y altamente comprometido.

### 1.3. VISIÓN.

Ser referentes en el ámbito del acceso a la justicia, generando y liderando políticas públicas relacionadas con prevención, promoción, orientación, protección y defensa de los derechos de las personas, brindando a nuestros usuarios un servicio de calidad, cercano e innovador.

### 1.4. OBJETIVOS.

Los objetivos estratégicos de la Corporación son:

1. Garantizar la asistencia judicial y/o jurídica gratuita a personas vulnerables.
2. Garantizar un servicio profesionalizado y especializado en materias jurídicas y sociales.
3. Aumentar la calidad de la atención y satisfacción de las personas atendidas por las Corporaciones.
4. Garantizar la confiabilidad de la información suministrada por el usuario.
5. Garantizar un plan dirigido al crecimiento y aprendizaje del personal perteneciente a la Corporación de Asistencia Judicial de las Regiones de Tarapacá y Antofagasta.
6. Disponer y promover mejores condiciones físicas y materiales necesarias para brindar un servicio de calidad.
7. Difundir, empoderar y promover a la comunidad urbana y rural, en coordinación con organismos públicos o privados, en el conocimiento de sus derechos y deberes.
8. Fortalecimiento y búsqueda de alianzas estratégicas para la prestación de los servicios.
9. Garantizar la calidad de la información mediante la incorporación de tecnologías de información y comunicación.
10. Garantizar el seguimiento y control de presupuesto.
11. Otorgar práctica profesional durante seis meses a los egresados y licenciados de las Escuelas de Derecho de las Universidades.
12. Otorgar atención integral en las líneas: judicial, social, psicológica y psiquiátrica a víctimas de delitos violentos.



## 1.5. DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA.

La Corporación de Asistencia Judicial de las Regiones de Tarapacá y Antofagasta tiene una competencia territorial que se extiende geográficamente en las primeras tres regiones del territorio nacional, abarcando las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá y Antofagasta, lugares en los cuales dispone de diversas Unidades, Centros, Consultorios y Oficinas de atención.

Las dependencias centrales se encuentran emplazadas en la Región de Tarapacá, particularmente, en la ciudad de Iquique, lugar donde se ubica la Dirección General. Adicionalmente, en cada una de las diversas regiones en que tiene presencia la Corporación dispone de una unidad coordinadora que dirige el trabajo de los centros, oficinas o consultorios dispersos en la respectiva Región, que tiene el grado de Dirección Regional, existiendo la Dirección Regional de Arica y Parinacota, la Dirección Regional de Tarapacá y la Dirección Regional de Antofagasta.

En el ámbito específico de la atención a la población, la Corporación dispone de manera permanente

8 Consultorios Jurídicos fijos de competencia Multimaterias de Familia, Civil y Justicia Militar.

- 1 en Arica y Parinacota.
- 3 en Tarapacá: en Iquique, Alto Hospicio y Pozo Almonte.
- 4 en Antofagasta, Norte y Centro, además en Calama y Tocopilla.

Ello complementado con los 3 Centros de Atención Jurídica en convenio, con la universidad de Tarapacá en Arica e Iquique y Universidad de Aconcagua en Calama y a partir del segundo semestre del presente año comenzara sus funciones el Centro de Atención Jurídica de la Universidad de Antofagasta.

11 oficinas especializadas:

- 1 Centro de Familia en Iquique.
- 3 Centro de atención de víctimas de delitos violentos, uno en cada región.
- 4 Oficinas de defensa laboral en Arica, Iquique, Calama que depende de la de Antofagasta.
- 1 Centro de Mediación en Iquique.
- 1 Unidad de Atención Especializada Transitoria en Iquique.

A ello se complementa 2 Programas de Representación Judicial de niños, niñas y adolescentes, denominado Mi Abogado en Tarapacá y Arica y Parinacota, en convenio con la Subsecretaria de Justicia y Derechos Humanos.

6 Consultorios Móviles, donde llegamos a 11 comunas rurales y localidades aisladas

- 1 para los pueblos del interior de Arica, como son Lluta y Azapa y las comunas de la Provincia de Parinacota.
- 1 en Tarapacá para las comunas de la Provincia del Tamarugal del Consultorio de Pozo Almonte y Caletas de Iquique.
- 4 en Antofagasta, San Pedro de Atacama, María Elena, Taltal y Mejillones, estos últimos con oficinas permanente en las respectivas comunas, por Convenios en oficinas Municipales.

La Corporación, en su afán de extender sus líneas de atención y de mantener un mayor contacto con la comunidad local, ha celebrado diversos convenios con Universidades y otros Servicios del Estado y también contamos con convenio vigente con el Servicio Nacional de la Discapacidad, con 3 abogado, uno en cada región (para la difusión de los derechos de las personas en situación de discapacidad).

#### 1.6. CONFORMACIÓN.

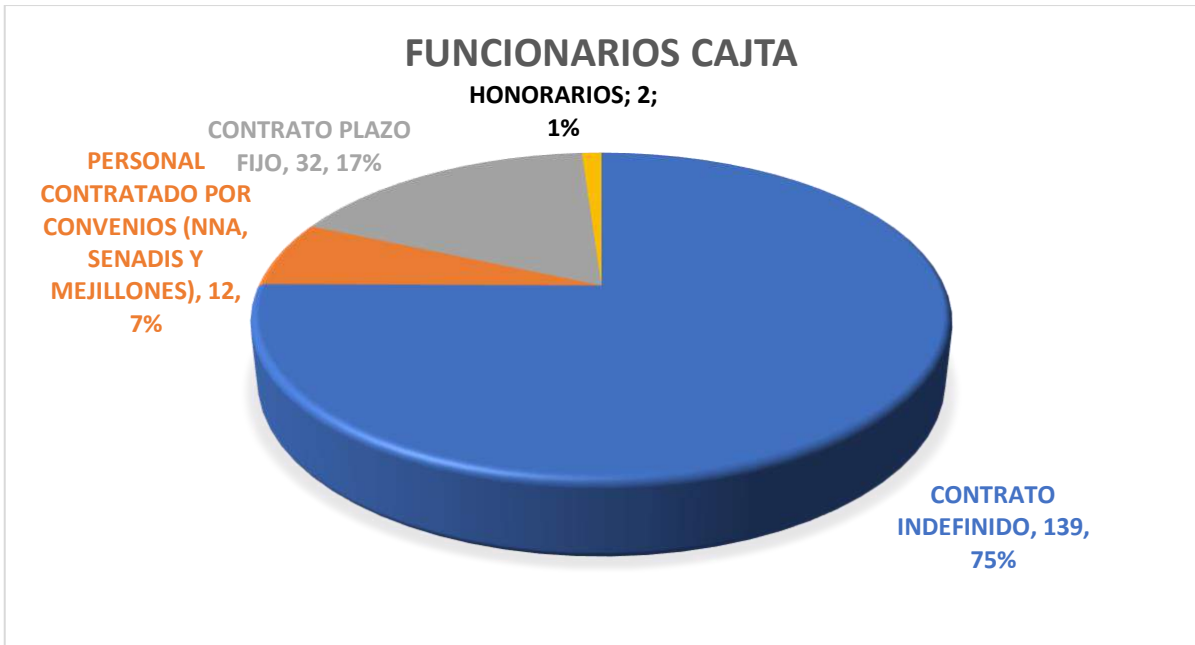
La Corporación de Asistencia Judicial de las Regiones de Tarapacá y Antofagasta está integrada por un universo de 168 funcionarias y funcionarios de la nómina aprobada del personal.

Al mes de Diciembre de 2018, la Corporación de Asistencia Judicial de las Regiones de Tarapacá y Antofagasta contaba con una dotación de 185 funcionarios/as, total que considera: 139 funcionarios/as con contrato indefinido, 12 asignados a los Convenios de la Corporación (Convenio Cajta-SENADIS, Programa Mi Abogado, y Convenio Mejillones); 32 funcionarios/as con contrato de trabajo a plazo fijo, que ejercieron labores de reemplazo tanto por ausencias transitorias por licencia médica del titular, como en el caso de cargos vacantes y, por último, por 2 contrataciones de profesionales a honorarios.

El grupo humano que integra la Corporación está constituido por su Directora General, los Directores Regionales de Arica y Parinacota, Tarapacá y Antofagasta, Abogados Jefes y Coordinadores de las Unidades, Abogados Auxiliares y de unidad especializada, Asistentes Sociales, Psicólogos, Receptores, Técnicos Jurídicos, Secretarias, Estafetas, Conductores, Auditores, Periodista, Planificadores, Asesor Jurídico, Asesor TIC, Tesorería, Informática, entre otros profesiones en las Unidades de Administración Interna de la Unidades de Recursos Humanos, Administración y Finanzas y Planificación y Control.

Personal durante el año 2018:

TIPO DE VÍNCULO	CANTIDAD
CONTRATO INDEFINIDO	139
PERSONAL CONTRATADO POR CONVENIOS (NNA, SENADIS Y MEJILLONES)	12
CONTRATO PLAZO FIJO	32
HONORARIOS	2
<b>TOTAL</b>	<b>185</b>





CAPÍTULO 2:  
***Resumen de la gestión  
año 2018***



## 2.1. UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS.

La Corporación de Asistencia Judicial de las Regiones de Tarapacá y Antofagasta cuenta con presupuesto anual cuya finalidad es cubrir las necesidades propias del Servicio y entregar una mejor atención a la comunidad; a diferencia de otros Servicios Públicos, la Corporación tiene diversas fuentes de financiamiento, ya que el Estado no financia directamente el 100% de la ejecución presupuestaria y se debe gestionar la obtención de otros recursos a través de los Ingresos de Operación Propios, como son el pago de Convenios Municipales, Costas y Recupero de Subsidios por licencias médicas.

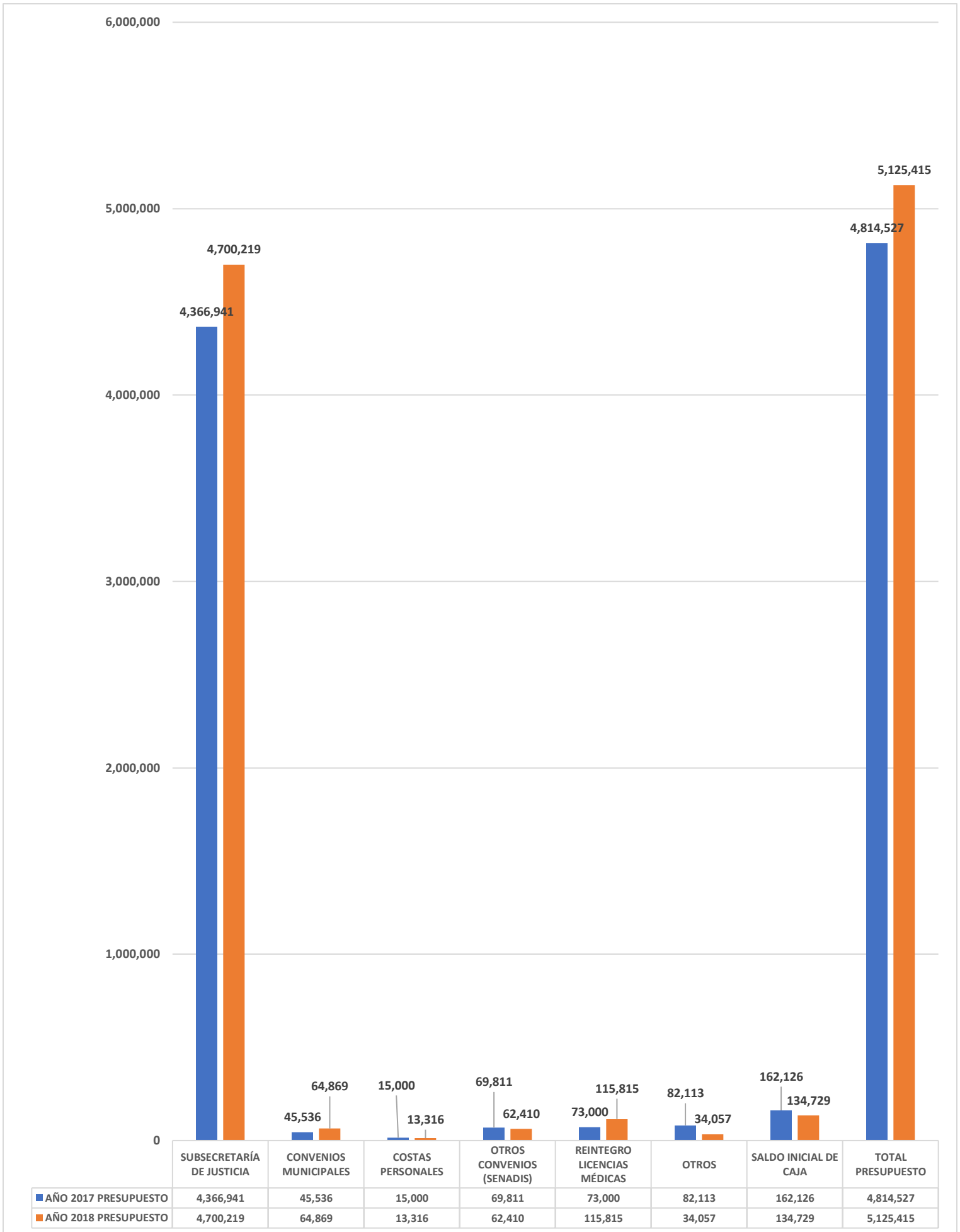
### INGRESOS 2018:

El Presupuesto Ordinario Inicial Institucional del año 2018, fue autorizado por la Subsecretaría de Justicia a través del Ord.695 de fecha 05 de febrero del 2018. El monto de este presupuesto ascendió a M\$ 4.499.186, en donde el 96,43% aprox. (M\$4.338.711) fue aportado por el Ministerio de Justicia; el resto (M\$160.475) fue financiado a través de recursos propios de esta Corporación, específicamente por Convenios Municipales y Costas Personales.

El presupuesto de la Corporación aprobado al final de ejercicio 2018, alcanzó a la suma de M\$5.125.415, ello ya que, por la conformación particular del presupuesto, éste va sufriendo variaciones y en general aumentos conforme a la gestión desarrollada, e incrementos autorizados por la Subsecretaría de Justicia, como por ejemplo los recursos remitidos para el pago del Incentivo al Retiro de funcionarios que obtuvieron un cupo en el proceso del año 2017.

INGRESOS		AÑO 2017		AÑO 2018	
		PRESUPUESTO	EJECUTADO	PRESUPUESTO	EJECUTADO
1110500000	TRANSFERENCIAS CORRIENTES	4.366.941	4.366.941	4.700.219	4.700.219
1110503001	SUBSECRETARÍA DE JUSTICIA	4.366.941	4.366.941	4.700.219	4.700.219
1110700000	INGRESOS DE OPERACIÓN	130.347	142.506	140.595	143.689
1110702001	CONVENIOS MUNICIPALES	45.536	56.125	64.869	64.352
1110702002	COSTAS PERSONALES	15.000	16.570	13.316	16.927
1110702003	OTROS CONVENIOS	69.811	69.811	62.410	62.410
1110899000	OTROS	155.113	167.419	149.872	148.319
11110899001	REINTEGRO LICENCIAS MÉDICAS	73.000	84.552	115.815	108.633
11110899999	OTROS	82.113	82.867	34.057	39.686
1111501001	SALDO INICIAL DE CAJA	162.126	162.126	134.729	134.729
<b>TOTAL PRESUPUESTO</b>		<b>4.814.527</b>	<b>4.838.992</b>	<b>5.125.415</b>	<b>5.126.956</b>

**PRESUPUESTO EJECUTADO DE INGRESO AÑOS 2017 Y 2018:**



Como se ve en el cuadro, al cierre del ejercicio presupuestario del año 2017, se generó un excedente denominado Saldo Final de Caja, que para el año 2018, se ingresa y solicita autorización para ingresarlo al presupuesto corriente del año 2018, como Saldo Inicial de Caja por un monto de M\$134.729, este incluía el aporte recibido por el Ministerio de Justicia, correspondiente a financiamiento para la adquisición de un Móvil-CAJTA por un monto de M\$67.000; Saldos de los Convenios de SENADIS por M\$370, Saldo del Convenio Mi Abogado por un monto de M\$35.923 y Proyecto F:D:N:R: 2% Lengua de Señas con un saldo de M\$1.656; además de los M\$27.558 para la Implementación y Habilitación de Nuevas Oficinas que albergarían al Centro de Mediación y ODL de Tarapacá y por último M\$2.222 para cubrir el cargo de Abogado de la Seremi de la II Región por los meses de Enero y Febrero del 2018.

### **COMPORTAMIENTO DEL PRESUPUESTO DURANTE EL AÑO 2018:**

El presupuesto Inicial de la CAJTA, fue como se señaló autorizado en Ordinario N°695 de fecha 05 de febrero del 2018. Por un monto total de M\$4.338.711, de los cuales M\$3.794.594 están destinados a Gastos en Personal y M\$544.117 a Bienes y Servicios de Consumo.

A lo anterior se agregan los Ingresos de Operación y Otros Ingresos proyectados, dentro del año 2018, correspondientes a los denominados Ingresos de operación por M\$140.594; que incluye los Convenios Municipales con un Ingreso presupuestado Inicial de M\$46.510 durante el año 2018 se generó un aumento presupuestario, llegando a los M\$64.869 y las Costas Procesales tuvieron un Ingreso presupuestado Inicial de M\$12.000 generándose un aumento presupuestario a final del año 2018 alcanzando los M\$13.316 y otros convenios externos como es el de SENADIS por M\$62.410.

Además, existe los denominados Otros Ingresos por M\$ 149.872; y en este ítem incluye el recupero por reintegro de las Licencias Médicas con un Ingreso presupuestado Inicial de M\$70.000 y un aumento presupuestario a final del año 2018, llegando a los M\$115.815. También acá se encuentran los Convenios Municipales con deudas de años Anteriores los cuales tuvieron un Ingreso Inicial de M\$31.965 generándose un aumento presupuestario a final del año 2018 llegando a los M\$34.057.

Al presupuesto inicial se incorporaron durante el año los siguientes conceptos, según detalle:

- Incorporación del Saldo Inicial de Caja, cuyo monto asciende a M\$134.729 y fue incorporado por la Subsecretaría de Justicia a nuestro presupuesto a través del Ord.2011 del 03 abril 2018.
- Incorporación de incremento Presupuestario por Proyecto de Representación Jurídica de Niños y Niñas y Adolescentes – Mi Abogado por un monto de M\$257.763, el cual la Subsecretaría de Justicia autorizó en su Ord. 3651 de fecha 20 de junio del 2018.
- Incorporación solicitud de Modificación Presupuestaria, por incremento presupuestario de M\$62.410, correspondiente a la incorporación del Convenio SENADIS, la Subsecretaría de Justicia autorizó a través de su Ordinario N°4338 de fecha 24 de Julio del 2018.
- Incremento presupuestario por parte del MINJU por aporte SIS para el año 2018, correspondiente a un monto de M\$7.984, autorizado por la Subsecretaría de Justicia en su Ord. 5683 de fecha 02 de octubre del 2018.
- Modificación presupuestaria por mayores ingresos de operación y otros, solicitada a la Subsecretaría de Justicia y autorizada en su Od.6433 de fecha 09 de octubre del 2018, por un monto total de M\$67.582.



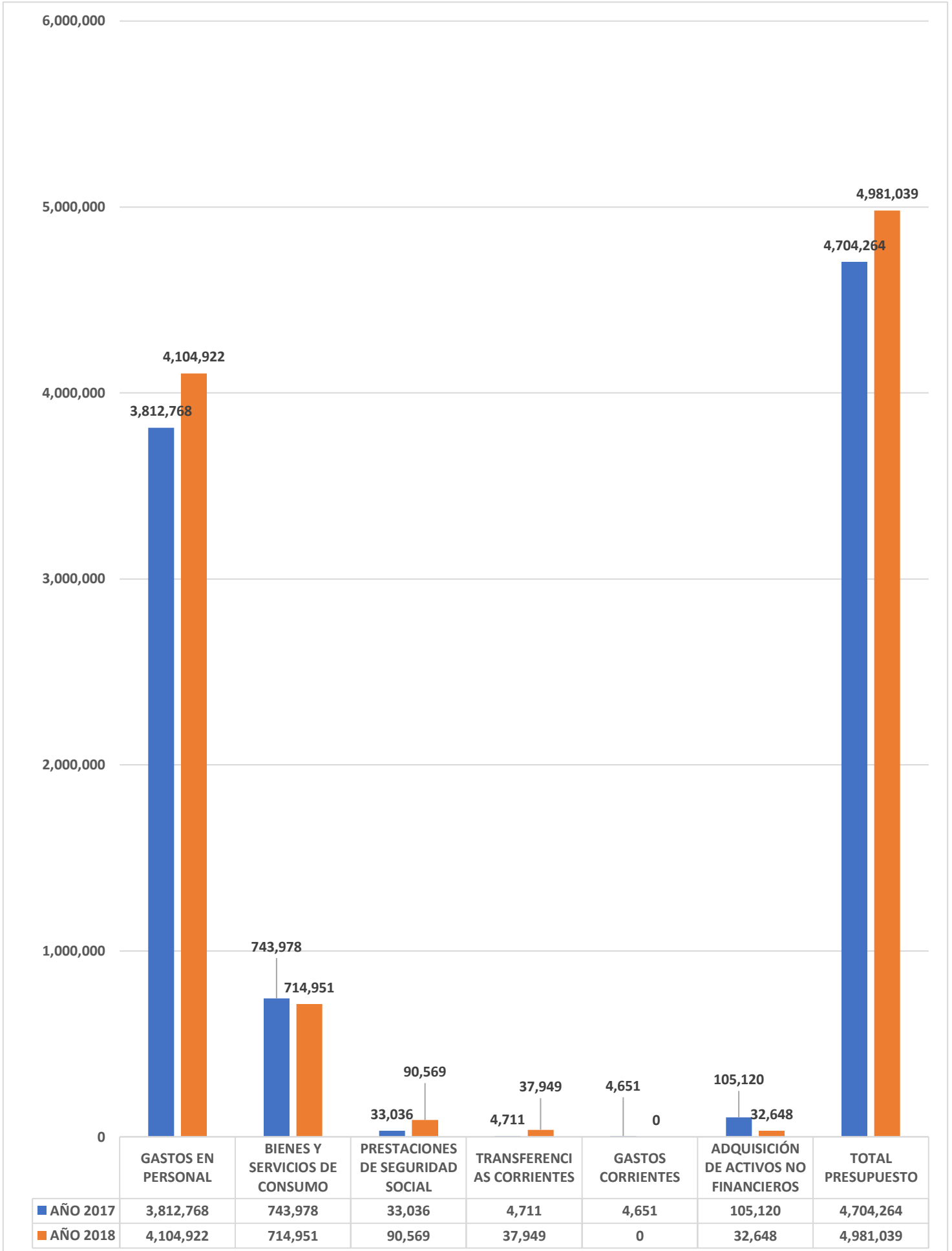
- Incremento Presupuestaria por mayores ingresos de Inversión para la compra de un Vehículo para la XV Región por un monto de M\$2.644 y la compra e Instalación de Mudadores abatibles en algunos Consultorios de la CAJTA por un monto de M\$14.453; además se incluye en el mismo ordinario parte del gasto de Incentivo al Retiro por un monto de M\$35.699, este incremento fue autorizado por la Subsecretaria de Justicia en su Ord.7116 de fecha 04 de diciembre del 2018.
- Incremento del Presupuesto, correspondiente a pago de diferencial de Incentivo al Retiro año 2018, según su D°1143 de fecha 27 de diciembre del 2018, por un monto de M\$30.860.
- Incorpora aporte extraordinario solo por el mes de diciembre del 2018, correspondiente a diferencial de Reajuste de un 3,5%; dicho monto asciende a M\$12.105.

Con todo lo anterior, según se señaló, se llegó a un presupuesto final aprobado para el año 2018 por **M\$5.125.415**.

### GASTOS 2018:

EGRESOS	AÑO 2017		AÑO 2018	
	PRESUPUESTO	EJECUTADO	PRESUPUESTO	EJECUTADO
21 GASTOS EN PERSONAL	3.843.995	3.812.768	4.152.423	4.104.922
22 BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	744.123	743.978	727.844	714.951
23 PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	36.647	33.036	87.102	90.569
24 TRANSFERENCIAS CORRIENTES	4.711	4.711	37.949	37.949
26 GASTOS CORRIENTES	4.651	4.651	0	0
29 ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	180.400	105.120	120.097	32.648
<b>TOTAL PRESUPUESTO</b>	<b>4.814.527</b>	<b>4.704.264</b>	<b>5.125.415</b>	<b>4.981.039</b>

## PRESUPUESTO EJECUTADO DE GASTOS AÑOS 2017 Y 2018:



Con un mayor presupuesto gestionado, se pudo desarrollar una mayor inversión y aumento del Gasto Institucional, destinado al cumplimiento de los lineamientos estratégicos definidos a fines del año 2017 y en el Plan Estratégico Institucional 2018 - 2019, que principalmente buscaban mejorar la infraestructura de las oficinas desgastadas por el transcurso de los años, invirtiendo en: pintura, mejoras en luminosidad, redes eléctricas, reestructuración de oficinas, adquisición de mobiliario, ordenamiento y construcción de bodegas, para la mejor atención de nuestros usuarios y mejores condiciones de habitabilidad para todos los que laboramos en esta Institución.

Destacaremos también que en conjunto con la Secretaria Regional Ministerial de Justicia y Derechos Humanos de la Región de Tarapacá y la Corte de Apelaciones de Iquique, se logró que se destinara para el uso por parte de nuestra Institución el año 2018 de una nueva dependencia fiscal, donde funcionaba el Tribunal Electoral de calle Sotomayor; situación en que con ayuda de profesionales expertos, en alianza con Gendarmería de Chile, se estableció que era posible la habilitación de ésta para nuevas dependencias de la Oficina de Defensa Laboral de Tarapacá (con el consecuente término de contrato de arriendo a fines del mismo año) y para el Centro de Mediación de Iquique, que compartía dependencias con la Dirección Regional de Gendarmería en un segundo piso y sin acceso a personas en situación de discapacidad. Se realizaron diversos proyectos a fin de lograr con el presupuesto existente su habilitación, consistente en trabajos de tabiquería, pintura, arreglos eléctricos y otros gastos de los cuales M\$27.558 se encontraban incluidos en el Saldo Inicial de Caja del año 2018 y el resto producto de ahorros y nuevos ingresos de ese mismo año. Esto significa que, a partir del año 2019, se produzca un ahorro en la Asignación Presupuestaria Arriendo de Inmuebles por un monto anual superior a los M\$25.000, los que se destinan para terminar los trabajos de habilitación y mejoras de Unidades.

Además, en la Región de Antofagasta, se puso término al arriendo de la Oficina de Defensa Laboral de Antofagasta por considerarse un monto muy elevado; con esto se pudo arrendar un inmueble con similares condiciones a la mitad del valor, en donde incluso se realizaron mejoras en relación a la anterior dependencia; esta unidad funciona desde noviembre de 2018 en las nuevas dependencias. Esto también da la posibilidad de arrendar un inmueble a partir del año 2019 para el CAVI de Antofagasta, el que funcionó hasta el año 2018, en las mismas dependencias de la Dirección Regional de Antofagasta, lo que significa que por primera vez esta dependencia tendrá desde el primer semestre del año 2019 dependencias exclusivas para la atención de víctimas de Delitos Violentos de la región de Antofagasta de manera confidencial y exclusiva como ocurre en las regiones de Arica y Parinacota y Tarapacá..

Al final del ejercicio, se logró ejecutar el 97,2% del presupuesto aprobado por la Subsecretaria de Justicia al final del ejercicio presupuestario año 2018, cuya suma de ejecución alcanzó a un total de M\$4.981.039. Por su parte, a cusa de mayores ingresos generados en forma extraordinaria durante el año 2018, más los saldos de Convenios ejecutados durante ese mismo año, y más los montos que se encuentran en proceso de licitación, se generó un Saldo Final de Caja al año 2018 que alcanzó a la suma de M\$145.917.

### 2.1.1.MEJORAMIENTO DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO.

En el ejercicio presupuestario del año 2017, sin perjuicio que se mejoraron condiciones de infraestructura general, tales como pintura y otros, fue priorizado el concepto de adquisición de equipos y maquinarias, lo anterior a fin de poder concretar adecuadamente los cambios de Unidades y la puesta en marcha de la Red MPLS. Se priorizó además en el mejoramiento de las condiciones de las redes eléctricas, incluida la necesidad de poder mejorar las condiciones de habitabilidad y atención en las diversas Unidades de la Institución y en especial hacer los cambios necesarios.

Es por ello que durante el año 2018 se ejecutó un presupuesto de M\$90.075 para la ejecución de arreglos en las tres regiones, como se ve en el cuadro siguiente:

ARREGLOS EJECUTADOS 2019	MONTO
Medición de malla tierra en todas las unidades de la CAJTA, por la Red MPLS	\$ 5.128.
Arreglos de voz y datos en las regiones de Arica Parinacota, Tarapacá y Antofagasta	\$ 4.821.
Arreglos Eléctricos en las regiones de Arica Parinacota, Tarapacá y Antofagasta	\$ 31.694.
Mantenimiento y Reparación de unidades en las regiones de Arica Parinacota, Tarapacá y Antofagasta	\$ 48.432.
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 90.075.</b>

### ADQUISICIÓN DE ACTIVOS FIJOS AÑO 2018:

En relación con la adquisición de activos fijos durante el año 2018, lo invertido alcanzó la suma de M\$ 31.657, correspondiente a la adquisición de Muebles, Equipos Computacionales, entre otros requerimientos, necesarios para la correcta atención, conforme al siguiente detalle:

CONCEPTO	MONTO (M\$)
VEHÍCULOS	0
MOBILIARIO Y OTROS	11.370
MAQUINAS Y EQUIPOS	7.740
EQUIPOS INFORMÁTICOS	9.406
PROGRAMAS INFORMÁTICOS	3.141
<b>TOTAL</b>	<b>31.657</b>



## 2.2. CONVENIOS INTERINSTITUCIONALES.

La Corporación complementa su gestión a través de Convenios con otras instituciones públicas y privadas. El año 2018 **se firmaron 07 nuevos convenios**, para seguir avanzando en el trabajo en redes y mejorar los servicios que se presenten a la comunidad, de todos los convenios vigentes podemos mencionar las siguientes.



DENOMINACIÓN (TIPOLOGÍA)	NOMBRE / TÍTULO	FECHA	BREVE DESCRIPCIÓN DEL OBJETO DEL ACTO
Convenios	Convenio Marco de Colaboración y Complementariedad con la Universidad de Antofagasta	15-01-18	Las instituciones acuerdan realizar acciones conjuntas orientadas a ampliar, fomentar y mejorar el acceso a la justicia, a través de la creación de un Centro de Atención Jurídica por parte de la Universidad de Antofagasta, con competencias en materia civil patrimonial solución colaborativa de conflictos y Derecho de Familia. En el referido Centro los egresados de la Universidad podrán realizar su práctica profesional cuando sean derivados por la Corporación.
Convenios	Convenio con la I. Municipalidad de Taltal.	20-06-18	Convenio de colaboración destinado a desarrollar un Programa de Asistencia Jurídica destinado a servir a los intereses y necesidades de los habitantes de la comuna de Taltal, la Corporación entregará un servicio a los habitantes de la comuna el que propenderá y priorizará la atención jurídica social, orientado al fomento de redes sociales de apoyo y a la resolución alternativa de conflictos. El servicio de atención judicial se orientará a entregar asesoría y representación judicial y/o jurídica en materias de orden civil, laboral, criminal y de familia.
Convenios	Convenio con la Contraloría Regional de Arica y Parinacota	23-10-18	Convenio de colaboración para la utilización del Auditorio de la Contraloría Regional de Arica y Parinacota.
Convenios	Convenio entre la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana – CAJMETRO.	30-10-18	Convenio de colaboración técnica y profesional, para la implementación permanente del Programa SAJ, en el 100% de las Unidades.
Convenios	Convenio con el Servicio Nacional de la Discapacidad – SENADIS.	28-12-18	Las instituciones convienen que el desarrollo de diversas actividades destinadas a brindar orientación y asesoría integral a personas con discapacidad en materia jurídica, en especial, en defensa de sus derechos cuando sean lesionados en razón de su discapacidad, permitiendo la

DENOMINACIÓN (TIPOLOGÍA)	NOMBRE / TÍTULO	FECHA	BREVE DESCRIPCIÓN DEL OBJETO DEL ACTO
			transferencia de recursos a la Corporación para su ejecución.
Convenios	Convenio con la Subsecretaría de Justicia y Derechos Humanos – Mi Abogado.	31-12-18	Convenio de Colaboración y Transferencia para la ejecución del Programa de Representación Jurídica de niños, niñas y adolescentes denominado Mi Abogado, para la continuidad del Programa de Tarapacá y puesta en marcha del Programa en la Región de Arica y Parinacota.
Convenios	Convenio con la Universidad de Tarapacá	09-01-18	<p>La Corporación de Asistencia Judicial de Tarapacá y Antofagasta, firmó un convenio con la Universidad de Tarapacá, sede Esmeralda Iquique, cuya finalidad es establecer que las y los alumnos de la carrera de Trabajo Social de la Casa de Estudios Superiores, realicen su práctica profesional en la CAJTA.</p> <p>Este convenio, pretende asimismo ser un instrumento de cooperación para el desarrollo académico y social de ambas instituciones, a la vez que un aporte al bienestar integral de la comunidad de la Región de Tarapacá.</p>

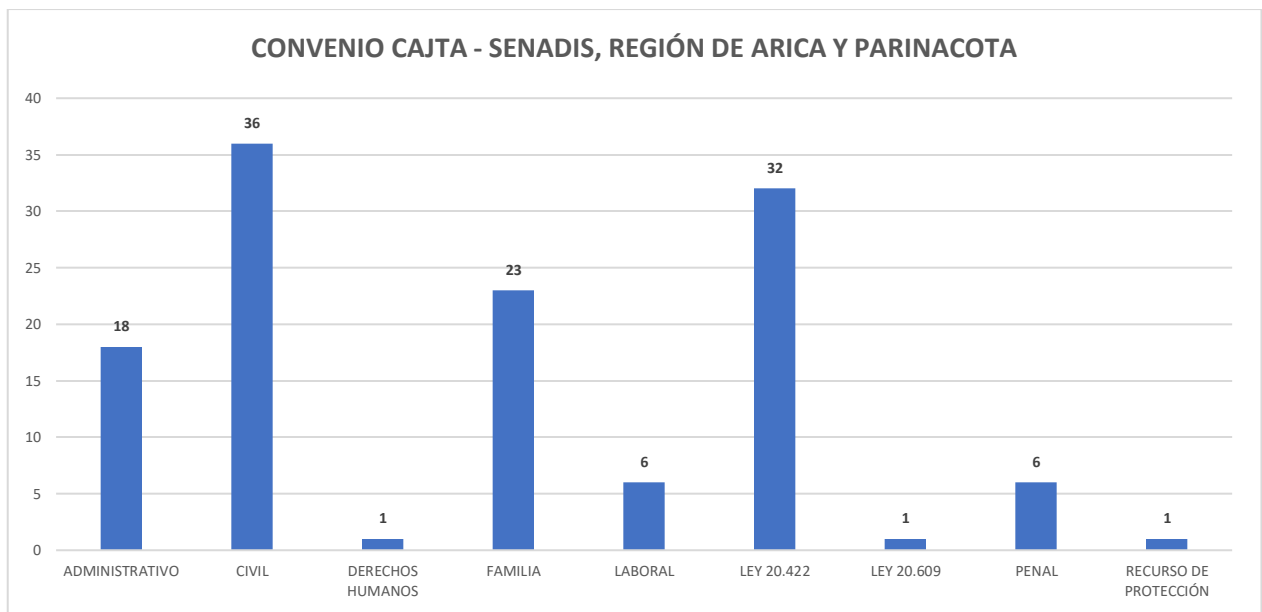


### 2.2.1. CONVENIO SENADIS.

La Inclusión es uno de los ejes centrales del Gobierno y la atención especializada es central en este convenio, buscando brindar orientación y asesoría integral a personas con discapacidad en materia jurídica, en especial, en defensa de sus derechos cuando sean lesionados en razón de su discapacidad, en ese concepto los tres abogados de SENADIS atendieron producto del convenio a **467 con discapacidad en diversas materias**, ello sin perjuicio de las personas que son atendidas en las oficinas y unidades de atención General.

#### REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA:

MATERIA	CANTIDAD
ADMINISTRATIVO	18
CIVIL	36
DERECHOS HUMANOS	1
FAMILIA	23
LABORAL	6
LEY 20.422	32
LEY 20.609	1
PENAL	6
RECURSO DE PROTECCIÓN	1
<b>TOTAL</b>	<b>124</b>

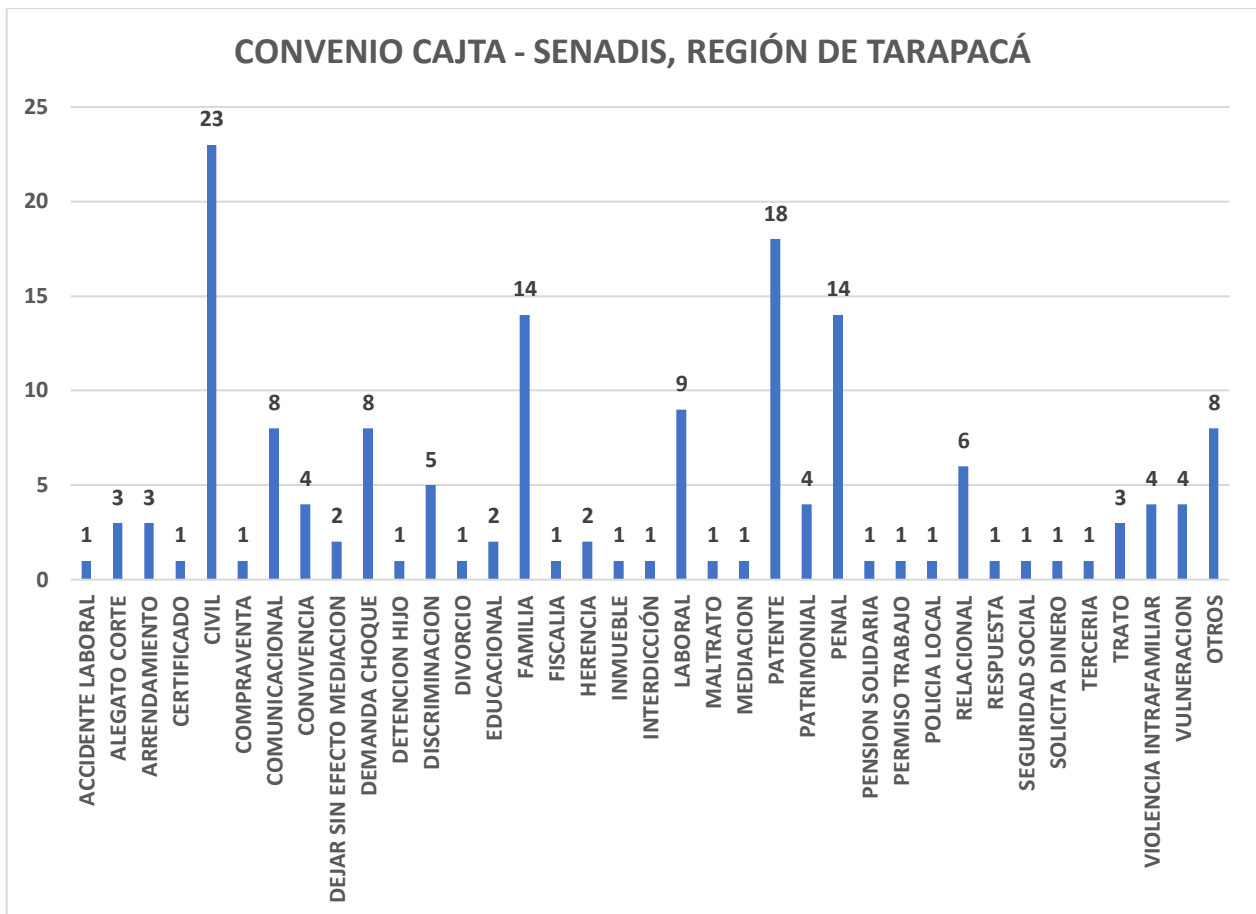


Con respecto al convenio SENADIS de la región de Arica Parinacota, podemos observar que se atendió un total de 124 usuarios de los cuales en su mayoría asistieron al servicio por consultas en materia de Civil, Ley 20.422, Familia y Administrativo.



## REGIÓN DE TARAPACÁ:

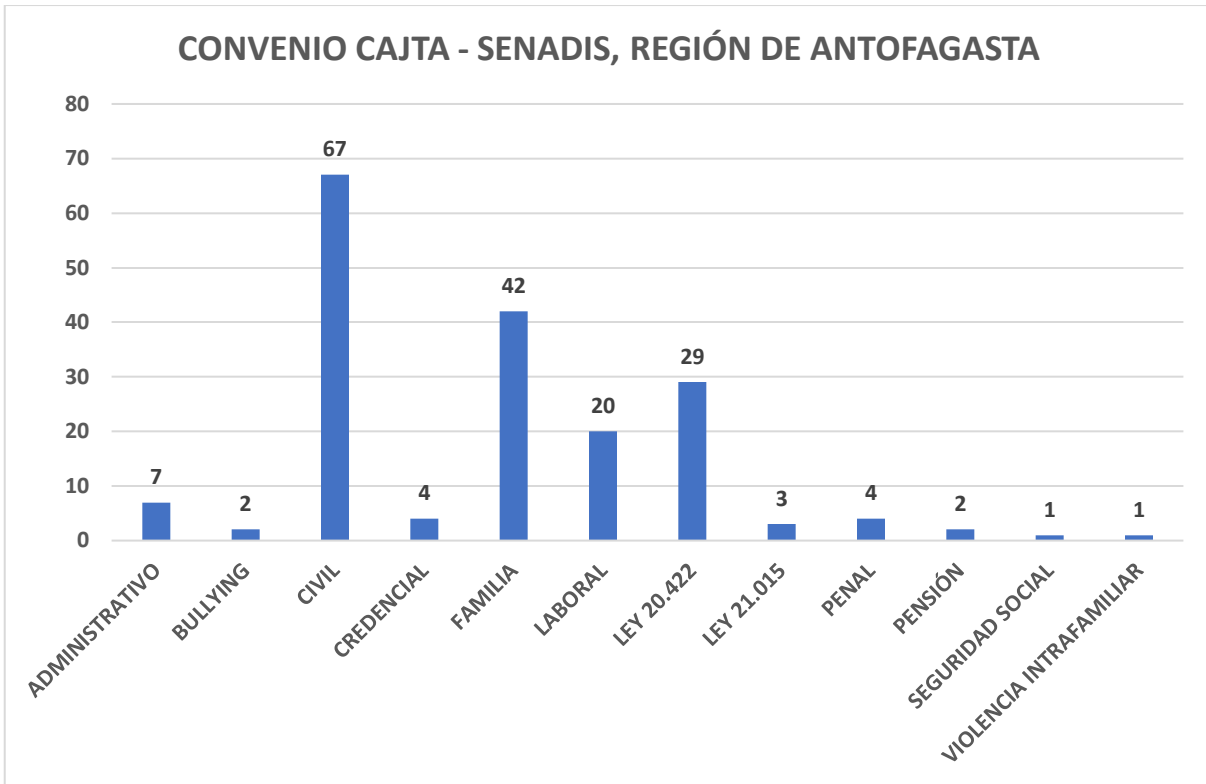
MATERIA	CANTIDAD
ACCIDENTE LABORAL	1
ALEGATO CORTE	3
ARRENDAMIENTO	3
CERTIFICADO	1
CIVIL	23
COMPRAVENTA	1
COMUNICACIONAL	8
CONVIVENCIA	4
DEJAR SIN EFECTO MEDIACION	2
DEMANDA CHOQUE	8
DETENCION HIJO	1
DISCRIMINACION	5
DIVORCIO	1
EDUCACIONAL	2
FAMILIA	14
FISCALIA	1
HERENCIA	2
INMUEBLE	1
INTERDICCIÓN	1
LABORAL	9
MALTRATO	1
MEDIACION	1
PATENTE	18
PATRIMONIAL	4
PENAL	14
PENSION SOLIDARIA	1
PERMISO TRABAJO	1
POLICIA LOCAL	1
RELACIONAL	6
RESPUESTA	1
SEGURIDAD SOCIAL	1
SOLICITA DINERO	1
TERCERIA	1
TRATO	3
VIOLENCIA INTRAFAMILIAR	4
VULNERACION	4
OTROS	8
<b>TOTAL</b>	<b>161</b>



En la región de Tarapacá podemos observar que SENADIS, generó un total de 161 atenciones, las cuales en su mayoría corresponden a materias de civil, patente, Familia y Penal.

#### REGIÓN DE ANTOFAGASTA:

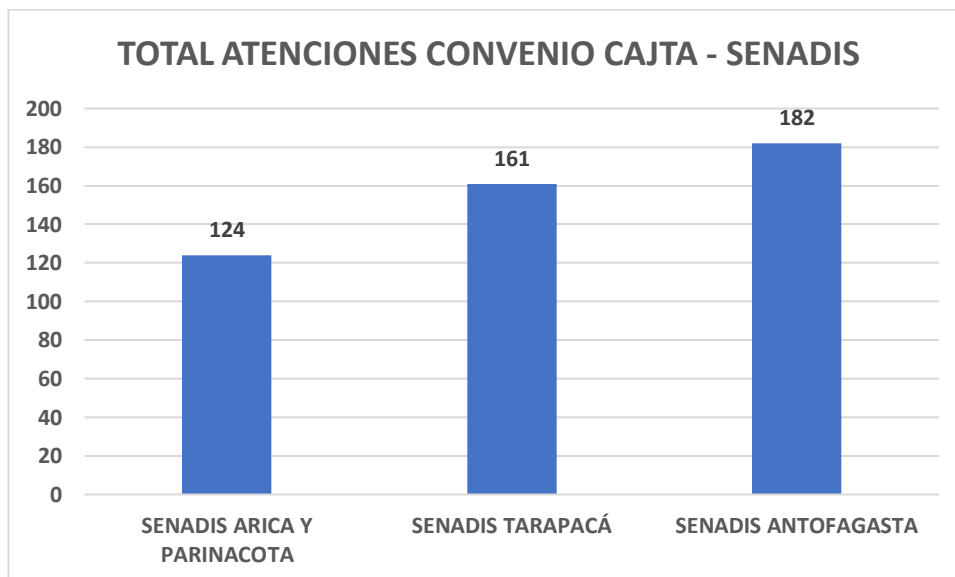
MATERIA	CANTIDAD
ADMINISTRATIVO	7
BULLYING	2
CIVIL	67
CREDECIAL	4
FAMILIA	42
LABORAL	20
LEY 20.422	29
LEY 21.015	3
PENAL	4
PENSIÓN	2
SEGURIDAD SOCIAL	1
VIOLENCIA INTRAFAMILIAR	1
<b>TOTAL</b>	<b>182</b>



En la región de Antofagasta, el convenio SENADIS, genero un total de 182 atenciones de las cuales en su mayoría corresponden a materia civil, familia, ley 20422 y Laboral.

#### CONSOLIDADO ATENCIONES CONVENIO SENADIS:

UNIDADES	ATENCIONES
SENADIS ARICA Y PARINACOTA	124
SENADIS TARAPACÁ	161
SENADIS ANTOFAGASTA	182
<b>TOTAL</b>	<b>467</b>



En total las atenciones realizadas por parte del Convenio SENADIS, durante el año 2018, ascendió a 467 atenciones.

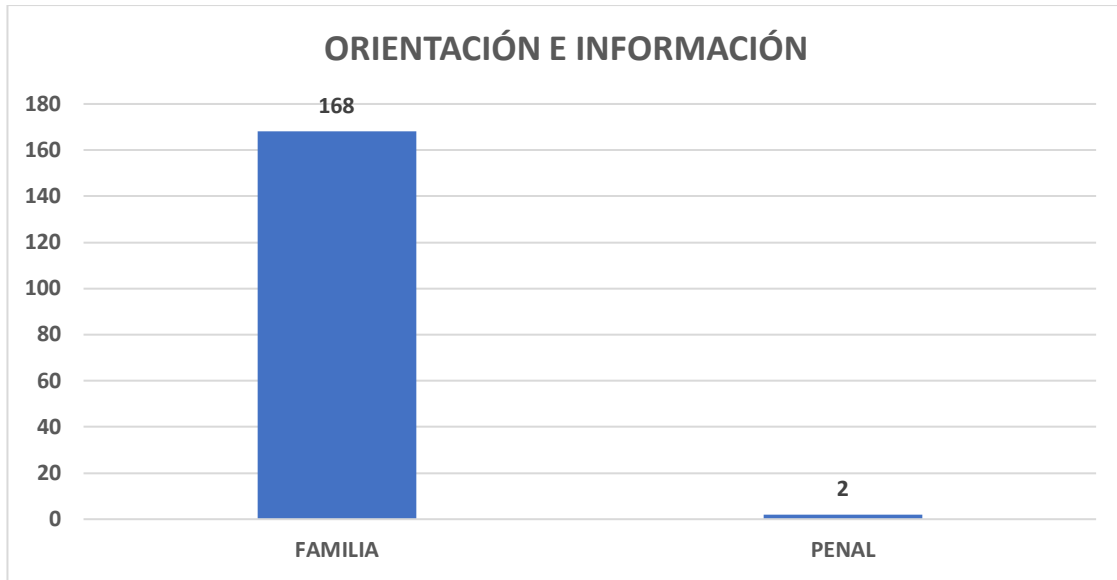


### 2.2.2. PROGRAMA MI ABOGADO, REGIÓN DE TARAPACÁ.

El programa Mi Abogado tiene origen en virtud del Convenio de Colaboración y Transferencia para la ejecución del Programa de Representación Jurídica de niños, niñas y adolescentes, conforme a lo informado durante el año 2017, ante los excelentes resultados continua a través de un nuevo convenio el año 2018, consolidándose y logrando el egreso satisfactorio de 79 Niños, niñas y adolescentes, este programa que cuenta con una Coordinación Nacional tiene indicadores de gestión diferentes a los demás servicios y damos cuenta de sus logros a través de ellos, en las diferentes líneas de atención especializada.

#### ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN:

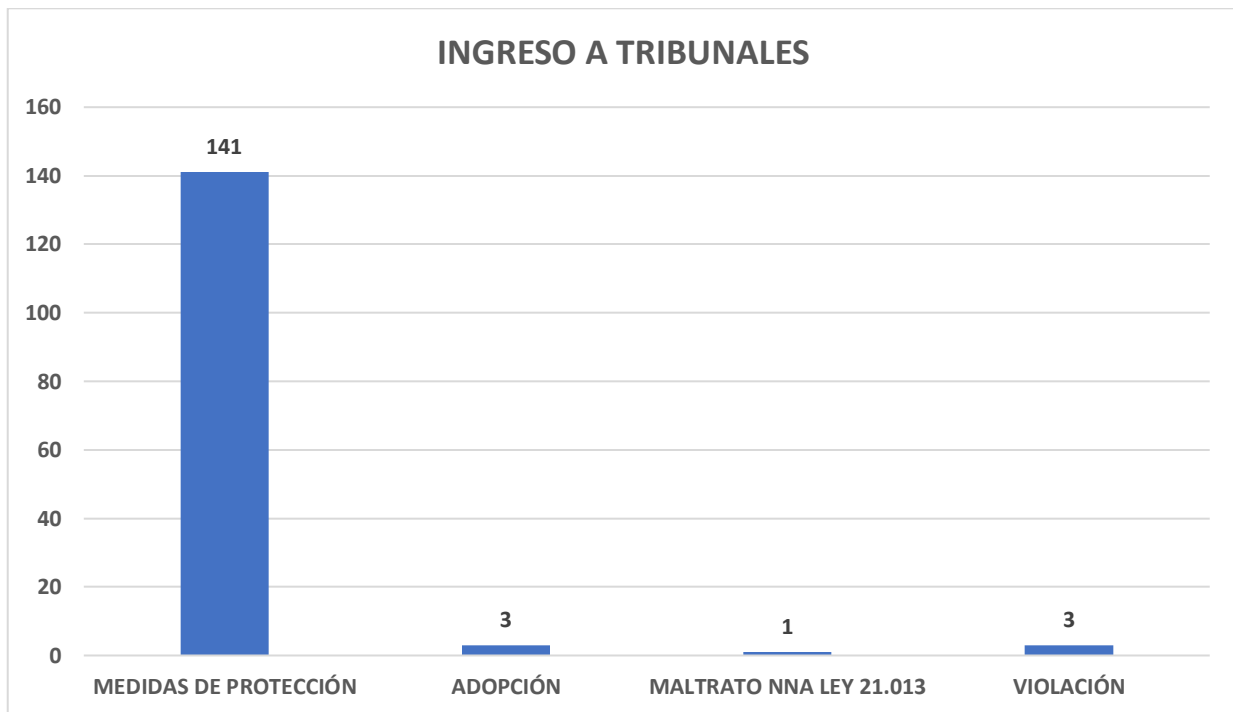
MATERIA	CANTIDAD
FAMILIA	168
PENAL	2
<b>TOTAL</b>	<b>170</b>



El programa mi abogado en la Región de Tarapacá, durante el año 2018 realizó un total de 168 atenciones de orientación e información en materia de infancia relacionados a las competencias de familia y 2 en materia penal, sumando en total 170 orientaciones e informaciones anuales, lo que muestra de forma clara que el fuerte de su trabajo está orientado en la materia de infancia vulnerable.

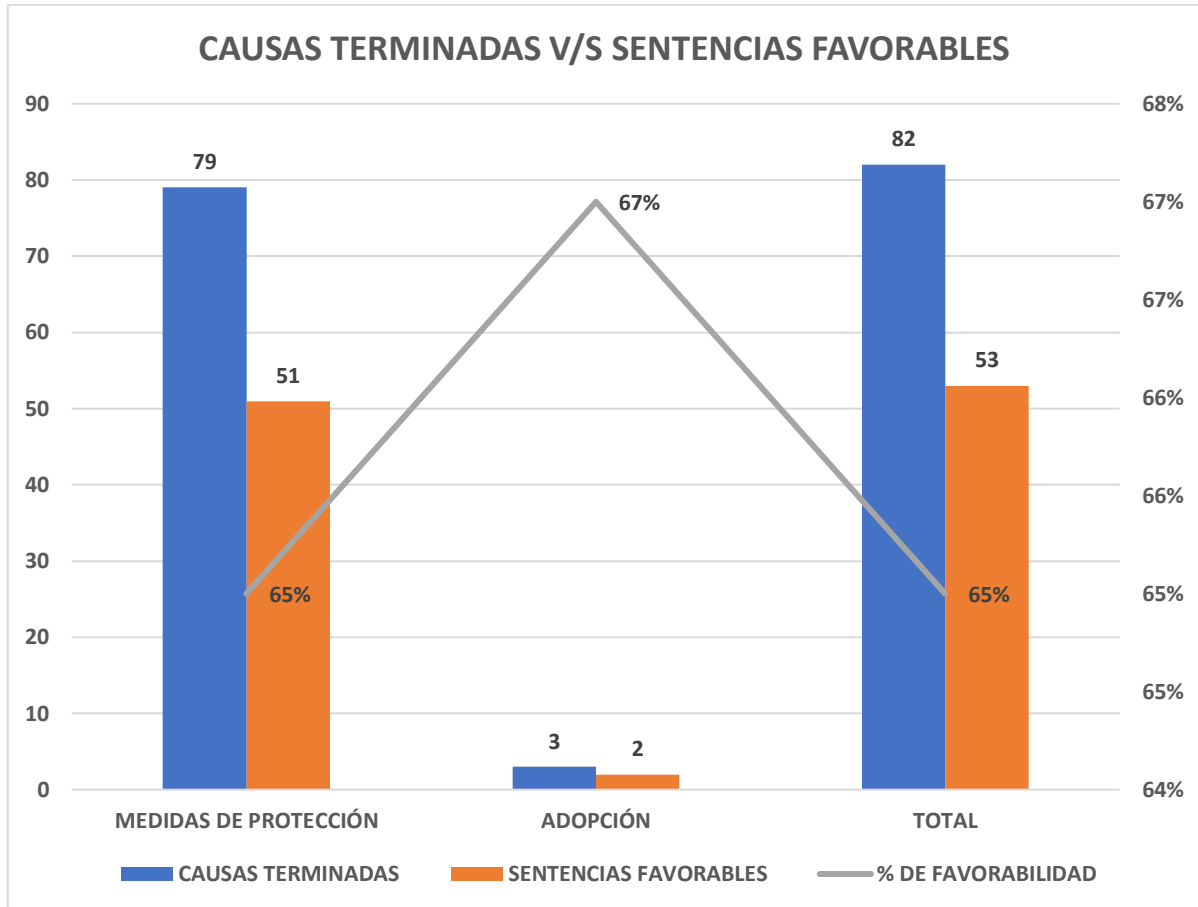
**PATROCINIO JUDICIAL:**

MATERIA	INGRESO A TRIBUNALES
MEDIDAS DE PROTECCIÓN	141
ADOPCIÓN	3
MALTRATO NNA LEY 21.013	1
VIOLACIÓN	3
<b>TOTAL</b>	<b>148</b>



En la línea de patrocinio judicial podemos ver que en total durante el año 2018 se ingresaron a tribunales un total de 148 causas, de las cuales 141, corresponden a medidas de protección.

	ENERO – DICIEMBRE 2018		
	CAUSAS TERMINADAS	SENTENCIAS FAVORABLES	% DE FAVORABILIDAD
MEDIDAS DE PROTECCIÓN	79	51	65%
ADOPCIÓN	3	2	67%
TOTAL	82	53	65%



Respecto de la favorabilidad de las causas podemos observar que el grado de dicho ítem está en un promedio de un 65% para el año 2018, considerando la temática que lleva este programa, resulta compleja por lo que el resultado es muy favorable, ya que el egreso depende de las condiciones y circunstancias a la que se encuentra expuesto cada niño, niña y adolescente, además es importante destacar el seguimiento de los casos que ejecutan los profesionales por un periodo de 3 meses, buscando siempre el proceso óptimo de cada caso en favor del niño, niña y adolescente.

**INDICADORES DE GESTIÓN PROGRAMA MI ABOGADO:**

<b>COBERTURA</b>	130 NNA			
<b>CAUSAS ABORDADAS EN EL PERIODO</b>	149 NNA			
<b>SEGUIMIENTO DE INDICADORES</b>				
<b>INDICADORES DE EJECUCIÓN</b>				
<b>INDICADOR</b>	<b>NUMERADOR</b>	<b>DENOMINADOR</b>	<b>RESULTADO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
NNA participantes del servicio, con designación y aceptación de curaduría/ Total cobertura del programa.	149	130	115%	
NNA participantes del servicio, con estrategia jurídica elaborada e implementada de manera multidisciplinaria / Total cobertura del programa.	149	130	115%	
NNA participantes del servicio, con carpeta de antecedentes actualizada / Total cobertura del programa.	149	130	115%	
N° de visitas domiciliarias realizados por equipo profesional / N° total de NNA participantes del Servicio.	200	149	134%	Son 200 visitas, pero cada NNA puede tener más de una.
N° de entrevistas y/o observaciones realizados por abogado / N° total de NNA participantes del Servicio.	823	149	552%	Son 823 entrevistas en total en el año, cada NNA puede tener más de una.
N° de entrevistas y observaciones realizados por duplas psicosocial / N° total de NNA participantes del Servicio.	823	149	552%	Son 823 entrevistas en el año, cada NNA puede tener más de una para poder obtener porcentajes.
N° de audiencias proteccionales citadas en que abogado correspondiente ha asistido / N° de audiencias proteccionales citadas.	415	415	100%	
N° de audiencias penales citadas en que abogado correspondiente ha asistido / N° de audiencias penales citadas.	10	10	100%	
N° de gestiones ante sistema judicial realizadas por abogado / N° total de gestiones realizadas.	287	287	100%	
N° de recursos interpuestos por abogado en primera instancia / N° de recursos interpuestos.	3	3	100%	
N° recursos interpuestos por abogado en segunda instancia / N° de recursos interpuestos.	1	1	100%	
N° de recursos interpuestos por abogado ante Excm. Corte Suprema / N° de recursos interpuestos.	0	0	100%	
N° de NNA participantes del servicio, con seguimiento efectivo del cumplimiento de la sentencia / N° total de NNA egresados.	49	49	100%	



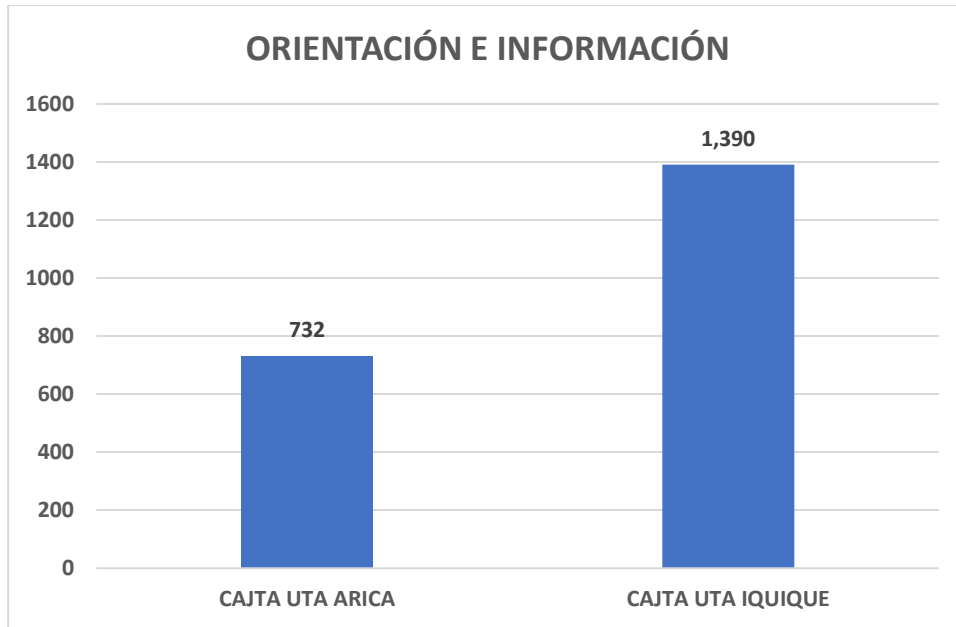
### 2.2.3. CONVENIO UNIVERSIDAD DE TARAPACÁ – CAJTA.

Es importante mencionar que los datos informados en este convenio, están contenidos en la información que se menciona capítulos más abajo en la labor de la Corporación, en este acápite se separan para efectos de informar los resultados del convenio y dar cuenta del importante aporte que hace a la Gestión de otorga Acceso a la Justicia a los más vulnerables del Norte del País, estos convenios son inéditos y únicos en el país y su financiamiento es exclusivo de la Universidad.

#### ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN:

CENTRO	ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN
CAJTA UTA ARICA	732
CAJTA UTA IQUIQUE	1.390
<b>TOTAL</b>	<b>2.122</b>

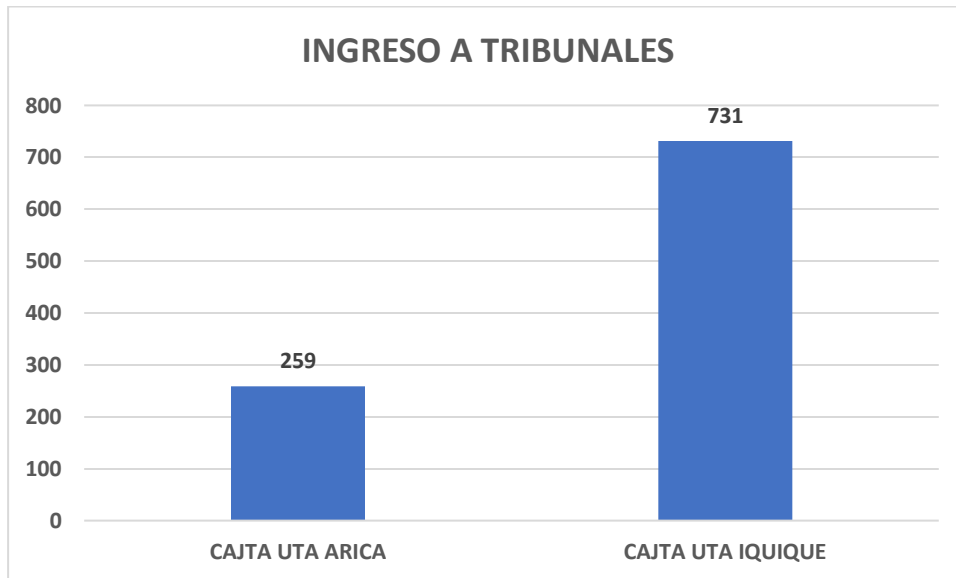




El convenio con la Universidad de Tarapacá, en total durante el año 2018, realizó un total de 2.122 orientaciones.

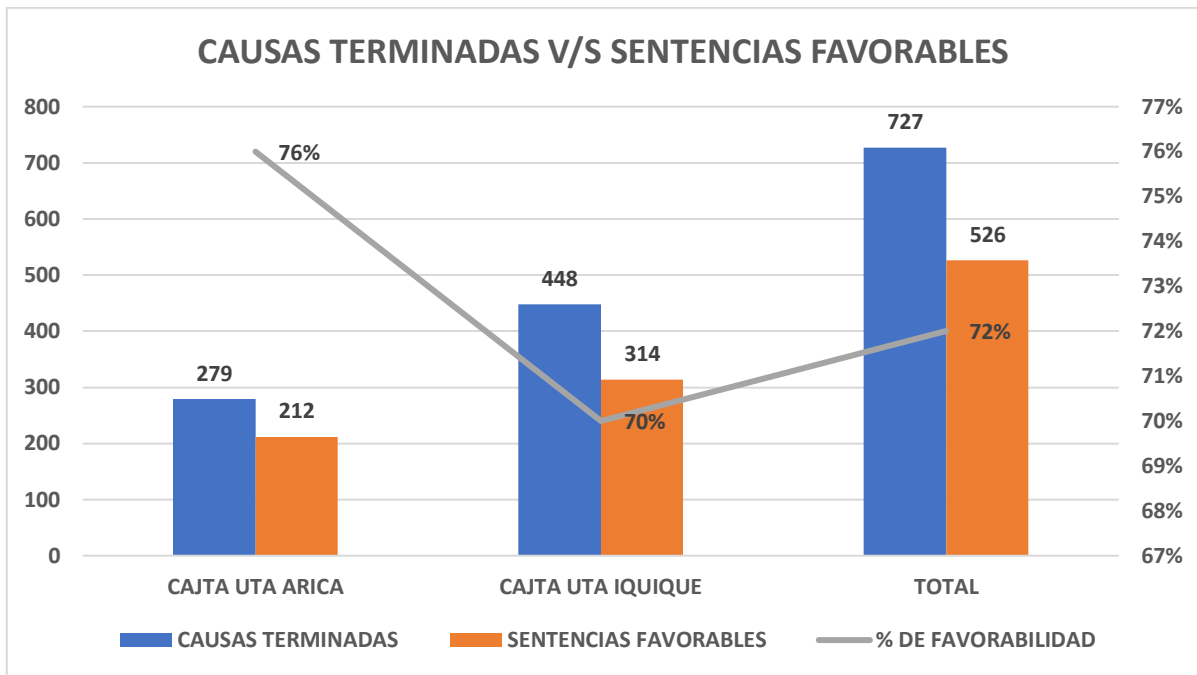
#### PATROCINIO JUDICIAL:

MATERIA	INGRESO A TRIBUNALES
CAJTA UTA ARICA	259
CAJTA UTA IQUIQUE	731
<b>TOTAL</b>	<b>990</b>



En la línea de patrocinio judicial podemos observar que entre las 2 unidades en convenio se ingresó un total de 990 causas ingresadas a tribunales.

	ENERO – DICIEMBRE 2018		
	CAUSAS TERMINADAS	SENTENCIAS FAVORABLES	% DE FAVORABILIDAD
CAJTA UTA ARICA	279	212	76%
CAJTA UTA IQUIQUE	448	314	70%
TOTAL	727	526	72%

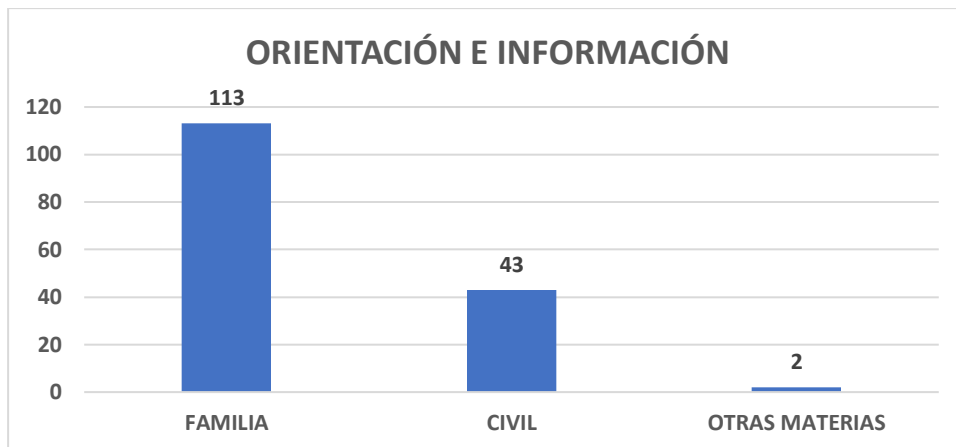


Respecto de la favorabilidad de las causas podemos observar que el convenio con la universidad de Tarapacá, posee un 72% de favorabilidad de las causas, lo cual muestra la excelente labor y compromiso de parte de ambos equipos en el trabajo de la labor con la Corporación.



**2.2.4. CONVENIO UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA.****ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN:**

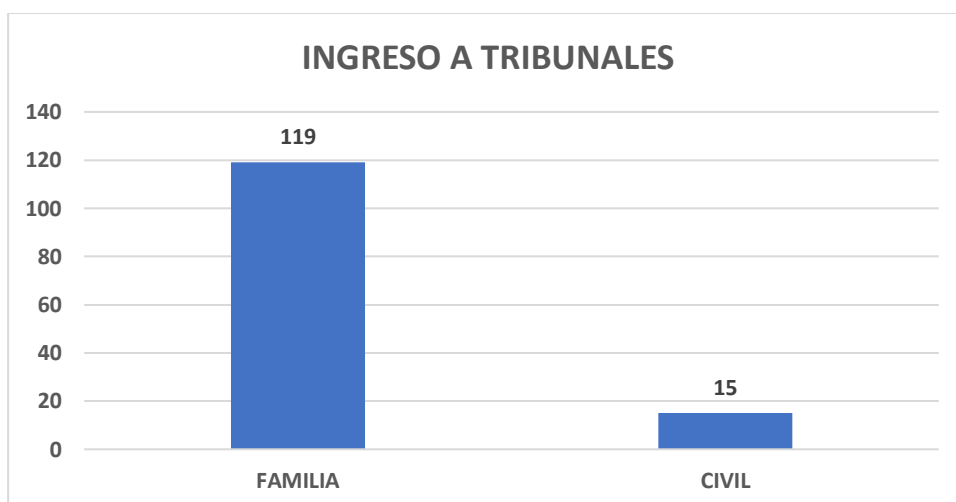
MATERIA	ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN
FAMILIA	113
CIVIL	43
OTRAS MATERIAS	2
<b>TOTAL</b>	<b>158</b>



En la línea de orientación e información se ingresó un total de 158 orientaciones, siendo en su mayoría ingresos en materia de familia.

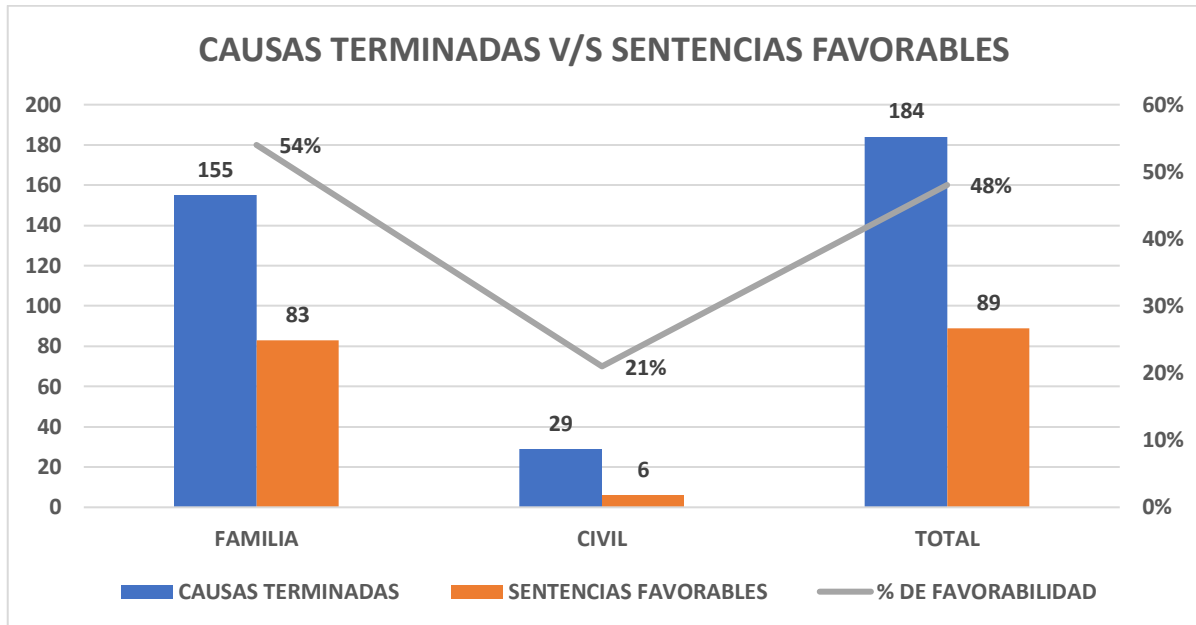
**PATROCINIO JUDICIAL:**

MATERIA	INGRESO A TRIBUNALES
FAMILIA	119
CIVIL	15
<b>TOTAL</b>	<b>134</b>



Con respecto a los ingresos a tribunales el Convenio Aconcagua, realizo durante el año 2018 un total de 134 ingresos a tribunales, siendo en su mayoría ingresadas causas en materia de familia.

	ENERO – DICIEMBRE 2018		
	CAUSAS TERMINADAS	SENTENCIAS FAVORABLES	% DE FAVORABILIDAD
FAMILIA	155	83	54%
CIVIL	29	6	21%
TOTAL	184	89	48%



Con respecto a la sentencia favorable podemos observar que se está en un 48% de favorabilidad, lo cual puede parecer bajo, pero si se hace un análisis más profundo podemos observar que del total de las causas terminadas un 43,47% que equivale a 80 causas estas se terminaron como canceladas, abandonadas, desistidas y revocadas.



### 2.3. PROYECTOS DE INVERSIÓN.

## 1. REPOSICIÓN CONSULTORIO JURÍDICO ANTOFAGASTA NORTE (ETAPA DE DISEÑO).

El proyecto Reposición Consultorio Jurídico Norte (etapa de diseño) código BIP 30134129-0 tiene por finalidad dotar a la Corporación de un moderno edificio emplazado en el sector norte de la ciudad de Antofagasta, permitiendo constar con instalaciones más amplias y modernas que permitan brindar una adecuada atención a nuestros usuarios, como también permitir a nuestros funcionarios desarrollar sus funciones en un ambiente grato y adecuado a las labores que desarrollan.

- **Objetivo:** Velar por el buen cumplimiento de la misión institucional a través de la optimización y mejoramiento de la calidad del acceso a la justicia a personas de escasos recursos y en situación de vulnerabilidad de la Región, tanto de la tercera edad como con capacidades diferentes, mediante la ampliación y normalización de la infraestructura existente.

En la actualidad el proyecto fue adjudicado y se realizaron los estudios de mecánica de suelos y topografía.

Este proyecto fue aprobado en Sesión Ordinaria N° 595 del Consejo Regional de Antofagasta cuyo monto es la suma total de M\$70.052.



## 2. LICITACION PARA LA ADQUISICIÓN DE VEHÍCULO ATENCIÓN MÓVIL CAJTA, REGIÓN DE TARAPACÁ.

Este proyecto el cual se pretende concretar con recursos sectoriales, considera la adquisición de un vehículo móvil para la región de Tarapacá, completamente equipado, el cual se utilizará en el desplazamiento de nuestros profesionales por todo el territorio de la región de Tarapacá, lo cual permitirá desarrollar visitas domiciliarias a nuestros usuarios, participar en actividades sociales como plazas ciudadanas, gobiernos presentes y toda otra actividad necesaria para acercar el acceso a la justicia a la comunidad, principalmente de aquella que reside en sectores aislados.

- Objetivo: Velar por el buen cumplimiento de la misión institucional a través de la optimización y mejoramiento de la calidad del acceso a la justicia a personas de escasos recursos y en situación de vulnerabilidad de la región, tanto de la tercera edad como con capacidades diferentes, mediante la adquisición de un vehículo móvil.

Este proyecto fue licitado y adjudicado el 10 de diciembre de 2018 por un monto total de **M\$63.861**, finalmente fue adjudicado y adquirido durante el primer trimestre de 2019, ejecutándose la recepción definitiva del mismo en el mes de abril de 2019



## 3. ADQUISICIÓN DE VEHÍCULO ATENCIÓN MÓVIL CAJTA, REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA

Este proyecto código **BIP 40009424-0** considera la adquisición de un vehículo móvil para la región de Arica Parinacota, completamente equipado, el cual se utilizará en el desplazamiento de nuestros profesionales por todo el territorio de la región de Arica Parinacota, lo cual permitirá desarrollar visitas domiciliarias a nuestros usuarios, participar en actividades sociales como plazas

ciudadanas, gobiernos presentes y toda otra actividad necesaria para acercar el acceso a la justicia a la comunidad, principalmente de aquella que reside en sectores aislados.

- **Objetivo:** Velar por el buen cumplimiento de la misión institucional a través de la optimización y mejoramiento de la calidad del acceso a la justicia a personas de escasos recursos y en situación de vulnerabilidad de la región, tanto de la tercera edad como con capacidades diferentes, mediante la adquisición de un vehículo móvil.

**Este proyecto fue presentado a Gobierno Regional de Arica Parinacota, el 16 de noviembre de 2018, para su priorización.**





## 2.4. CAPACITACIONES.

Dentro del Plan Estratégico Institucional 2018 – 2019, se incorporó de 5 ejes como directrices para el cumplimiento de los objetivos institucionales, y se incorporó un nuevo eje específico el N° 2 el del **Empoderamiento del Capital Humano**, buscando delegar confianza a nuestros funcionarios para que puedan decidir sobre su propio trabajo, con la finalidad de encontrar menos barreras en la ejecución de mejoras y aumentar los rendimientos de cada trabajador individualmente. Dentro de este eje estaba la creación de un **Plan de Capacitación**, ello para la adquisición de herramientas que tienen las organizaciones para disminuir brechas operativas, es por ello que en conjunto con el comité Bipartito, se buscó generar un plan de capacitación que permitiera incrementar las competencias de los funcionarios de la Corporación en las diversas áreas que se contempla tanto en la área de gestión como de la administración, además de otras capacitaciones que se general para el logro de los fines institucionales durante cada año.

Estas actividades de capacitación se centraron en 3 grupos.

1. Técnico
2. Operacionales y de Gestión
3. Prevención de riesgos y Auto cuidado

Dentro de las capacitaciones operativas podemos destacar:

- Está la de **Liderazgo Situacional**, para el 100% de las jefaturas ejecutadas en las 3 regiones, buscando reconocer las nuevas exigencias de liderazgo en la Gestión de las Organizaciones. Confeccionar el propio estilo de liderazgo en base a las características del entorno. Elaborar planes de acción ante desviaciones, como poder levantar buenas prácticas de gestión para ser implementadas en diversas unidades.
- Las capacitaciones para la **implementación del Sistema de Asistencia Jurídica - SAJ**, eje central de la gestión interna operacional de la Institución, que permitió lograr que el 100% de las unidades de la institución se incorporara al sistema de gestión nacional, quedando para el 2019, solo la incorporación de unidades de convenio como SENADIS, Mi Abogado y las Direcciones Regionales.
- Preparación y capacitación en el sistema de I-Gestión de Recursos Humanos y para la acreditación CHILECOMPRA, con ello se buscaba preparar a nuestros funcionarios en todo lo que implica un desarrollo profesional para el desarrollar mejor el trabajo y exigencias del sistema público.

El plan del año 2017 sentó las bases para el plan de capacitación 2018, el cual se centró en el desarrollo de nuestros funcionarios y en entregar herramientas relacionadas al autocuidado, prevención de riesgos y control de riesgos psicosociales, como habilidades de Liderazgo y sistemas informáticos, tan necesarios en un mundo moderno y tecnológico, donde la institución a saltado las brechas que tenía en dicha área y hoy se encuentra en una nueva era de gestión apoyada por las diversas herramientas informáticas que se tiene acceso. A continuación, se señalará las capacitaciones realizadas durante el año 2018:

DETALLE CAPACITACIONES	NÚMERO
CAPACITACIONES REALIZADAS	29
NÚMERO DE HORAS	274
ASISTENTES A LAS ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN	282



NOBRE CURSO	TIPO DE ACTIVIDAD	ESTAMENTO DESTINATARIO	OBJETIVO GENERAL	Nº HRS.	RELATOR	FECHA	LUGAR O REGIÓN	Nº PARTICIPANTES
Normativa en Compras Públicas	Curso	Unidades Dirección General	Generar competencias y actualización en las herramientas relativas al sistema de compras públicas, licitaciones, tratado directos, como estudio de caso concretos para la mejor gestión y cumplimiento de la normativa	9	Externo	25-05-2018	Dirección General IQUIQUE	12
Acoso Laboral	Curso	Jefaturas de la Corporación de Asistencia Judicial de las Regiones de Arica Parinacota y Tarapacá.	Generar acciones de prevención del acoso laboral dentro de la organización, considerándolos factores de la organización y lo establecido en el protocolo de Riesgo Psicosocial.	4	Externo Achs	31-05-2018	Dirección Regional IQUIQUE	19
Acoso Laboral	Curso	Jefaturas de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Antofagasta.	Generar acciones de prevención del acoso laboral dentro de la organización, considerándolos factores de la organización y lo establecido en el protocolo de Riesgo Psicosocial.	4	Externo Achs	08-06-2018	Dirección Regional Antofagasta	8
Ergonomía y Autocuidado frente a la pantalla de PC	Curso	Funcionarios en contexto de Programa de Vigilancia de Riesgos Psicosociales	Aplicar medidas preventivas y de autocuidado, durante su jornada laboral, conforme a los criterios establecidos en este curso.	4	E-Learning Achs	15-06-2018 al 22-06-2018	Plataforma Online	9
Ergonomía y Autocuidado frente a la pantalla de PC	Curso	Funcionarios en contexto de Programa de Vigilancia de Riesgos Psicosociales	Entregar nociones básicas y prácticas de ergonomía y autocuidado para el trabajo frente a computadores	4	E-Learning Achs	15-06-2018 al 22-06-2018	Plataforma Online	9
Protocolo de Riesgos Psicosociales	Curso	Aplicar el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales de acuerdo con los pasos establecidos según MINSAL, conociendo la implicancia en la salud de los trabajadores.	Aplicar el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales de acuerdo con los pasos establecidos según MINSAL, conociendo la implicancia en la salud de los trabajadores.	4	Externo Achs	03-07-2018	Dirección General IQUIQUE	6
Jornada de fortalecimiento de habilidades para funcionarios/as OIRS y otros puntos de atención a personas	Capacitación	Funcionarias Secretarías Región de Tarapacá	Reflexionar acerca de la relevancia del fortalecimiento de las habilidades necesarias para funcionarios	4	Externo Coordinación Nacional OIRS	31-08-2018	Salón Jorge Iturra	4
Jornada de Capacitación Red Atención a Víctimas (RAV)	Capacitación	Funcionarios Región de Tarapacá	Conocer los objetivos de la RAV, Victimización secundaria, Presentación de sala de Familia en Carabineros	2	Interno Carol Murray Psicóloga	04-09-2018	Salón SEREMI Justicia Tarapacá	34
Laboratorio del Cambio	7 talleres	Funcionarios de la Región de Tarapacá	Generar cambios en las conceptualizaciones sobre la función pública y las formas de trabajo de los funcionarios de la CAJTA, empoderando a las personas, buscando mejoras en el clima laboral y trabajo en equipo	15	Externo Profesor Leandro Valenzuela	7, 13 y 26 Septiembre/ 4, 12 y 19 Octubre/ 16 Noviembre	Salón SEREMI Justicia Tarapacá	25
Liderazgo Situacional	Curso	Jefaturas de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Antofagasta.	Reconocer las nuevas exigencias de liderazgo en la Gestión de las Organizaciones. Confeccionar el propio estilo de liderazgo en base a las características del entorno. Elaborar planes de acción ante desviaciones	24	Externo INACAP	05-10-2018 12-10-2018 26-10-2018	INACAP Antofagasta	8
Liderazgo Situacional	Curso	Jefaturas de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Tarapacá	Reconocer las nuevas exigencias de liderazgo en la Gestión de las Organizaciones. Confeccionar el propio estilo de liderazgo en base a las características del entorno. Elaborar planes de acción ante desviaciones	24	Externo INACAP	05-10-2018 26-10-2018 02-11-2018	INACAP Iquique	14

NOBRE CURSO	TIPO DE ACTIVIDAD	ESTAMENTO DESTINATARIO	OBJETIVO GENERAL	Nº HRS.	RELATOR	FECHA	LUGAR O REGIÓN	Nº PARTICIPANTES
Liderazgo Situacional	Curso	Jefaturas de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Arica Parinacota	Reconocer las nuevas exigencias de liderazgo en la Gestión de las Organizaciones. Confeccionar el propio estilo de liderazgo en base a las características del entorno. Elaborar planes de acción ante desviaciones	24	Externo INACAP	05-10-2018 12-10-2018 19-10-2018	INACAP Arica	8
Comunicación Efectiva	Autocuidado	Funcionarios de CAVI Iquique	Conocer y desarrollar competencias asociadas a la comunicación efectiva al interior del equipo de trabajo	9	Interno Jaime Valenzuela Psicólogo PUCV	26-10-2018 23-11-2018 21-12-2018	CAVI IQUIQUE	6
Jornada de Autocuidado	Autocuidado	Funcionarios ODL Arica	Generar y fortalecer un espacio, que promueva tanto el desarrollo como el fortalecimiento de las prácticas de trabajo en equipo y que propenda a un trabajo colaborativo y clima cordial en pos del logro de metas.	8	Interno Abogado Jefe ODL Arica	30-11-2018	Casa Degli Italiani	4
Capacitación I-Gestión	Capacitación	Funcionarias/os que utilizan sistema I-Gestión	Conocer las actualizaciones efectuadas al sistema P y R.	16	Externa Carolina Cobarrubias	21-08-2018 22-08-2018	Dirección General	11
Sistema SAJ	Capacitación	Módulo Centro de Mediación	Socializar con los Abogados Jefes de los Consultorios Jurídicos y Coordinadores CAVIs y Centro de Mediación sobre la implementación de SAJ en dichas unidades, explicar la metodología y ubicación de las capacitaciones que se realizarán	16	Externa Ángela Morales Córdoba	08-05-2018 09-05-2018	Dirección General de CAJMETRO	4
Sistema SAJ	Capacitación	Módulo CAVI	Socializar con los Abogados Jefes de los Consultorios Jurídicos y Coordinadores CAVIs y Centro de Mediación sobre la implementación de SAJ en dichas unidades, explicar la metodología y ubicación de las capacitaciones que se realizarán.	32	Externa Ángela Morales Córdoba	28, 29, 30, 31 de mayo de 2018	Dirección General de CAJMETRO	8
Sistema SAJ	Capacitación	Centro de Mediación Iquique	Socializar con los Abogados Jefes de los Consultorios Jurídicos y Coordinadores CAVIs y Centro de Mediación sobre la implementación de SAJ en dichas unidades, explicar la metodología y ubicación de las capacitaciones que se realizarán.	8	Interno Rodrigo Bravo	16-05-2018 22-05-2018	Sala de Reuniones Centro de Mediación Iquique	5
Sistema SAJ	Capacitación	Centro de Mediación Iquique	Entrega de Manuales de Usuarios, Monitoreos Mensuales y reuniones técnicas.	4	Interno Rodrigo Bravo	07-08-2018	Sala de Reuniones Centro de Mediación Iquique	5
Sistema SAJ	Capacitación	CAVI Iquique	Socializar con los Abogados Jefes de los Consultorios Jurídicos y Coordinadores CAVIs y Centro de Mediación sobre la implementación de SAJ en dichas unidades, explicar la metodología y ubicación de las capacitaciones que se realizarán.	12	Interno Rodrigo Bravo	20, 21, 22 de junio de 2018	Sala de Reuniones Dirección General	7
Sistema SAJ	Capacitación	CAVI Iquique	Entrega de Manuales de Usuarios, Monitoreos Mensuales y reuniones técnicas.	4	Interno Rodrigo Bravo	22-08-2018	Sala de Reuniones Dirección General	1
Sistema SAJ	Capacitación	CAVI Antofagasta	Socializar con los Abogados Jefes de los Consultorios Jurídicos y Coordinadores CAVIs y Centro de Mediación sobre la implementación de SAJ en dichas unidades, explicar la metodología y ubicación de las capacitaciones que se realizarán	12	Interno Emilio Caroca Rueda	27, 28 y 29 de junio de 2018	Dependencias CAVI Antofagasta	7

NOBRE CURSO	TIPO DE ACTIVIDAD	ESTAMENTO DESTINATARIO	OBJETIVO GENERAL	Nº HRS.	RELATOR	FECHA	LUGAR O REGIÓN	Nº PARTICIPANTES
Sistema SAJ	Capacitación	CAVI Arica	Socializar con los Abogados Jefes de los Consultorios Jurídicos y Coordinadores CAVIs y Centro de Mediación sobre la implementación de SAJ en dichas unidades, explicar la metodología y ubicación de las capacitaciones que se realizarán	12	Interno Rodrigo Bravo	03, 04 y 05 de julio de 2018	Oficina Coordinadora CAVI Arica	7
Sistema SAJ	Capacitación	Centro de Familia Iquique	Socializar con los Abogados Jefes de los Consultorios Jurídicos y Coordinadores CAVIs y Centro de Mediación sobre la implementación de SAJ en dichas unidades, explicar la metodología y ubicación de las capacitaciones que se realizarán	6	Interno Rodrigo Bravo	20-08-2018 21-08-2018 22-08-2018 23-08-2018 24-08-2018	Sala de Reuniones Dirección General	8
Sistema SAJ	Capacitación	Centro de Familia Iquique	Entrega de Manuales de Usuarios, Monitoreos Mensuales y reuniones técnicas.	6	Interno Rodrigo Bravo	30-09-2018 26-10-2018	Sala de Reuniones Dirección General	1
Sistema SAJ	Capacitación	Consultorio Jurídico Antofagasta Centro	Socializar con los Abogados Jefes de los Consultorios Jurídicos y Coordinadores CAVIs y Centro de Mediación sobre la implementación de SAJ en dichas unidades, explicar la metodología y ubicación de las capacitaciones que se realizarán	6	Interno Emilio Caroca	20-08-2018 21-03-2018 22-03-2018 23-03-2019 24-08-2018	Oficina de Postulantes Cons. Jur. Antofagasta	11
Sistema SAJ	Capacitación	Consultorio Jurídico Pozo Almonte y Móvil del Tamarugal	Socializar con los Abogados Jefes de los Consultorios Jurídicos y Coordinadores CAVIs y Centro de Mediación sobre la implementación de SAJ en dichas unidades, explicar la metodología y ubicación de las capacitaciones que se realizarán	6	Interno Rodrigo Bravo	03-09-2019 05-03-2018 06-03-2018 07-09-2018	Sala de Reuniones Dirección General y Consultorio Jurídico Pozo Almonte	5
Sistema SAJ	Capacitación	Consultorio Jurídico Antofagasta Norte-Móvil TiTil	Socializar con los Abogados Jefes de los Consultorios Jurídicos y Coordinadores CAVIs y Centro de Mediación sobre la implementación de SAJ en dichas unidades, explicar la metodología y ubicación de las capacitaciones que se realizarán	4,5	Interno Emilio Caroca	03-09-2019 04-03-2018 05-03-2018 07-09-2018	Oficina de Postulantes Consultorio Jurídico Antofagasta Norte	10
Sistema SAJ	Capacitación	Centro Jurídico UTA Iquique	Socializar con los Abogados Jefes de los Consultorios Jurídicos y Coordinadores CAVIs y Centro de Mediación sobre la implementación de SAJ en dichas unidades, explicar la metodología y ubicación de las capacitaciones que se realizarán	9	Interno Rodrigo Bravo	10-09-2018 12-09-2018 13-09-2018 26-03-2018	Sala de Reuniones Dirección General	8
Sistema SAJ	Capacitación	Centro Jurídico Universidad de Aconcagua	Socializar con los Abogados Jefes de los Consultorios Jurídicos y Coordinadores CAVIs y Centro de Mediación sobre la implementación de SAJ en dichas unidades, explicar la metodología y ubicación de las capacitaciones que se realizarán	9	Interno Emilio Caroca	10-09-2018 12-09-2018 13-09-2018	Sala de computación Universidad Aconcagua	6
Sistema SAJ	Capacitación	Consultorio Jurídico de Arica- Consultorio Móvil de Arica- Centro Jurídico UTA Arica	Socializar con los Abogados Jefes de los Consultorios Jurídicos y Coordinadores CAVIs y Centro de Mediación sobre la implementación de SAJ en dichas unidades, explicar la metodología y ubicación de las capacitaciones que se realizarán	16	Interno Rodrigo Bravo	01-10-2018 02-10-2018 03-10-2019 04-10-2018 05-10-2018	Oficina postulantes Consultorio Jurídico de Arica	12



## 2.5. ASESORÍA JURÍDICA.

La Unidad de Asesoría Jurídica se encuentra inserta dentro de la orgánica de la Dirección General del Servicio destinada, como su nombre lo indica, a asesorar, aconsejar, recomendar e informar a la Institución respecto de diversas materias del ámbito jurídico en que se requiera una ilustración determinada sobre ciertos asuntos que son de interés para su adecuada administración.

Adicionalmente, corresponde a la Unidad asumir la defensa judicial de todos los asuntos en que la Corporación tenga interés y en que obre en calidad de demandante o de demandado, siempre que el/la Director/a General requiera su intervención.

También le corresponde el estudio de toda la documentación relevante que elabora la Institución, debiendo efectuarse su refrendación o visado.

Así también, se han incorporado a la Unidad una serie de otras materias de interés general que por su especialidad y complejidad requieren de un tratamiento especial, ello en atención a su vinculación con temáticas del ámbito jurídico, tales como, materias de transparencia, ley lobby, compras públicas, entre otras diversas.

### **2.5.1. PROCESOS JUDICIALES.**

La Corporación ha debido enfrentar diversos procesos judiciales, algunos de los cuales comenzaron en el año 2017 y que concluyeron en el año 2018, cabe destacar que el 100% de ellos se obtuvo sentencia favorable y en tres del área Laboral, con condena en costas a las demandadas a favor de la Corporación lo que generara sumado los tres juicios ingresos por \$ 2.805.000.-, como también otros juicios que principiaron en este último año, de lo cual se da cuenta a continuación:

#### **1. PROCESOS CON SENTENCIA DE TÉRMINO AÑO 2018.**

Durante el año 2018, se dictaron 4 sentencia de término en cuatro procesos judiciales seguidos en contra de la Corporación, todos favorables tales son:

- a) Causa RIT O-1122-2017, ordinario laboral con relación laboral vigente, seguida ante el Juzgado de Letras del Trabajo de Antofagasta, con sentencia favorable y expresa condena en costas a la Demandante en favor de la Corporación.
- a) Causa RIT T-268-2017, de tutela laboral con relación laboral vigente, seguida ante el Juzgado de Letras del Trabajo de Antofagasta, con sentencia favorable y expresa condena en costas a la Demandante en favor de la Corporación.
- b) Causa ROL 3220-2018, sobre Recurso de Protección, seguido ante la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Antofagasta, con sentencia favorable para la Corporación.
- c) Causa ROL T-23-2017, de tutela laboral con relación laboral vigente, seguida ante el Juzgado de Letras y Garantía de Alto Hospicio, con sentencia favorable y expresa condena en costas a la Demandante en favor de la Corporación.

#### **2. PROCESOS INICIADOS AÑO 2018.**

Durante el año 2018, se iniciaron dos procesos judiciales seguidos en contra de la Corporación, cual es:

- a) Causa RIT T-136-2018, de tutela laboral, seguida ante el Juzgado de Letras del Trabajo de Antofagasta, en actual tramitación.
- b) Causa ROL 3220-2018, sobre Recurso de Protección, seguido ante la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Antofagasta, que concluyó el mismo año, según se informó previamente.



Durante el año 2018, se dio inicio a dos procesos judiciales en favor de la Corporación, cuales son:

- a) Causa RIT C-469-2018, de cobranza laboral, seguida ante el Juzgado de Letras del Trabajo de Antofagasta, en que se reclama el valor de las costas fijadas en la causa RIT O-1122-2017.
- b) Causa RIT C-470-2018, de cobranza laboral, seguida ante el Juzgado de Letras del Trabajo de Antofagasta, en que se reclama el valor de las costas fijadas en la causa RIT T-268-2017.

### 2.5.2. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.

De conformidad con las normas contenidas en la Ley 20.285, sobre Acceso a la Información Pública, toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información de cualquier órgano de la Administración del Estado, de modo tal que la Corporación en su calidad de Servicio Público está obligado a cumplir con dicha normativa y al efecto, **durante el año 2018 se recibieron 45 solicitudes, que fueron respondidas el 100% dentro plazo**, 15 más que las 30 del año 2017, que correspondieron a las siguientes:

CÓDIGO	FECHA INGRESO	NOMBRE	ESTADO
AK010T0000081	09-01-2018	ANA MENESES VIDELA	ESPERA DE RETIRO DE LA INFORMACION
AK010T0000082	12-01-2018	MIGUEL CIRINEO ESCOBAR	RESPUESTA ENTREGADA
AK010T0000083	06-02-2018	FRANCISCO ESTRADA VÁSQUEZ	RESPUESTA ENTREGADA
AK010T0000084	19-02-2018	IGNACIO LARRAÍN PUSCHEL	RESPUESTA ENTREGADA
AK010T0000085	06-03-2018	JACQUELINE OSORIO BARAHONA	RESPUESTA ENTREGADA
AK010T0000086	09-03-2018	MARIA DEL PILAR VERGARA HERRERA	RESPUESTA ENTREGADA
AK010T0000087	16-03-2018	PAOLA LÓPEZ LÓPEZ	RESPUESTA ENTREGADA
AK010T0000088	05-04-2018	CRISTÓBAL ARRIAGADA AHUMADA	RESPUESTA ENTREGADA
AK010T0000089	06-04-2018	VIRGINIA RAMÍREZ ÁLVAREZ	RESPUESTA ENTREGADA
AK010T0000090	06-04-2018	VIRGINIA RAMÍREZ ÁLVAREZ	RESPUESTA ENTREGADA
AK010T0000091	08-04-2018	MARIANGELA PETRILLO SALINAS	RESPUESTA ENTREGADA
AK010T0000092	10-04-2018	CECILIA DERPICH CANESSA	RESPUESTA ENTREGADA
AK010T0000093	12-04-2018	CECILIA DERPICH CANESSA	RESPUESTA ENTREGADA
AK010T0000094	12-04-2018	CECILIA DERPICH CANESSA	RESPUESTA ENTREGADA
AK010T0000095	09-05-2018	AMANDA ROCO ALVARADO	ESPERA DE RETIRO DE LA INFORMACION
AK010T0000096	10-05-2018	FRANCISCO JAVIER PEDREGOSO ALAJUELA	RESPUESTA ENTREGADA
AK010T0000097	09-05-2018	PATRICIA MELY VEGA GALLARDO	RESPUESTA ENTREGADA
AK010T0000098	09-05-2018	PATRICIA MELY VERGA GALLARDO	RESPUESTA ENTREGADA
AK010T0000099	30-05-2018	ANDRÉS HERNANDO GARCÍA	RESPUESTA ENTREGADA
AK010T0000100	06-06-2018	PATRICIA MELY VEGA GALLARDO	RESPUESTA ENTREGADA
AK010T0000101	09-06-2018	SEBASTIÁN DEL PINO RUBIO	RESPUESTA ENTREGADA
AK010T0000102	13-06-2018	FERNANDO VARGAS OJEDA	RESPUESTA ENTREGADA
AK010T0000103	26-06-2018	SEBASTIÁN MIRANDA	RESPUESTA ENTREGADA
AK010T0000104	29-06-2018	STEFANO BRUZZO GALLARDO	RESPUESTA ENTREGADA
AK010T0000105	05-07-2018	YORCA VARGAS LÓPEZ	RESPUESTA ENTREGADA
AK010T0000106	11-07-2018	JAIME PINOCHET ESPILDORA	RESPUESTA ENTREGADA
AK010T0000107	23-07-2018	ANA MARIA VEGA VERGARA	RESPUESTA ENTREGADA
AK010T0000108	08-08-2018	SEBASTIÁN MIRANDA	RESPUESTA ENTREGADA

CÓDIGO	FECHA INGRESO	NOMBRE	ESTADO
AK010T0000109	16-08-2018	YEFFREY CONCHA CAMPUSANO	SOLICITUD ANULADA
AK010T0000110	18-08-2018	EL SOL NORTE EL SOL NORTE	RESPUESTA ENTREGADA
AK010T0000111	21-08-2018	ALBERTO PRECHT	RESPUESTA ENTREGADA
AK010T0000112	22-08-2018	CINDY CAROCA MARTINEZ	RESPUESTA ENTREGADA
AK010T0000113	27-08-2018	FELIPE MALLEA TOLEDO	RESPUESTA ENTREGADA
AK010T0000114	06-09-2018	FRANCISCA MARCELA LEÓN MUÑOZ	RESPUESTA ENTREGADA
AK010T0000115	10-09-2018	ALEJANDRA RETAMAL RETAMAL	RESPUESTA ENTREGADA
AK010T0000116	05-09-2018	FELIPE ORYAN	RESPUESTA ENTREGADA
AK010T0000117	14-09-2018	YEFFREY CONCHA CAMPUSANO	RESPUESTA ENTREGADA
AK010T0000118	27-09-2018	CLAUDIO CIFUENTES	RESPUESTA ENTREGADA
AK010T0000119	14-10-2018	ROSA CHIPOCO AGUILERA	RESPUESTA ENTREGADA
AK010T0000120	17-10-2018	ERNESTO PUELMA GONZÁLEZ	RESPUESTA ENTREGADA
AK010T0000121	05-11-2018	RUBEN GACITUA GONZALEZ	ESPERA DE RETIRO DE LA INFORMACION
AK010T0000122	11-11-2018	GABRIEL ÁLVAREZ LÓPEZ	RESPUESTA ENTREGADA
AK010T0000123	03-12-2018	ESTEBAN GONZÁLEZ	RESPUESTA ENTREGADA
AK010T0000124	05-12-2018	ROSA CHIPOCO AGUILERA	RESPUESTA ENTREGADA
AK010T0000125	21-12-2018	MARÍA ZUÑIGA	RESPUESTA ENTREGADA

### 2.5.3. ACCIONES SUMARIAS.

Las Investigaciones Sumarias se realizan cuando existen hechos atribuibles a un posible comportamiento de un funcionario del Servicio que importe una infracción a las obligaciones y deberes que estuvieran estipulados en los contratos individuales de trabajo, las leyes, reglamentos o instrucciones que rigen a la Corporación.

**Durante el año 2018, se ha dado inicio a nueve procesos investigativos, igual número que el año 2017.**

### 2.5.4. SOLICITUDES PRESIDENCIALES.

Ya en pleno funcionamiento desde el mes de septiembre de 2016, la aplicación Web “**Sistema de Gestión para la Gobernabilidad**” (SIGOB), que permite dar respuesta a la correspondencia derivada desde la Presidencia de la República. Respondiendo al propósito de contribuir a la interacción entre el gobierno, la Institución y la sociedad.

Como parte del compromiso de la Presidencia de la República, es generar una adecuada y efectiva comunicación con la ciudadanía, el proceso de correspondencia presidencial consiste en responder de manera oportuna y directa, las solicitudes que la ciudadanía hace llegar a la Presidencia y que son derivadas a CAJTA en el contexto y tenor de su gestión y dando respuesta directa al ciudadano, lo que requiere de un trabajo mancomunado con las tres Direcciones Regionales y las Unidades operativas de cada región y conforme al Informe N° 5, de la Presidencia de la Republica, elaborado en el mes de octubre de 2017, igual que los anteriores, fuimos destacadas como una de las instituciones del país con un 100% de cumplimiento de los memos respondidos.

Asimismo, se orienta a mejorar la efectividad de los servicios y recursos a los ciudadanos, mediante la racionalización de los procesos de trabajo y la simplificación de los trámites de alta demanda de las Instituciones entre si y/o del ciudadano con estas, esta Corporación en su calidad de Servicio Público está obligado a cumplir con dicha normativa y **durante el año 2018 se recibieron 73 solicitudes, todas respondidas dentro plazo**, que correspondieron a las siguientes:

ESTADO	PERSONA QUE EMITIÓ EL MENSAJE	FECHA
INPR2018-54959	DORIS ESPINOZA TAPIA	21-12-18
INPR2018-51831	VINKA PEDROTTI VALERA	30-11-18
INPR2018-51383	CLAUDIO CAMPILLAY BRAVO	28-11-18
INPR2018-51336	MARÍA NÚÑEZ POBLETE	27-11-18
INPR2018-49276	CECILIA GUTIÉRREZ	14-11-18
INPR2018-48612	LUIS TERÁN TORTOLERO	09-11-18
INPR2018-47822	LAURA CORTES CLEMENTI	06-11-18
INPR2018-46509	HÉCTOR EDUARDO JEREZ SANTIS	26-10-18
INPR2018-46343	REGINA ANTICOY FLOR	25-10-18
INPR2018-46046	NATANIEL ALFARO CORTÉS	25-10-18
INPR2018-45038	MARÍA VICTORIA BAEZA MARTÍNEZ	18-10-18
INPR2018-44804	CARLOS VILLALOBOS AYCA	17-10-18
INPR2018-41047	MARÍA OYARCE MANSILLA	02-10-18
INPR2018-42760	FABIOLA ANDREA GÓMEZ VELÁSQUEZ	02-10-18
INPR2018-40640	ALEJANDRO CESPEDES CESPEDES	14-09-18
INPR2018-40237	HUGO CARREÑO VEGA	12-09-18
INPR2018-38833	ROSA CHOAILA PARDO	06-09-18
INPR2018-38683	YOVANKA GARAY CORTES	06-09-18
INPR2018-32804	ORIELE DEL CARMEN OLAVE MARTÍNEZ	31-07-18
INPR2018-30280	RENÉ TORO VARGAS	31-07-18
INPR2018-29627	RAUL FUENTES	25-07-18
INPR2018-28293	LUIS DÍAZ VALLE	25-07-18
INPR2018-26699	MARÍA YOLANDA MIQUI MIQUI	18-07-18
INPR2018-28010	VÍCTOR RODRÍGUEZ ÁVALOS	18-07-18
INPR2018-27466	MAURICIO GAJARDO PLAZA	12-07-18
INPR2018-27042	NELLY QUEZADA VÁSQUEZ	11-07-18
INPR2018-26008	CATHERINE SEPÚLVEDA ARAYA	11-07-18
INPR2018-25858	MARCELA ROCHA CASTRO	09-07-18
INPR2018-24842	VERÓNICA CATALDO ROJAS	05-07-18
INPR2018-24128	CARLOS MEJIAS COLICHEO	04-07-18
INPR2018-23813	JUAN GUILLERMO ZAMORANO ROMERO	29-06-18
INPR2018-23421	CARLOS ANTONIO ARAYA SOTO	28-06-18
INPR2018-22659	GHIOVANNA RAMÍREZ CALDERÓN	27-06-18
INPR2018-22546	PABLO MOTTA ALVARADO	15-06-18
INPR2018-20547	KATERINE JARAMILO SAAVEDRA	13-06-18
INPR2018-19860	CATALINA AGUIRRE MORÁN	11-06-18
INPR2018-18776	JUAN CARLOS REYES MOREIRA	08-06-18

ESTADO	PERSONA QUE EMITÓ EL MENSAJE	FECHA
INPR2018-18427	SALVADOR MUÑOZ DÍAZ	07-06-18
INPR2018-18238	SUSANA DEL CARMEN ROBLES ESPINOZA	05-06-18
INPR2018-15743	GINO JARAMILLO PAZ	05-06-18
INPR2018-17453	PRISCILA CARDENAS ORELLANA	01-06-18
INPR2018-17013	SERGIO IRIARTE LÓPEZ	28-05-18
INPR2018-16090	PEDRO MÉNDEZ PÉREZ	22-05-18
INRP2018-14427	GUILLERMO VELOSO VERGARA	22-05-18
INPR2018-14115	ALEX MAMANI MAMANI	22-05-18
INPR2018-14068	RICHARD SUNTURA ÁLVAREZ	15-05-18
INPR2018-13603	ALFREDO RIVERA VILLALOBOS	15-05-18
INPR2018-13578	VÍCTOR ÁLVAREZ VALDÉS	04-05-18
INPR2018-12319	MARY ARELLANO CHOQUE	02-05-18
INPR2018-12429	CARLA TEJADA HINOJOSA	26-04-18
INPR2018-11420	GUILLERMO OTAIZA ALLENDES	26-04-18
INPR2018-11381	CARLA ARAYA NARVÁEZ	25-04-18
INPR2018-11486	ELSA CHACÓN AGUIRRE	24-04-18
INPR2018-11644	GABRIELA DÍAZ DURÁN	23-04-18
INPR2018-11313	MAGDALENA ZAMORANO LEIVA	07-03-18
INPR2018-9268	EDITH CORNEJO QUEVEDO	06-03-18
INPR2018-9249	PAMELA CASTELLÓN GATICA	06-03-18
INPR2018-9034	HELBERT GONZALES MONTERO	02-03-18
INPR2018-9032	HELBERT GONZÁLEZ MONTERO	28-02-18
INPR2018-8676	SALVADOR MUÑOZ DÍAZ	21-02-18
INPR2018-7684	MANUEL ANTONIO GALLEGUILLOS CORTES	26-01-18
INPR2018-3712	SERGIO IRIARTE LÓPEZ	19-01-18
INPR2018-2722	MARÍA ALEJANDRA OLIVARES PARRAGUEZ	15-01-18
INPR2018-2045	MARCO ANTONIO GOMEZ CARRERA	13-01-18
INPR2018-1945	JOHANNA BEATRIZ MACHUCA	12-01-18
INPR2018-1540	MARCELA GARCIA TORRES	12-01-18
INPR2018-1728	ROXANA CRUZ VARAS	11-01-18
INPR2018-1552	NELSON PADILLA HERNÁNDEZ	09-01-18
INPR2018-1096	PRISCILA CARDENAS ORELLANA	04-01-18
INPR2018-438	SYLVIA COLQUE CARVAJAL	03-01-18
INPR2018-191	SALVADOR MUÑOZ DÍAZ	03-01-18
INPR2018-119	LUISA ZÚNIGA NÚÑEZ	03-01-18
INPR2018-162	VIVIANA ESPINOZA VIDAL	02-01-18





CAPÍTULO 3:  
***Resultados 2018 asociados a compromisos institucionales***

### 3.1. PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN (METAS INSTITUCIONALES).

La existencia de cuatro Corporaciones de Asistencia Judicial a nivel nacional, resulta imperioso contar con mecanismos que permitan homogenizar las funciones a que están llamadas a cumplir cada una de ellas, ponderando en éste proceso elementos de orden cuantitativos como cualitativos de gestión, sin perder de vista la multiplicidad de objetivos y la heterogeneidad de las acciones que éstas realizan en el ámbito del acceso a la justicia.

En dicho contexto, como una forma de incentivar el trabajo y compromiso se establecieron mecanismos de mejora de los niveles de ingreso de los funcionarios de las diversas Corporaciones, para ello se destinaron fondos para cubrir una asignación de modernización y una asignación especial de desempeño, cuyos componentes variables dependen del cumplimiento de las metas institucionales determinadas por un Comité Técnico Consultivo, integrado por el Subsecretario de Justicia, la Jefa de División Judicial, los Directores(as) Generales de cada una de las Corporaciones de Asistencia Judicial y representantes de la Federación de funcionarios de Asistencia Jurídica.

Para el año 2018 fueron definidas 4 metas institucionales que las Corporaciones debieron cumplir conforme al siguiente detalle:

#### 3.1.1.META 1: IMPLEMENTACIÓN SAJ.

Respecto de la implementación del Sistema de Asistencia Judicial (SAJ) en CAJTA, esta institución se comprometió a implementar en los siguientes centros:

- **Región de Arica y Parinacota:**
  - Consultorio Jurídico de Arica.
  - Consultorio Jurídico Móvil de Arica.
  - Centro Jurídico UTA, Arica.
  - CAVI Arica.
  
- **Región de Tarapacá:**
  - Centro de Familia Iquique.
  - Consultorio Jurídico de Pozo Almonte.
  - Centro Jurídico UTA, Iquique.
  - CAVI Iquique.
  - Centro de Mediación Iquique.
  
- **Región de Antofagasta:**
  - Consultorio Jurídico Antofagasta Centro.
  - Consultorio Jurídico Antofagasta Norte.
  - Centro Jurídico Universidad de Aconcagua, Calama.
  - CAVI Antofagasta.

Cabe señalar que ambos Consultorios Jurídicos de la Región de Antofagasta cuentan con unidades móviles que son:

- **Consultorio Jurídico Móvil de Mejillones**, dependiente del Consultorio Jurídico Antofagasta Centro.
- **Consultorio Jurídico Móvil de Taltal**, dependiente del Consultorio Jurídico Antofagasta Norte.

### **IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA.**

Para dar inicio a la etapa de migración e implementación, previamente se realizó una capacitación en los Centros piloto. En cada uno de ellos se explicaron las definiciones y objetivos, características, alcances y beneficios del sistema.

En este proceso, los funcionarios(as) y postulantes se les expuso tanto la migración, como la implementación del sistema. Una vez terminado el proceso de migración, se procedió a los cambios de perfiles de acuerdo al cargo que tiene cada funcionario(a) y misma situación para los postulantes, y se dio inicio al uso del sistema al día siguiente de informado el término proceso de migración.

Ante esto, se tomaron las siguientes medidas:

#### ✓ **Monitoreos semanales:**

Desde la primera semana de implementación en cada centro piloto se inició el proceso de monitoreos semanales, las cuales consisten en enviar a cada jefatura de unidad reportes que presenten falta de información o que se encuentren con errores de digitación.

Estos reportes son enviados el primer o segundo día hábil de cada semana y sólo se envían los reportes que precisen ser revisados y corregidos. Sin embargo, cinco días hábiles antes del corte estadístico se envían todos reportes, aunque se encuentren sin errores, además del registro de las actividades relevantes, para revisión y evaluación si falta agregar algo más al sistema.

#### ✓ **Contacto a los agentes multiplicadores:**

Cada funcionario y también los postulantes de los centros implementados cuentan con los medios de contacto con los encargados de soporte SAJ, es decir, cuentan con el anexo directo de la oficina, correo electrónico y también se pueden contactar vía red social móvil WhatsApp, para ayudar a los participantes de este sistema a solucionar sus inconvenientes lo más pronto posible, ya sea por estos medios mencionados anteriormente o conexión remota al computador.

#### ✓ **Comparación de estadísticas:**

Se realizó la comparación de estadísticas manuales elaboradas por cada centro piloto y las generadas por SAJ automáticamente, una vez iniciado el proceso de implementación. Pese a que se sabe que los primeros meses es un proceso de adaptación al sistema, donde los funcionarios empiezan a conocer y familiarizarse con el sistema en el uso diario.

Teniendo conocimiento de que posiblemente los primeros meses las estadísticas no tengan resultados muy satisfactorios, se espera que sea una ayuda y motivación para mejorar los ingresos diarios en el sistema, para así lograr en poco tiempo hacer abandono de la obligación de llevar doble registro.



✓ **Reuniones Técnicas:**

Como medida de mejora continua de los centros implementados, se incorporó al plan de apoyo las reuniones técnicas. Una vez contando con los comparativos estadísticos correspondientes al mes en evaluación, se realizaban reuniones técnicas que podían durar de 30 minutos hasta 2 horas, el cual se revisaban todos los ítems que cuenta el reporte estadístico.

Con estas revisiones se evaluaban tanto los cuadros que presentaban bien su cuadratura, y además se analizaba en conjunto en qué se debieron haber equivocado para no lograr la cuadratura y cómo solucionar dicho ítem para el próximo reporte estadístico.

Esta medida logró que los centros en poco tiempo lograsen mejorar las cuadraturas entre ambas estadísticas y al fin lograr el abandono de la obligación de llevar doble registro.

### **EVALUACIÓN DEL IMPACTO EN LA GESTIÓN DE IMPLEMENTACIÓN.**

Todo cambio de rutina es difícil independiente de la rutina que se emplee y más si se hace con apremio, esto genera un riesgo ante la resistencia al cambio por parte de quienes utilizarán esta herramienta. Es por esto que para la implementación del Sistema de Asistencia Judicial (SAJ), se empleó un plan de trabajo donde se comprometió a la Unidad de Planificación y Control, junto con la Unidad de Informática para tratar de abarcar el aspecto tanto técnico, como también en ayudar en la supervisión y control de la implementación, con el fin de que este proceso no sea muy invasivo, sino hacer de este proceso de cambio más amistoso, con el objeto de disminuir la resistencia al cambio.

El proceso de implementación se dividió en las siguientes etapas:

- ✓ **Etap 1:** Partida de la implementación con la capacitación del módulo de CAVI y Centro de Mediación a los agentes multiplicadores CAJTA. El módulo de Consultorio Jurídico no fue necesario, ya que se contaba con los conocimientos de la implementación realizada el año 2017.
- ✓ **Etap 2:** Agentes multiplicadores ejecutan capacitación de SAJ a los Centros pilotos que se implementarán durante el año 2018.
- ✓ **Etap 3:** Inicio de etapa de migración de causas vigentes de los Centros piloto.
- ✓ **Etap 4:** Uso del sistema SAJ por parte de los centros piloto.
- ✓ **Etap 5:** Seguimiento y acompañamiento por parte de la Unidad de Planificación y Control.
- ✓ **Etap 6:** Abandono del doble registro.

Para llevar a cabo la implementación de SAJ, se asignaron funcionarios responsables que recibieron el nombre de “agentes multiplicadores”, que cuentan con las competencias suficientes para capacitar, guiar, solucionar y responder a dudas que pueden tener los funcionarios o postulantes durante el proceso de adaptación y uso del sistema, de manera eficiente y eficaz. Todos estos conocimientos fueron proporcionados por los profesionales de la Corporación de Asistencia Judicial Metropolitana (CAJMETRO).

Todas las capacitaciones se realizaron de forma práctica, en un ambiente de capacitación que posee SAJ, que ayuda a los funcionarios poder explorar, conocer y poder agregar información sin necesidad de alterar la base de datos de producción que se utiliza.

### **COSTOS DE IMPLEMENTACIÓN.**

Para la implementación de cualquier sistema siempre conlleva costos, y esta no es la excepción. Para llevar a cabo la implementación del Sistema de Asistencia Judicial (SAJ), se realizaron reuniones en conjunto con las otras Corporaciones de Asistencia Judicial, además de reuniones lideradas y convocadas por la Corporación de Asistencia Judicial Metropolitana (CAJMETRO), en donde se abarcaron temas propiamente tal de SAJ y su implementación:

### **COSTOS TOTALES DE INVERSIÓN.**

Sumando todos los costos mencionados en los puntos anteriores, se puede llegar a la conclusión de todos los gastos realizados este año 2018, los cuales se detallan a continuación:

	MONTO VIATICO	MONTO PASAJES
<b>INVERSIÓN TOTAL IMPLEMENTACIÓN SAJ AÑO 2018</b>	<b>\$ 3.340.000</b>	<b>\$ 1.960.684</b>
<b>TOTAL</b>	<b>\$5.300.684</b>	





### **3.1.2.META 2: CARGAS DE TRABAJO Y ESCALA DE REMUNERACIONES.**

Con relación a este trabajo, a la fecha han sido enviados al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos la totalidad de los informes solicitados por pauta de metas.

#### **3.1.2.1. CARGAS DE TRABAJO.**

##### **1. ANTECEDENTES.**

En el marco del Convenio de Desempeño 2018, en específico el acápite de Asignación de Modernización, Meta N°2.1 “Tercera etapa del estudio de cargas de trabajo y propuesta de escala de remuneraciones trabajadas en 2016”, se establece que se deberá conformar un equipo de trabajo compuesto por representantes de las 4 Corporaciones de Asistencia Judicial (CAJ) y la Federación Nacional de Trabajadores de las Corporaciones de Asistencia Judicial (FENADAJ) que se reunirá durante el primer trimestre de 2018, con los resultados del análisis efectuado en cada Corporación.

##### **2. OBJETIVO GENERAL.**

Diagnosticar la carga laboral que registran los funcionarios, mediante la profundización del estudio exploratorio de centros pilotos 2017 que aplican el estudio a nivel de las 4 Corporaciones de Asistencia Judicial del país, con el propósito de obtener información que permita establecer estándares por cada cargo, como una variable más de análisis para la toma de decisiones en materia de gestión.

### 3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Profundizar información de brechas entre funcionarios de similar cargo respecto del tiempo destinado a cada tarea.
- Estimar información del total de horas requeridas por mes y tipo de cargo y centro.
- Avanzar en la construcción de estándares de atención en las Corporaciones, para tareas homólogas, como una variable más de análisis para la toma de decisiones en materia de gestión.

Así, la ejecución de la tercera etapa del estudio incorporó nuevas variables complementarias en la base de datos 2017, respecto de:

- Horas laborales de contrato de los funcionarios encuestados.
- Tamaños de los centros, definición construida a partir del número de casos de Orientación e Información realizadas en un año (muy grande, grande, mediano, PEQUEÑO).
- Localización de los centros (urbano o rural).
- Estadística de los ingresos promedio por componente de servicio.

Dicho trabajo permitió depurar el análisis y ajustar los resultados a las definiciones de tamaño de Centros entre Corporaciones.

El objetivo de esta etapa buscó aproximar los estándares de las cargas laborales en subprocesos relevantes.

### 4. METODOLOGÍA DEL DESARROLLO DE TRABAJO.

El desarrollo de la propuesta se articuló mediante la conformación de un equipo de trabajo compuesto por representantes de las 4 Corporaciones de Asistencia Judicial y la FENADAJ, utilizando como insumo inicial el trabajo desarrollado durante el año 2017, centrándose el equipo en perfeccionar el instrumento con información complementaria.

Se acordó por parte de la mesa técnica, en la primera reunión sostenida con fecha 30 de marzo de 2018, que la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana (CAJMETRO) sería la coordinadora de la meta de Cargas de Trabajo durante el periodo 2018, en lo relativo al estudio de los Centros de Atención o Consultorios Jurídico Social (CAJS). Este punto en específico fue parte del debate en la mesa, dado que por una parte las Corporaciones manifestaron la postura de profundizar el estudio en los CAJS en primera instancia, y evaluar la factibilidad de ampliar el alcance del Estudio con otro tipo de Centro dentro del presente periodo; en tanto, la FENADAJ se mostró partidaria de incorporar a las ODL dentro del cronograma inicial. Finalmente se determinó en avanzar con los Centros/Consultorios, a fin de no afecta la calidad de los resultados y en base a aquella experiencia, abordar la continuación con otro tipo de centro como la ODL que es más homologa a la línea de Centros/Consultorios.

En este marco, se definió un plan de trabajo para el año 2018, formulando un cronograma con los principales hitos a considerar para el trabajo del periodo en las siguientes dimensiones:

- Profundizar información de brechas entre funcionarios de similar cargo respecto del tiempo destinado a cada tarea.
- Estimar información del total de horas requeridas, por mes, tipo de cargo y centro.
- Avanzar en la construcción de estándares de atención en las Corporaciones, para tareas homologas.

## **5. CONSIDERACIONES TÉCNICAS DEL ESTUDIO.**

### **a) PRIMERA ETAPA:**

- ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN BASE.**
- LEVANTAMIENTO DE LA INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA.**

Cada Corporación levantó la información complementaria de cada uno de los centros/consultorios pilotos, a fin de enriquecer el análisis en variables como las siguientes:

- Horas de contrato por funcionario.
- Área de especialidad de los abogados.
- Categorización de centro urbano/rural.
- Información estadística por funcionario.

- CARGA DE LA BASE DE DATOS CONSOLIDADA CON LA NUEVA INFORMACIÓN.**

Etapa realizada por la CAJMETRO en base a la información remitida por las Corporaciones, realizando el traspaso de la información levantada por funcionario a la base, que implicó lo siguiente:

- Consolidar el análisis por centro, por corporación, por cargo del nivel de producción por subproceso relevante (en el base llamado “Producto /por hora (ENCUESTA)”).
- Realizar el cruce de producto según especialidad con horas de contrato, a fin de validar las brechas alcanzadas, y establecer los rangos esperados de cumplimiento.

- LEVANTAMIENTO DE LA INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA.**

Bajo la metodología de reuniones técnicas y coordinaciones realizadas en forma telefónica y mediante correo electrónico, se abordó el análisis de la base, contrastando información catastral con la generada, a partir de la estadística de gestión e información de factores exógenos predeterminados.

A partir de dicho análisis, se realizó la aproximación y vinculación de rangos de estándares por cargo

- CONSTRUCCIÓN DE ESTÁNDARES DE ATENCIÓN.**

En base al análisis anterior y cruce con información paralela, se consolidó la propuesta de rangos de estándares por cargo y centro.

**b) SEGUNDA ETAPA:**

**vi. PROPUESTA PARA CONTINUACIÓN DE CARGAS CON OTRO TIPO DE CENTROS.**

A partir del trabajo generado en la etapa anterior, la mesa técnica determinó no continuar dentro del año 2018 con el avance de estudio de cargas en otro tipo de centro.

**vii. ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORME INTERMEDIO Y FINAL.**

La CAJMETRO quedó como responsable de realizar la consolidación y reporte del informe intermedio. A su vez cada Corporación y FENADAJ, en revisar, analizar y aportar en la elaboración de los productos.

**6. CRITERIOS DE ANÁLISIS Y PROCESAMIENTO DE DATOS Y RESULTADOS OBTENIDOS.**

**ANÁLISIS DE BRECHAS**

El análisis integrado de las 4 Corporaciones a nivel de los resultados promedios y captura de los registros del rango evaluado, revela un acortamiento de la brecha entre los Servicios a nivel de profesionales/ tamaño de centros o consultorios. Es decir, a través del uso de los valores promedio se normalizan las brechas de los datos que, tomados de manera individual, se polarizan. Lo cual permite acercarse a la construcción de estándares con cierta precisión por tamaños de centro y profesional.

De la revisión de las 4 propuestas, se decidió optar por la propuesta presentada por CAJRM, la cual consolida una metodología que pondera el tiempo que dedican los funcionarios en los procesos críticos y considera las tipologías de centros (tamaño/localización). En base a ésta, se sometió a votación los rangos de estándares a definir por cada proceso.

A continuación, se presenta la propuesta validada por la Mesa Técnica de los 11 estándares laborales para los procesos críticos estudiados.

Como se explicará a continuación, la propuesta se basa en un sistema de estándares compuesto, es decir, integra no sólo la definición de un estándar por hora laboral por cada proceso (rango de estándar), sino que además se ajusta el resultado al % de tiempo que se destina al proceso.

**CUADRO N°43: ESTANDARES MINIMOS Y MAXIMOS VALIDADO POR LA MESA TECNICA**

PROCESO	CARGO	ESTÁNDAR ESPERADO EN UNA HORA LABORAL	
		RANGO MÍNIMO	RANGO MÁXIMO
ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN	ASISTENTE SOCIAL	1,5	3
	ABOGADO AUXILIAR	1,5	3
	ABOGADO JEFE	1,5	3
CALIFICACIÓN SOCIO ECONOMICA	ASISTENTE SOCIAL	1,5	2,5
SOLUCIÓN COLABORATIVA DE CONFLICTOS (RAC)	ASISTENTE SOCIAL	1	2
	ABOGADO AUXILIAR	1	2
	ABOGADO JEFE	1	2
ENTREVISTA JUDICIAL	ABOGADO AUXILIAR	2	3
	ABOGADO JEFE	2	3
REDACCIÓN MANUAL Y VIRTUAL (APLICA A CAUSAS INGRESADAS A TRIBUNALES)	ABOGADO AUXILIAR	0,5	2,5
	ABOGADO JEFE	0,5	2,5
ASISTENCIA A AUDIENCIAS	ABOGADO AUXILIAR	0,5	2
	ABOGADO JEFE	0,5	2
REVISIÓN DE CARPETAS	ABOGADO AUXILIAR	3	6
	ABOGADO JEFE	3	6
PERITAJES	ASISTENTE SOCIAL	0,125	0,25
INFORMES SOCIALES	ASISTENTE SOCIAL	0,25	0,50
NOTIFICACIONES, EMBARGOS	RECEPTOR	0,25	1,5
TERRENO PARA NOTIFICACIONES Y EMBARGOS	RECEPTOR	0,25	1

Como se aprecia, la propuesta de estándares consolidada se establece sobre la base el número de una hora laboral, sin embargo, el resultado total que un funcionario puede realizar en un día laboral, mes o año estará supeditado al tamaño y localización del centro o consultorio. Lo anterior, dado que según el tipo de centro (muy grande, grande, mediano o pequeño) y localización (urbano o rural), dependerá el tiempo que asigne cada funcionario a las 11 actividades descritas.

Como ya se estudió, dada las condicionantes distintas, tal como la composición de los equipos de trabajo, distancia y conectividad de los centros, nivel de demanda del centro, cargo del funcionario, entre otras. Y es que en un centro el tiempo promedio que destina un funcionario en un proceso específico, difiere respecto a otro centro.

Esta diferenciación entre funcionarios según centro se mide como “el porcentaje de tiempo que destina cada funcionario en cada proceso”, siendo ese porcentaje de tiempo destinado a cada proceso, clave para estimar el nivel de producción alcanzable.

A continuación, se integra a la propuesta de estándares, la aplicación del “porcentaje de tiempo destinado a cada proceso, según tipo de centro y funcionario”, que corresponde la 2° parte de la propuesta.

**CUADRO N°44: PROPUESTA ESTANDARES LABORALES Y SU APLICACIÓN SEGÚN TIPOLOGÍA DE CENTROS**

PROCESO	CARGO	ESTÁNDAR ESPERADO EN UNA HORA LABORAL DE VECES QUE SE REPITE LA ACCIÓN		% DE TIEMPO DESTINADO A LA ACTIVIDAD (PARA JORNADA 160 HORAS Y AJUSTABLE PORCENTUALMENTE A JORNADAS INFERIORES)					
		RANGO MÍNIMO	RANGO MÁXIMO	MUY GRANDE	GRANDE	MEDIANO	PEQUEÑO	MEDIANO RURAL	PEQUEÑO RURAL
ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN	ASISTENTE SOCIAL	1,5	3	45%	35%	37%	28%	42%	30%
	ABOGADO AUXILIAR	1,5	3	24%	28%	24%	25%	33%	37%
	ABOGADO JEFE	1,5	3	30%	40%	24%	26%	39%	21%
CALIFICACIÓN SOCIOECONOMICA	ASISTENTE SOCIAL	1,5	2,5	25%	31%	31%	8%	21%	25%
SOLUCIÓN AK	ASISTENTE SOCIAL	1	2	1%	1%	1%	1%	1%	3%
	ABOGADO AUXILIAR	1	2	1%	2%	2%	3%	2%	2%
	ABOGADO JEFE	1	2	4%	4%	5%	31%	5%	7%
ENTREVISTA JUDICIAL	ABOGADO AUXILIAR	2	3	15%	15%	17%	16%	17%	12%
	ABOGADO JEFE	2	3	15%	12%	12%	17%	12%	14%
REDACCIÓN MANUAL Y VIRTUAL	ABOGADO AUXILIAR	0,5	2,5	26%	23%	19%	33%	24%	29%
	ABOGADO JEFE	0,5	2,5	26%	30%	23%	35%	28%	37%
ASISTENCIA A AUDIENCIAS	ABOGADO AUXILIAR	0,5	2	28%	20%	28%	23%	16%	14%
	ABOGADO JEFE	0,5	2	17%	14%	23%	19%	18%	20%
REVISIÓN DE CARPETAS	ABOGADO AUXILIAR	3	6	12%	9%	13%	5%	4%	8%
	ABOGADO JEFE	3	6	9%	15%	13%	7%	13%	20%
PERITAJES	ASISTENTE SOCIAL	0,125	0,25	23%	34%	12%	20%	9%	
INFORMES SOCIALES	ASISTENTE SOCIAL	0,25	0,50	4%	4%	16%	14%	24%	25%
NOTIFICACIONES, EMBARGOS	RECEPTOR	0,25	1,5	35%	85%	73%	87%	52%	
TERRENO NOTIFICACIONES Y EMBARGOS	RECEPTOR	0,25	1	65%	30%	27%	13%	48%	

La definición de estándares se consolida como una propuesta que deriva del trabajo mancomunado entre las 4 Corporaciones representadas por los participantes de la Mesa Técnica que se conformó y ha venido trabajando hace casi 3 años.

La propuesta surge del perfeccionamiento del Estudio de Cargas Laborales levantado en 2016 y que significó implementar un proceso de encuestaje de un total de 51 Centros Socio Jurídicos o Consultorios a nivel Nacional y a un total de 332 funcionarios, y de éstos, se analizaron 248 (cargos involucrados en los 11 procesos relevantes, es decir, abogados auxiliares, abogados jefes, asistentes sociales y receptores).

Como logro efectivo y fortaleza del proceso, hay que destacar que se logró establecer la definición de 11 estándares de servicio correspondiente a los principales procesos relevantes de Centros o Consultorios Socio jurídicos de las 4 Corporaciones. Es decir, el nivel de producción mínimo y máximo que puede realizar un funcionario en una hora laboral. Cabe indicar en este punto el aporte significativo



en materia de análisis para la gestión y provisión y dotación de las horas profesionales de la línea de servicio.

Dicho rango tiene la particularidad de ajustarse según tipo de centro/localización/cargo. Esto significa que la metodología considera los distintos tamaños de centros (muy grande/grande/mediano/PEQUEÑO) y la localización de los centros (urbano/rural), y cargo del funcionario que realiza la actividad. Ello permite adecuar el estándar a las otras variables de análisis, que, de no estar consideradas, establecería una estándar rígido que no refleja el nivel de carga real de los centros.

Como se logró mostrar a lo largo del estudio, “la distribución de tiempo entre distintos tipos de centros es heterogénea”, sin embargo, es “homóloga entre mismas categorías de centros”. Entonces, es posible aplicar la distribución porcentual de tiempo que se asigna por tipo de centro (tamaño/localización), a la definición de estándares.

Esta definición, permitió establecer estándares que además se adecuen a distintas jornadas laborales, aspecto no menor entre Corporaciones, dada la amplitud de tipos de jornadas existentes entre las 4 Corporaciones.

Lo anterior permite estimar los niveles de producción por funcionario y con ello estimar el nivel de producción de un centro, para los 11 procesos relevantes.

Lo interesante de consolidar dichos estándares para estimar el nivel de producción de un centro y de sus funcionarios, es entregar una base de medición, para calcular las brechas de recursos humanos, calcular la potencial sobredemanda de un centro y la necesidad de dotar de nuevos cargos dicho centro.

Otro logro del trabajo de la meta es que se cumplió a cabalidad las etapas y objetivos del estudio.

No obstante, se cumplió el Plan de Trabajo para el año en curso, se evidencia como dificultad que quedó pendiente la fase aplicada, es decir, probar los estándares con la estadística real para resolver la necesidad de hacer ajustes y cerrar su definición. La Mesa Técnica votó que dicha etapa, se materializara en el 2019, sin embargo, para el Convenio de Desempeño 2019, la meta de cargas no fue considerada, por ende, preocupa la real factibilidad de dar continuidad al Estudio entre las 4 Corporaciones, si ya está vinculado a una Meta del Convenio.

En esta línea, también se recomendó continuar con el levantamiento de las Oficinas Especializadas para el 2019, pero esta propuesta dado el nuevo escenario se encuentra condicionada a la continuidad del trabajo conjunto de la Mesa Técnica, y por ende a la voluntad de los Directores de las 4 Corporaciones.

Finalmente, los resultados de este estudio se dejan a disposición de las Corporaciones, a fin que sea trabajado y utilizado, para el análisis de las dotaciones existentes, la definición de tamaños de sus centros, y establecer políticas de recursos humanos en base a ellos.

### 3.1.2.2. ESCALA DE REMUNERACIONES.

Durante el año 2018 se trabajó en el análisis y propuesta de escala de remuneraciones de los cargos que se desempeñan en el grupo denominado ADMINISTRACIÓN. Estos cargos son aquellos, que se desempeñan en las Direcciones Generales y Direcciones Regionales, como también aquellos, donde su principal función es la de prestar soporte administrativo a las unidades de gestión. A su vez, se incorporaron todos los cargos no considerados en el estudio del año anterior y que no fueron incorporados al grupo denominado GESTIÓN.

La nómina para trabajar, para el análisis de valores hora, fue la vigente a agosto del año 2018 y financiada por el marco presupuestario otorgado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos para el año indicado, no contemplando los recursos para la ejecución de convenios, reemplazos o nómina de personal financiadas con recursos propios.

La coordinación nacional de esta meta en particular, cuyas funciones principales fue la de guiar el proceso y compilar la información otorgada por las demás Corporaciones, fueron las Corporaciones de las regiones de Tarapacá y Antofagasta y la Corporación de la Región del Bío Bío.

#### 1. OBJETIVO GENERAL.

El objetivo general de este estudio fue realizar un comparativo de remuneraciones por cada uno de los cargos de las Corporaciones de Asistencia Judicial del país que se desempeñan en el grupo de ADMINISTRACIÓN, con perfiles análogos y que se desempeñan en funciones de soporte administrativo a las unidades de gestión. Lo anterior, con el propósito de diagnosticar las necesidades presupuestarias para su homologación y avanzar en la construcción de una Escala de Remuneraciones para las cuatro Corporaciones de Asistencia Judicial.

En virtud del proceso desarrollado mediante el trabajo de las subcomisiones, se establece como resultado en el cumplimiento de dicho objetivo, el establecimiento de una aproximación de Escala de Remuneraciones para los cargos del grupo ADMINISTRACIÓN, comprobándose que será necesario integrar el área de GESTIÓN, para la propuesta definitiva de ESCALA y su respectiva valoración económica.

#### 2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

Conocer la descripción de funciones de los cargos que componen los estamentos directivos, profesionales, técnicos, administrativos y auxiliares; estipuladas en los perfiles de cargo y/o contratos de trabajo.

Establecer categorías por estamentos y cargos en función de la similitud de funciones que desempeñan (perfiles de cargo o contratos de trabajo).

Diagnosticar las diferencias de remuneraciones por cargo/estamento, entre las CAJs del país.

Establecer una propuesta de Escala de Remuneraciones.

Evaluar costos que involucra la homologación remuneracional por cargo.

### 3. METODOLOGÍA DE TRABAJO.

Se conformó un equipo de trabajo compuesto por representantes de las 4 CAJ y la FENADAJ, el que realizó una revisión y análisis de la información replicando el trabajo realizado durante el año 2017, para generar una propuesta de escala de remuneraciones para el grupo ADMINISTRACIÓN.

El trabajo se concretó con reuniones mensuales en la ciudad de Santiago coordinadas por CAJMETRO, integrando el trabajo en el mismo día de las metas de carga de trabajo y Escala de Remuneraciones.

El trabajo se desarrolló de manera participativa y con la información proporcionada por las Corporaciones y Fenadaj.

Para la recopilación de información se utilizaron los siguientes medios:

- Organigrama funcional, con el detalle de cargos que se desempeñan en las Direcciones Generales y Regionales.
- Nómina de personal vigente a agosto de 2018 financiada con el Marco Presupuestario otorgado para el Subtítulo 21, Gastos en Personal.
- Perfiles de cargo y/o descripción de funciones, de los cargos que componen el grupo ADMINISTRACIÓN.

De acuerdo con la planificación realizada, se establecieron etapas de trabajo para la meta ESTUDIO PROPUESTA DE ESCALA DE REMUNERACIONES.

- Etapa 1: Levantamiento Organigrama Estructural-Funcional
- Etapa 2: Levantamiento de Perfiles de Cargo.
- Etapa 3: Análisis de Perfiles de Cargo.
- Etapa 4: Análisis de Valores Hora
- Etapa 5: Propuesta Final.
- Etapa 6: Entrega informe Final.

## CONSOLIDADO

En la siguiente tabla, se presenta el consolidado por grupo, señalando la remuneración máxima y mínima de cada grupo con la brecha salarial existente.

CARGO	REMUNERACIÓN MÍNIMA GRUPO	REMUNERACIÓN MÁXIMA GRUPO	BRECHA MÁXIMO - MÍNIMO
AUXILIAR	2.767	3.071	303
CONDUCTOR	2.816	3.790	973
SECRETARIA	2.913	6.663	3.750
ADMINISTRATIVO	3.069	5.835	2.766
RECEPTOR JUDICIAL	4.369	4.369	-
TÉCNICO	4.918	7.543	2.625
SOPORTE INFORMÁTICO - TÉCNICO	4.102	6.498	-
SOPORTE INFORMÁTICO - PROFESIONAL	5.517	7.359	1.842
ANALISTA DE DESARROLLO	9.567	10.720	1.153
ENCARGADOS DEPARTAMENTO	4.783	7.543	2.760
ASISTENTE SOCIAL	7.473	8.161	688
COORDINADOR	8.739	11.921	3.182
ABOGADO	9.774	11.852	2.078
JEFE DE DEPARTAMENTO	10.506	14.000	3.494
JEFE DE DEPARTAMENTO FINANZAS	9.934	16.078	6.144
JEFE DE DEPARTAMENTO INFORMÁTICA	7.989	16.374	8.385
JEFE DE DEPARTAMENTO PLANIFICACIÓN	9.651	16.078	6.427
JEFE DE DEPARTAMENTO RR.HH.	9.934	16.078	6.144
ASESOR JURÍDICO	12.326	16.078	3.752
AUDITOR	10.246	13.414	3.167
PERIODISTA	8.197	8.854	657
JEFE ESTUDIO LABORAL	14.254	18.462	4.208
ADMINISTRADOR OFICINA LABORAL	11.694	11.890	196
DIRECTOR REGIONAL	11.292	19.819	8.527
DIRECTOR GENERAL	20.979	31.155	10.176

## PROPUESTA

La propuesta para la homologación de remuneraciones es asimilar la remuneración del funcionario con la remuneración más alta de cada grupo.

En este sentido, la propuesta para el valor hora por cada grupo es:

CARGO	REMUNERACIÓN MÁXIMA GRUPO
AUXILIAR	3.071
CONDUCTOR	3.790
SECRETARIA	6.663
ADMINISTRATIVO	5.835
RECEPTOR JUDICIAL	4.369
TÉCNICO	7.543
SOPORTE INFORMÁTICO - TÉCNICO	6.498
SOPORTE INFORMÁTICO - PROFESIONAL	7.359
ANALISTA DE DESARROLLO	10.720
ENCARGADOS DEPARTAMENTO	7.543
ASISTENTE SOCIAL	8.161
COORDINADOR	11.921
ABOGADO	11.852
JEFE DE DEPARTAMENTO	14.000
JEFE DE DEPARTAMENTO FINANZAS	16.078
JEFE DE DEPARTAMENTO INFORMÁTICA	16.374
JEFE DE DEPARTAMENTO PLANIFICACIÓN	16.078
JEFE DE DEPARTAMENTO RR.HH.	16.078
ASESOR JURÍDICO	16.078
AUDITOR	13.414
PERIODISTA	8.854
JEFE ESTUDIO LABORAL	18.462
ADMINISTRADOR OFICINA LABORAL	11.890
DIRECTOR REGIONAL	19.819
DIRECTOR GENERAL	31.155

## VALORIZACIÓN COSTO DE HOMOLOGACIÓN PROPUESTA

Para realizar la valorización del costo de homologación de la propuesta se consideró el Valor Hora, bono acuerdo correspondiente a un 30,6% del sueldo base y las asignaciones por zona.

CARGO	COSTO ANUAL ACTUAL (M\$)	COSTO ANUAL PROPUESTA (M\$)	DIFERENCIA (M\$)
AUXILIAR	126.879	132.590	5.711
CONDUCTOR	196.834	252.351	55.518
SECRETARIA	381.959	665.147	283.188
ADMINISTRATIVO	261.325	346.052	84.727
RECEPTOR JUDICIAL	-	-	-
TÉCNICO	285.873	357.217	71.345
SOPORTE INFORMÁTICO - TÉCNICO	107.897	130.890	22.993
SOPORTE INFORMÁTICO - PROFESIONAL	47.661	55.358	7.698
ANALISTA DE DESARROLLO	103.732	106.514	2.783
ENCARGADOS DEPARTAMENTO	229.370	268.038	38.669
ASISTENTE SOCIAL	41.762	43.486	1.723
COORDINADOR	617.773	689.312	71.539
ABOGADO	216.963	236.824	19.861
JEFE DE DEPARTAMENTO	346.052	371.633	25.581
JEFE DE DEPARTAMENTO FINANZAS	147.759	167.162	19.403
JEFE DE DEPARTAMENTO INFORMÁTICA	125.568	170.223	44.656
JEFE DE DEPARTAMENTO PLANIFICACIÓN	129.272	162.122	32.850
JEFE DE DEPARTAMENTO RR.HH.	132.128	162.122	29.995
ASESOR JURÍDICO	106.163	121.806	15.643
AUDITOR	121.475	131.198	9.723
PERIODISTA	65.044	67.463	2.419
JEFE ESTUDIO LABORAL	593.350	651.141	57.792
ADMINISTRADOR OFICINA LABORAL	214.508	216.154	1.647
DIRECTOR REGIONAL	665.446	751.582	86.136
DIRECTOR GENERAL	263.958	321.158	57.199
<b>TOTAL</b>	<b>5.528.750</b>	<b>6.577.547</b>	<b>1.048.797</b>

En lo principal, esta meta de continuidad desde el año 2016 propuso establecer una escala de remuneraciones al interior de las Corporaciones de Asistencia Judicial que fuesen homólogas entre sí, permitiendo una administración de los recursos humanos lo más racional, ordenada y objetiva posible orientada a la consecución de los objetivos estratégicos institucionales.

De los resultados de este estudio de los últimos 3 años ha derivado en que, no sólo es para elaborar un instrumento para definir la remuneración mensual por trabajador, sino que busca desarrollar una estrategia más amplia para, por ejemplo, atraer y retener capital humano calificado o reforzar el alcance del logro del plan estratégico, establecer evaluación por objetivos o metas entre otros.

Este estudio proporciona un panorama descriptivo de la composición del personal de las corporaciones de asistencia judicial según jornadas laborales – traducidos en valor hora- y explora las brechas de remuneraciones comparándolos con una muestra a nivel nacional con base en la información específica de cada puesto, es decir, su organigrama y perfil de funciones. Sin embargo, es de suma importancia dejar presente que otras dimensiones relevantes como disciplina, género, carga laboral, criticidad de la función no son consideradas en este estudio, quedando pendientes para nuevas investigaciones en el futuro.

Cabe mencionar que, tal como se ha descrito en el presente informe, entre corporaciones existen denominaciones y estructura diferentes en su composición de cargos y frente a ello, para poder comparar los niveles de remuneración se debió agregar o modificar niveles apropiados, o bien, en algunos casos no considerarlos como aquellos casos en que se denominaron como “especiales”. También es necesario señalar que al interior de cada corporación existen, en muchos casos, particularidades que este análisis no considera como, por ejemplo, aquellos casos en que los cargos son denominados como “jefaturas” sin contar con personal a cargo, clasificación por estamento, requisitos académicos, entre otros.

Este estudio exploratorio sugiere una agenda futura de análisis, dentro de la cual destacan algunos temas en relación a homologación no sólo a nivel de remuneraciones, sino que también de estructura, establecimiento de cargas de trabajo, homologación de procedimientos y herramientas de gestión que den uniformidad al funcionamiento de las Corporaciones de Asistencia Judicial a nivel país.

Durante el proceso de evaluación de la meta, se identificaron diversas diferencias entre las Corporaciones para el objetivo del estudio, determinado principalmente por:

- Detección de Iguales cargos clasificados en distintos estamentos.
- Diferencias en estructuras de organigramas institucionales.
- Multiplicidad de cargos, especialmente en las Direcciones Generales y Direcciones Regionales;
- Utilización de nomenclaturas distintas para la denominación de un mismo cargo.
- Distintos valores horas para un mismo cargo entre y en cada Corporación.

Se aplicaron distintas estrategias para poder remediar las desviaciones las que consistieron principalmente en:

- Realizar un levantamiento de la estructura de los organigramas de las 4 Cajs para comenzar a analizar las similitudes de cargos en las corporaciones.
- Estudiar todos los perfiles de cargo de las 4 Cajs con el fin de agruparlos en grupos comunes de funciones.
- Determinar una matriz de cargo o “columna vertebral de comparación” para poder centralizar cada cargo a una nomenclatura común que permitiera realizar una comparación efectiva.
- Equilibrar los distintos factores como función, carga, valor hora, experiencia empírica de las labores de los funcionarios para determinar los grupos finales de comparación y poder establecer las escalas de remuneraciones.

Considerando lo anterior y, en etapa de análisis fue posible determinar:

- Existe una relación determinada por la responsabilidad de cada cargo, que ordena jerárquicamente la escala de remuneraciones de la Corporación.
- Los grupos que tienen una denominación de cargo similar o común tienen una menor brecha salarial que los cargos con nomenclatura diversa, pero con función parecida.
- Se evidencia una gran dispersión de cargos en las Direcciones generales a diferencia de las unidades operativas.

Con lo antes mencionado, se logró concluir que existe una debilidad en las corporaciones, evidenciada por la inexistencia de una estructura de organigrama común, lo que no permite tener a la vista una estructura base para poder tomar decisiones respecto a funciones y remuneraciones de los funcionarios.

Por otro lado, se estableció que se debería avanzar en un protocolo de remuneraciones en las Corporación, que pudiera fijar bandas salariales de un mismo grupo, que permitiera justificar las diferencias en las remuneraciones en los funcionarios determinados por factores a considerar como número de persona a cargo, número de procesos a cargo, cobertura, funciones críticas, asignaciones de responsabilidad, etc.

Por la importancia de este insumo y por no existir un criterio unificado en la denominación y determinación de los puestos de trabajo ni de su estructura interna, la mesa considera que es de mucha importancia avanzar en la unificación de criterios para acrecentar la eficiencia de la Corporación, por lo que se evaluará la posibilidad de generar la instancia de poder realizar un estudio externo, con la finalidad de que se pueda ordenar el sistema apropiadamente.





### 3.1.3. META 3: ENTREGA DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, DE ACTIVIDADES RELEVANTES Y EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA.

Con respecto a la entrega de estos productos nuestra institución cumple mensualmente con el envío en tiempo y forma de los mismos, procurando el correcto cumplimiento de la meta.

#### 3.1.3.1. INFORMES MENSUALES, ESTADÍSTICOS Y ACTIVIDADES RELEVANTES.

En cuanto al envío mensual estadístico y actividades relevantes se puede concluir que toda la información fue enviada en tiempo y respecto a la forma, conforme al Ord. N° 1621 de fecha 13 de marzo de 2019, tres informes estadísticos de doce, fueron observados en su forma por contener errores por el Departamento de Asistencia Jurídica, sin perjuicio de ello se dio cumplimiento al 95% del compromiso de Desempeño Institucional, logrando el 100% de los bonos asociados a ella, estos informes son los que se detalla a continuación:

MES QUE REPORTA	ENVIADO POR	FECHA ENVIO	FECHA EN META
Enero 2017	Víctor Martínez Fernández	04/02/2018	05/02/2018
Febrero 2017	Víctor Martínez Fernández	04/03/2018	05/03/2018
Marzo 2017	Víctor Martínez Fernández	04/04/2018	04/04/2018
Abril 2017	Víctor Martínez Fernández	07/05/2018	07/05/2018
Mayo 2017	Karen Peralta Silva	05/06/2018	05/06/2018
Junio 2017	Víctor Martínez Fernández	04/07/2018	05/07/2018
Julio 2017	Víctor Martínez Fernández	02/08/2018	03/08/2018
Agosto 2017	Víctor Martínez Fernández	05/09/2018	05/09/2018
Septiembre 2017	Víctor Martínez Fernández	03/10/2018	03/10/2018
Octubre 2017	Víctor Martínez Fernández	06/11/2018	07/11/2018
Noviembre 2017	Víctor Martínez Fernández	05/12/2018	05/12/2018
Diciembre 2017	Víctor Martínez Fernández	03/01/2019	04/01/2019

### 3.1.3.2. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA.

En cuanto al envío mensual de la ejecución presupuestaria se puede concluir que toda la información fue enviada en tiempo y forma al Jefe de Departamento de Presupuesto y Finanzas del Ministerio de Justicia, lo cual se detalla a continuación:

MES QUE REPORTA	CORREO ENVIADO POR	FECHA ENVIO CORREO	FECHA EN META	Nº OFICIO	FECHA DE OFICIO
Enero 2017	Abel Nuñez Torres	07/02/2018	07/02/2018	081 / 2018	07/02/2018
Febrero 2017	Abel Nuñez Torres	07/03/2018	07/03/2018	138 / 2018	07/03/2018
Marzo 2017	Abel Nuñez Torres	09/04/2018	09/04/2018	228 / 2018	09/04/2018
Abril 2017	Abel Nuñez Torres	07/05/2018	07/05/2018	312 / 2018	07/05/2018
Mayo 2017	Abel Nuñez Torres	07/06/2018	07/06/2018	389 / 2018	07/06/2018
Junio 2017	Abel Nuñez Torres	09/07/2018	09/07/2018	461 / 2018	09/07/2018
Julio 2017	Abel Nuñez Torres	07/08/2018	07/08/2018	534 / 2018	07/08/2018
Agosto 2017	Abel Nuñez Torres	07/09/2018	07/09/2018	620 / 2018	07/09/2018
Septiembre 2017	Abel Nuñez Torres	08/10/2018	08/10/2018	671 / 2018	08/10/2018
Octubre 2017	Abel Nuñez Torres	07/11/2018	07/11/2018	737 / 2018	07/11/2018
Noviembre 2017	Mary Jane Miranda	07/12/2018	07/12/2018	811 / 2018	07/12/2018
Diciembre 2017	Abel Nuñez Torres	07/01/2018	07/01/2018	004 / 2019	07/01/2019



### 3.1.4.META 4: INDICADORES DE GESTIÓN.

#### 1.1. TIEMPO PROMEDIO DE DURACIÓN DE LAS CAUSAS TERMINADAS.

**INDICADOR:** Sumatoria de los días de Gestión de las causas judiciales terminadas en el año, dividido por el número de causas judiciales terminadas.

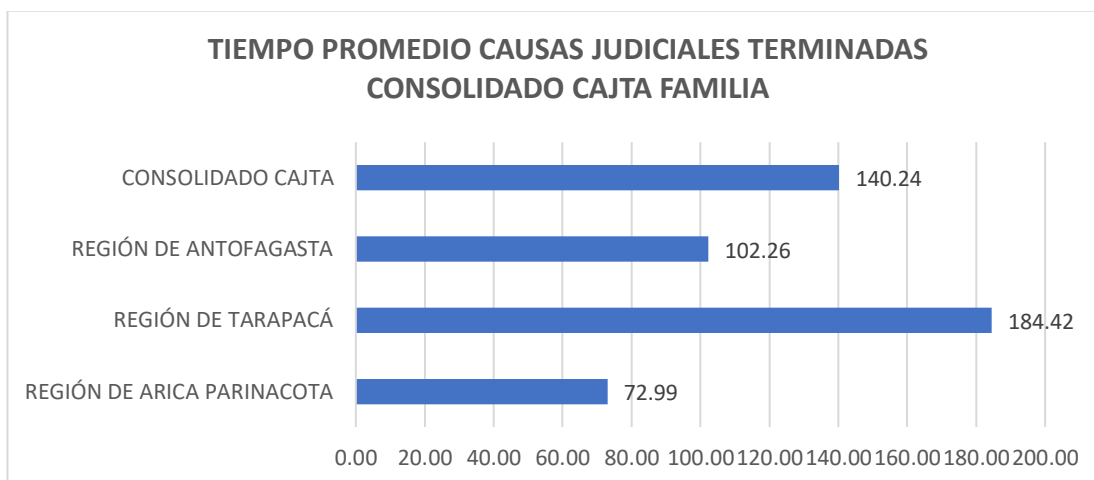
#### CENTROS PILOTO:

- ✓ Consultorio Jurídico de Arica.
- ✓ Consultorio Jurídico de Alto Hospicio.
- ✓ Centro de Familia Iquique.
- ✓ Consultorio Jurídico de Calama.
- ✓ Oficina de Defensa Laboral de Arica.
- ✓ Oficina de Defensa Laboral de Tarapacá.
- ✓ Oficina de Defensa Laboral de Antofagasta.
- ✓ Oficina de Defensa Laboral de Calama

#### 1.1.1.CONOLIDADO CAJTA – CONSULTORIOS JURÍDICOS.

#### INDICADOR DE FAMILIA

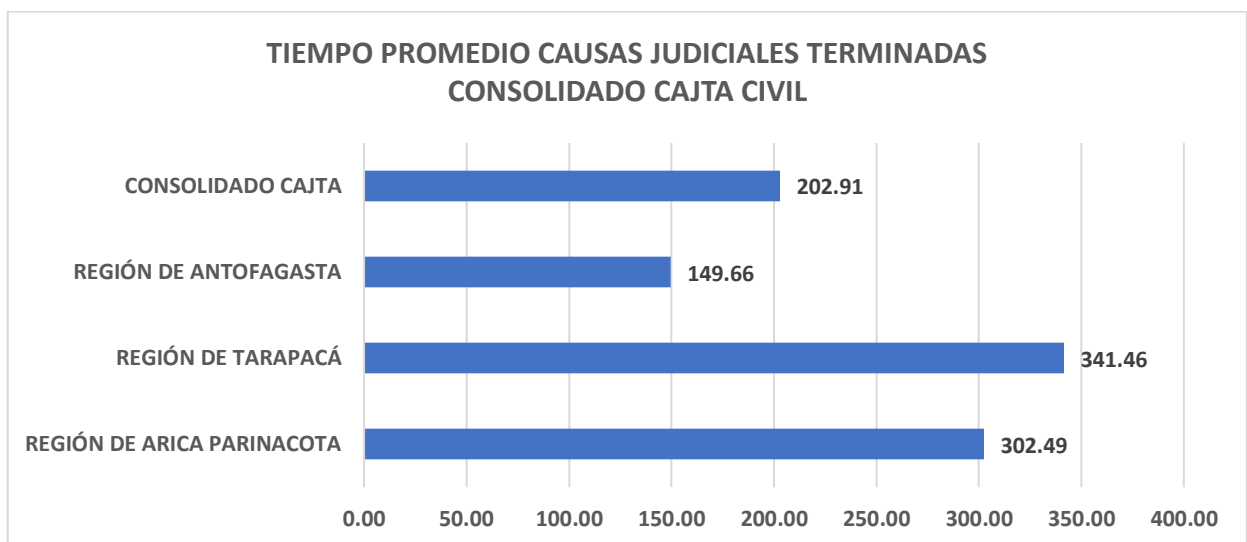
INDICADOR DE FAMILIA	Σ días de gestión de causas judiciales terminadas en el año t	Nº de causas judiciales terminadas en el año t	TIEMPO PROMEDIO DÍAS
REGIÓN DE ARICA PARINACOTA	38.687	530	72,99
REGIÓN DE TARAPACÁ	217.246	1.178	184,42
REGIÓN DE ANTOFAGASTA	44.176	432	102,26
CONSOLIDADO CAJTA	300.109	2.140	140,24



Acá tenemos los resultados consolidados en materia de familia del indicador de tiempo promedio de duración de las causas en patrocinio judicial, al respecto podemos mencionar que este consolidado contempla las unidades de Consultorio Jurídico de Arica, Consultorio Jurídico de Alto Hospicio, Centro de Familia de Iquique y Consultorio Jurídico de Calama, con respecto a los días de tramitación de las causas se promedia un dato anual de 140,24 días, al respecto podemos observar que las regiones son bastante diversas con respecto a los plazos de tramitación, ya que como se puede ver la región que menos días de tramitación tiene es Arica con 72,99 días, y en segundo lugar le sigue Antofagasta con 102,26 días, esto se debe a que en ambas regiones la Corporación posee salas exclusivas en familia para la tramitación de las causas, por lo que todo se hace mucho más expedito, se ha intentado conseguir esto en la región de Tarapacá sin resultados positivos, lo cual claramente se ve reflejado en el indicador de gestión el cual promedia 184,42 días, como se puede observar esto escapa de las manos de nuestra institución.

### INDICADOR DE CIVIL

INDICADOR DE CIVIL	Σ días de gestión de causas judiciales terminadas en el año t	Nº de causas judiciales terminadas en el año t	TIEMPO PROMEDIO DÍAS
REGIÓN DE ARICA PARINACOTA	26.317	87	302,49
REGIÓN DE TARAPACÁ	19.463	57	341,46
REGIÓN DE ANTOFAGASTA	46.543	311	149,66
CONSOLIDADO CAJTA	92.323	455	202,91

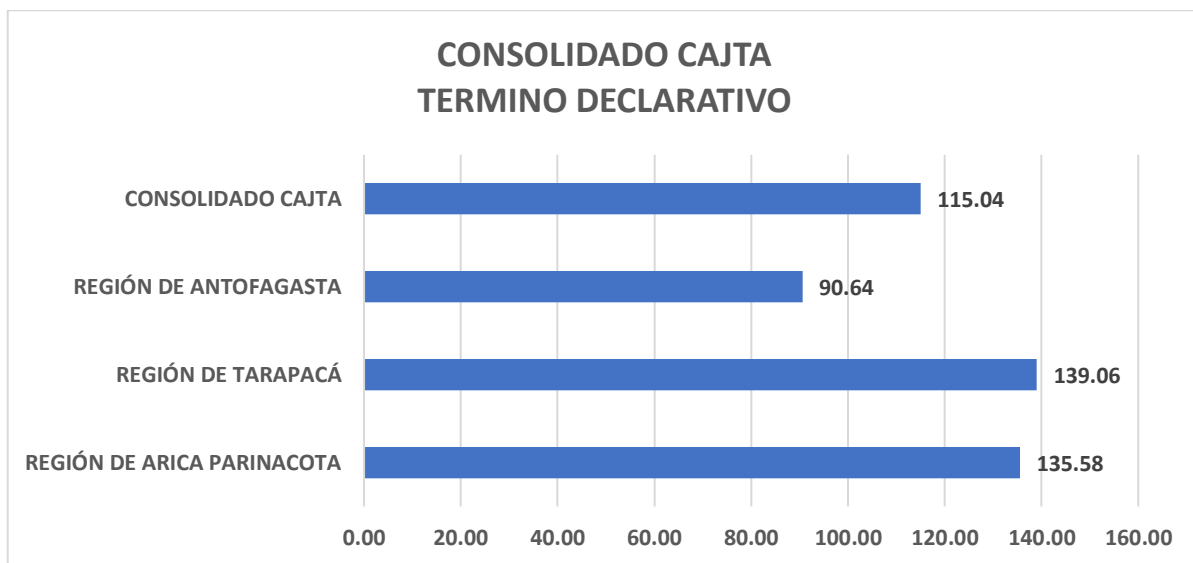


En materia civil se observa un promedio de 202,91 días, de un total de 455 causas, lo cual es positivo en relación a las características de este tipo de causas.

### 1.1.2. CONSOLIDADO CAJTA – OFICINAS DE DEFENSA LABORAL.

#### INDICADOR DECLARATIVO:

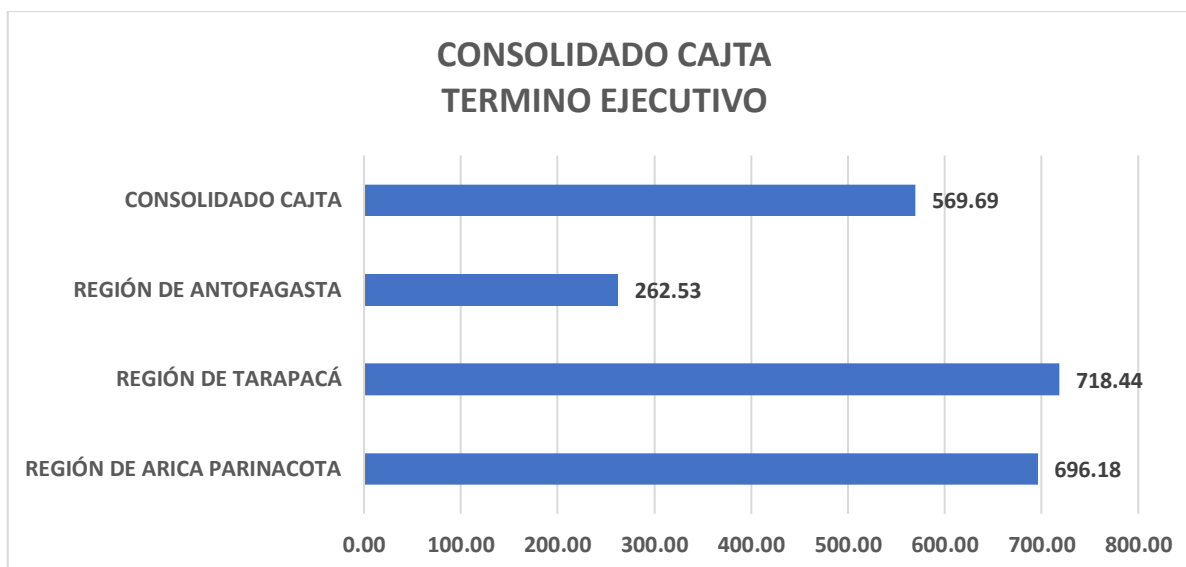
INDICADOR TERMINO DECLARATIVO	Σ días de gestión de causas judiciales terminadas en el año t	Nº de causas judiciales terminadas en el año t	TIEMPO PROMEDIO DÍAS
REGIÓN DE ARICA PARINACOTA	34.301	253	135,58
REGIÓN DE TARAPACÁ	76.066	547	139,06
REGIÓN DE ANTOFAGASTA	68.067	751	90,64
<b>CONSOLIDADO CAJTA</b>	<b>178.434</b>	<b>1.551</b>	<b>115,04</b>



Respecto del análisis de los términos declarativos consolidado podemos mencionar que el resultado es bastante optimo, promediando un total de 115,04 días de tramitación, si bien es cierto se generan ciertas diferencias entre las regiones lo que genera que hayan algunas disparidades en los días de tramitación esto es propio de la realidad regional y no de las gestiones que realizan nuestros funcionarios y aun así los resultados obtenidos por todas nuestras unidades se consideran aceptables, lo cual nos otorga un promedio que nos indica que se les está brindando una buena atención a nuestros usuarios.

#### INDICADOR EJECUTIVO:

INDICADOR TERMINO EJECUTIVO	Σ días de gestión de causas judiciales terminadas en el año t	Nº de causas judiciales terminadas en el año t	TIEMPO PROMEDIO DÍAS
REGIÓN DE ARICA PARINACOTA	67.529	97	696,18
REGIÓN DE TARAPACÁ	203.319	283	718,44
REGIÓN DE ANTOFAGASTA	46.468	177	262,53
<b>CONSOLIDADO CAJTA</b>	<b>317.316</b>	<b>557</b>	<b>569,69</b>



Con respecto al análisis de los términos ejecutivos podemos mencionar que el promedio anual obtenido se considera bastante aceptable con un total de 569,69 días de tramitación, puede parecer que el tiempo es excesivo, pero no podemos olvidar que estas causas son de tramitación lenta porque las gestiones en muchas ocasiones no dependen de nuestro trabajo, sino que dependemos de otras entidades que nos apoyen para que estas labores puedan ser realizadas. Con respecto a las diferencias en los días de tramitación de una región a otra, esto se debe particularmente porque las realidades regionales varían, al igual que el criterio de los jueces y de las entidades que apoyan las diversas gestiones, lo cual en ocasiones produce que los tramites se vuelvan más engorrosos. Con relación a las diferencias producidas en cada región esto se explica más arriba donde se expone la realidad de cada unidad por separado.

## 1.2. TIEMPO PROMEDIO DE DURACIÓN DE LOS CASOS TERMINADOS DE SOLUCIÓN COLABORATIVA DE CONFLICTOS.

**INDICADOR:** Sumatoria de los días de duración de los casos de SCC terminados en el año, dividido por el número de casos terminados de SCC en el año.

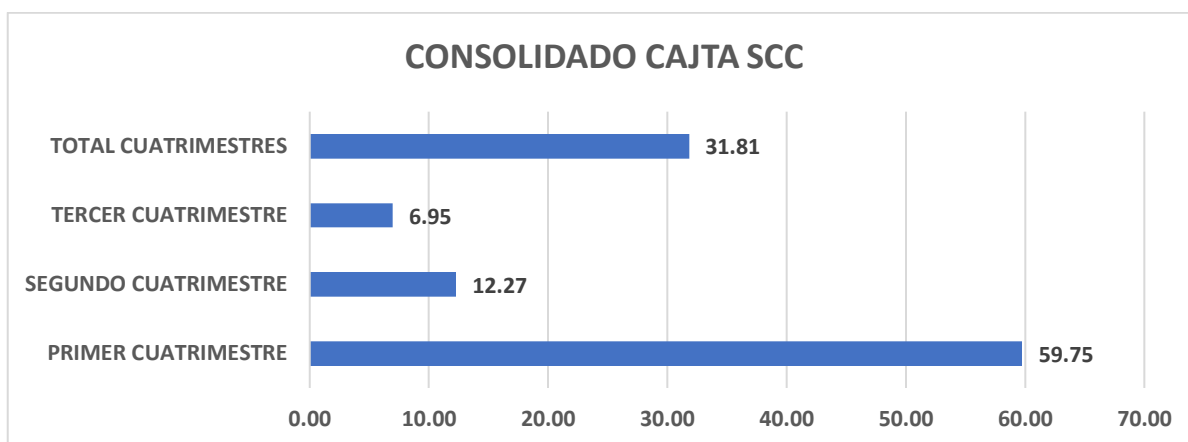
### CENTROS PILOTO:

- ✓ Consultorio Jurídico de Arica.
- ✓ Consultorio Jurídico de Iquique (Indicador a medir a contar del segundo trimestre).
- ✓ Consultorio Jurídico de Pozo Almonte.
- ✓ Consultorio Jurídico Antofagasta Centro.
- ✓ Centro de Mediación Iquique.

## CONSOLIDADO CAJTA CONSULTORIOS JURÍDICOS.

### RESULTADOS INDICADOR:

TIEMPO PROMEDIO DE DURACIÓN DE LOS CASOS TERMINADOS EN SCC	Σ días de duración de casos de SCC terminados	Nº de casos de SCC terminados en el año	TIEMPO PROMEDIO DÍAS
PRIMER CUATRIMESTRE	5.258	88	59,75
SEGUNDO CUATRIMESTRE	638	52	12,27
TERCER CUATRIMESTRE	403	58	6,95
TOTAL CUATRIMESTRES	6.299	198	31,81



En cuanto a este indicador se concluye durante el primer cuatrimestre un promedio de duración de 59.75 días, y durante el segundo cuatrimestre de 12,27 días más bajo que el cuatrimestre anterior, finalmente el último cuatrimestre se promedia un resultado de 6,95 días, la diferencia con el primer cuatrimestre se debe a la distorsión que genera Consultorio Jurídico Antofagasta Centro, es importante destacar el esfuerzo de las unidades, considerando que esta no es una línea muy aceptada por parte de nuestros usuarios y aunque se ofrece la opción de la SCC, no siempre es recibida de buena forma por la efectividad de los procesos. También las unidades han generado coordinaciones previas para mejorar el trabajo homologando con otras unidades, además de difusiones a la comunidad en terreno. Lamentablemente las SCC se requiere en su mayoría del compromiso y responsabilidad del usuario en concurrir y continuar con el proceso o simplemente de la voluntad de ellos, pero es algo que no está instalado en el usuario ya que tienen desconfianza o desconoce el sistema.

La línea de la solución colaborativa de conflictos es un mecanismo que se ha potenciado a contar de este año en conjunto con las direcciones regionales, tratando de avanzar en los resultados operativos y sobretodo con los resultados para el usuario, lo cual facilita las relaciones y obtiene objetivos a corto plazo.



### 1.2.1.CENTRO DE MEDIACIÓN IQUIQUE.

#### RESULTADOS INDICADOR:

TIEMPO PROMEDIO DE DURACIÓN DE LOS CASOS TERMINADOS EN SCC	Σ días de duración de casos de SCC terminados	Nº de casos de SCC terminados en el año	TIEMPO PROMEDIO DÍAS
PRIMER CUATRIMESTRE	1.237	90	13,74
SEGUNDO CUATRIMESTRE	2.596	140	18,5
TERCER CUATRIMESTRE	3966	156	25,4
TOTAL CUATRIMESTRES	7.799	386	20,20

Con respecto al Centro de Mediación podemos mencionar que al ser una unidad especializada en la atención en Mediación y pese a no tener todos los funcionarios de la unidad jornada completa, si mantienen un muy buen resultado del indicador de Gestión alcanzando un tiempo promedio de duración de los casos terminados en mediación durante el primer cuatrimestre de 13,74 días y de 18,5 días durante el segundo cuatrimestre, lo cual es excelente para la temática, si incorporamos el tercer cuatrimestre podemos observar que el número de días aumenta un poco a 25,4 días, pero aún sigue siendo razonable con respecto al aumento generado en el tercer cuatrimestre, este se debió a que se incorporó la materia de penal y otros y también debido a que vecinal aumento sus días de duración a 34, al igual que familia con 25,97 días, finalmente civil también genero un aumento aunque leve con 22,85 días. Si analizamos el consolidado anual podremos observar que se obtuvo un promedio de 20,20 días y que los casos que más días demoran en su tramitación son los de penal con 23,38 días y los que poseen menos días de tramitación son los de vecinal con 17,38 días.

Se destaca que a contar del año 2016 se inició un trabajo arduo en cuanto a generar conexiones con tribunales y otros estamentos de manera de activar las derivaciones interinstitucionales las que dieron resultados positivos.

Además, generando un lineamiento interno en cuanto a potenciar su difusión ante la comunidad mediante trabajo en terreno.

El promedio de casos terminados en la temática de mediación da cuenta de la rapidez y optimización de tiempos en solucionar un problema de manera eficaz sin ser necesario concurrir a tribunales, incluso obteniendo mejores resultados que en un tribunal ya que todo depende de las formas como se mediará en el mismo proceso.

Este centro cuenta con una destacada trayectoria lo que ha permitido previa difusión de la unidad elevar las cifras de mediaciones y acelerar los procesos ya establecidos.

### 1.3. TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA ENTRE AGENDAMIENTO Y ATENCIÓN OI EN CAPITALS REGIONALES, PROVINCIALES Y COMUNAS DE MAS DE 100.000 HABITANTES.

**INDICADOR:** Sumatoria de los días de espera entre agendamiento y atención OI en el año, dividido por el número de casos OI ingresados en el año.

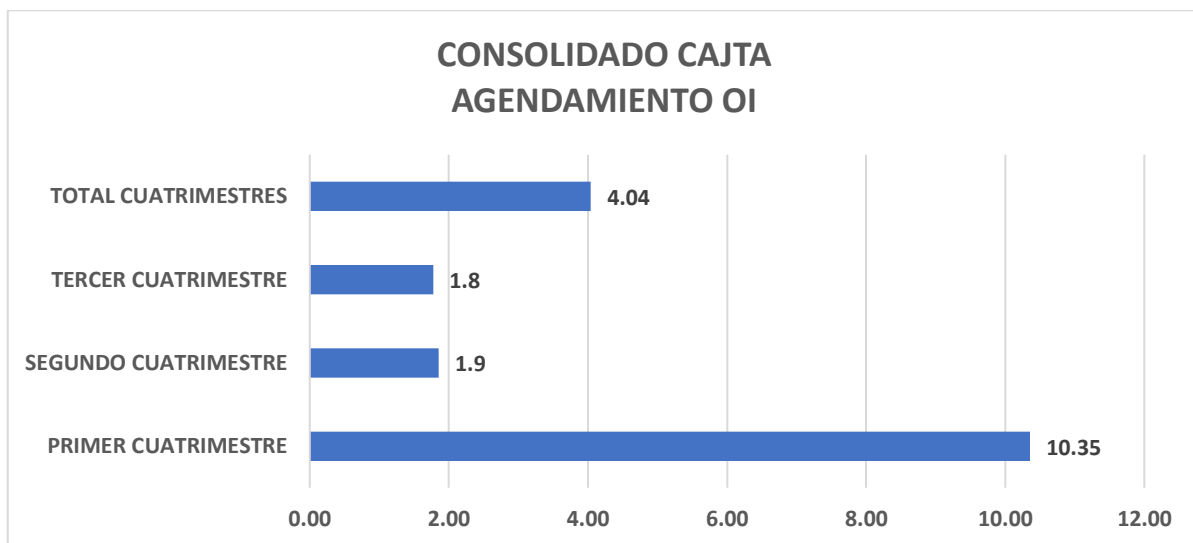
**CENTROS PILOTO:**

- ✓ Consultorio Jurídico de Arica.
- ✓ Consultorio Jurídico de Iquique.
- ✓ Consultorio Jurídico Antofagasta Norte.

**CONSOLIDADO CAJTA CONSULTORIOS JURÍDICOS.**

**RESULTADOS INDICADOR:**

TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA DE AGENDAMIENTO Y ATENCION EN OI	Σ días de espera entre agendamiento y atención OI en el año	Nº de casos ingresados en el año	TIEMPO PROMEDIO DÍAS
PRIMER CUATRIMESTRE	29.455	2.845	10,35
SEGUNDO CUATRIMESTRE	6.489	3.496	1,9
TERCER CUATRIMESTRE	8.079	4.550	1,8
TOTAL CUATRIMESTRES	44.023	10.891	4,04



CENTROS PILOTO	RANGOS EN DÍAS DE ATENCIÓN ENTRE AGENDAMIENTO Y ATENCIÓN OI										TOTAL INGRESO OI
	Atención mismo día	1 a 10 días	11 a 20 días	21 a 30 días	31 a 40 días	41 a 50 días	51 a 60 días	61 a 70 días	71 a 80 días	Más de 81 días	
CJ ARICA	165	1275	401	75	0	31	0	9	0	0	1956
CJ IQUIQUE	1494	843	171	167	16	0	0	0	0	11	2702
CJ AFTA NORTE	884	5327	0	22	0	0	0	0	0	0	6233
<b>TOTAL PILOTOS</b>	<b>2.543</b>	<b>7.445</b>	<b>572</b>	<b>264</b>	<b>16</b>	<b>31</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>10.891</b>
%	23%	68%	5%	2%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%

Con respecto al análisis de este indicador podemos ver que en la CAJTA promedia durante el primer cuatrimestre un total de 10,55 días y durante el segundo cuatrimestre promedia 1,9 días de espera entre agendamiento y atención OI, para culminar el último cuatrimestre con 1,8 días de espera entre agendamiento OI, esto se debe a que las unidades han ido de a poco depurando el dato, por lo que cada vez este dato es más real, lo cual se considera completamente óptimo. Si revisamos por rangos, podemos ver durante el primer cuatrimestre que el 23% de las atenciones son realizadas el mismo día y el 68% entre 1 y 10 días, siendo el resto de los rangos completamente marginales, considerando que de 11 a 20 días promedia un 5%, de 21 a 30 días un 2%, siendo el resto un 0%.

En cuanto al consolidado se puede apreciar que el registro es mínimo en comparación con otras instituciones de manera de entregar una atención rápida y eficaz en un tiempo promedio menor, ya que el tiempo de atención si bien es inmediato, son factores externos que influyen muchas veces en la obtención de dicha atención, incluso atribuibles al mismo usuario ante la ausencia de toda la documentación necesaria para una debida asesoría y obviamente la intención del usuario en regresar a la unidad, ya que en muchas oportunidades no concurre por no persistir en ello como diligencia o por errores de registro en el sistema.

#### 1.4. TIEMPO PROMEDIO DE DURACIÓN DE LOS CASOS CAVI.

**INDICADOR:** Sumatoria de los días de duración de los casos CAVI en el año, dividido por el número de casos CAVI en el año.

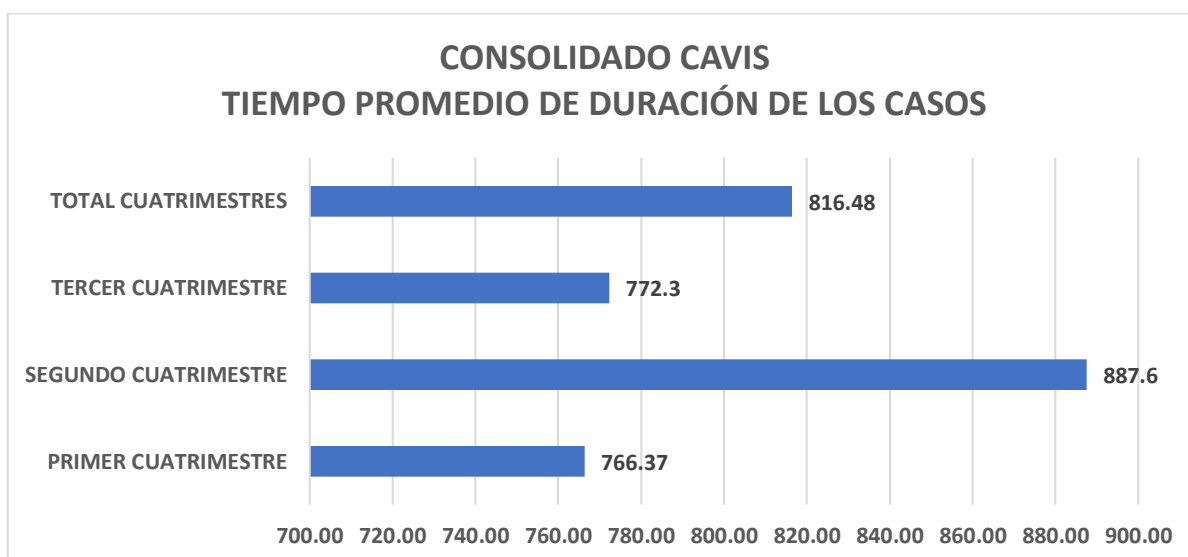
##### CENTROS PILOTO:

- ✓ Centro de Atención a Víctimas de Delitos Violentos de Arica.
- ✓ Centro de Atención a Víctimas de Delitos Violentos de Iquique.
- ✓ Centro de Atención a Víctimas de Delitos Violentos de Antofagasta

##### CONSOLIDADO CAVIS CAJTA.

##### RESULTADOS INDICADOR:

TIEMPO PROMEDIO DE LA DURACIÓN DE LOS CASOS CAVI	Σ días de duración de los casos CAVI en el año	Nº de casos CAVI en el año	TIEMPO PROMEDIO DÍAS
PRIMER CUATRIMESTRE	49.814	65	766,37
SEGUNDO CUATRIMESTRE	66.567	75	887,6
TERCER CUATRIMESTRE	36.300	47	772,3
TOTAL CUATRIMESTRES	152.681	187	816,48



Respecto al promedio de duración de los casos CAVI se obtiene en el primer cuatrimestre un tiempo promedio de 766.37 días, durante el segundo cuatrimestre de 887,6 días y finalmente el último cuatrimestre se obtuvo 772,3 días. Dicho promedio es producto de circunstancias externas a las unidades CAVI y no producto de gestiones internas del trabajo realizado por las unidades o dificultades en el funcionamiento por la operatividad de dichos centros. Se desglosa que respecto de la mayoría de los casos informados estos obedecen a delitos sexuales, respecto de los cuales se requieren pericias las que son fundamentales en el desarrollo de un juicio, sin embargo, dichas diligencias son dilatadas ya sea por el usuario/a por no concurrir a las citaciones de las instituciones que deben emitir los informes, por ejemplo, SML, o simplemente en el retraso de los resultados de

estos mismos para proceder con la continuación del juicio. Otro punto importante es destacar que usuarios han hecho uso de todas nuestras líneas de trabajo CAVI, por lo que independiente de que finalice la etapa jurídica, estos continúan ya sea con atención psicológica, social o psiquiátrica la cual tiene un plazo de término los que no son coetáneos entre sí.

Es necesario indicar que el ingreso de casos CAVI son evaluados por una dupla o triada y en determinados casos lo determinan en reunión técnica de la unidad, sin embargo, se detecta que algunos casos por el tipo de delito que contempla (connotación) se continúa con el caso a pesar de su viabilidad jurídica compleja de acreditar, lo cual implica una demora en la tramitación hasta obtener sentencia condenatoria.

Otra circunstancia que es la responsabilidad del usuario con el centro en lo que dice relación con las obligaciones del usuario, ya que la no concurrencia a las citaciones para un eventual egreso es dilatada por la falta de compromiso. Se adiciona al punto anterior el desistimiento de las víctimas producto de circunstancias externas que son desconocidas para los Centros.

Se destaca que la mayoría corresponde a términos por sentencias condenatorias, suspensiones condicionales, y deserciones, inclusive sobreseimiento definitivos y temporales, es necesario indicar que tomando en cuenta lo descrito en cada una de las causas, el curso normal de la tramitación se ha generado con cada una de las gestiones que la unidad ha podido gestionar, sin embargo, ocurre que en determinadas circunstancias no es posible agilizar diligencias por circunstancias externas.

#### **1.5. PORCENTAJE DE ACUERDOS DE RESULTADOS JUDICIALES FAVORABLES, CUYO CUMPLIMIENTO SE CORROBORA UN AÑO DESPUÉS EN RELACIÓN A UNA MUESTRA.**

Para efectos de este trabajo, se creó entre las cuatro Corporaciones de Asistencia Judicial, el Departamento de Asistencia Jurídica del Ministerio de Justicia y la Federación Nacional de Funcionarios de la Asistencia Jurídica (FENADAJ) un formato tipo de encuestas el cual se utiliza para conocer la satisfacción de nuestros usuarios tanto en las líneas de Solución Colaborativa de Conflictos, como en la línea de Patrocinio Judicial.

Para este levantamiento se consideró al igual que en los 2 años anteriores levantar una muestra la cual debe ajustarse a lo siguiente:

##### **Para medir el primer semestre 2018:**

1. Las 5 primeras causas terminadas con resultado favorable en el primer semestre 2017, en Consultorios Jurídicos y Oficinas de Defensa Laboral.

##### **Para medir el segundo semestre 2018:**

1. Las 5 primeras causas terminadas con resultado favorable en el segundo semestre 2017, en Consultorios Jurídicos y Oficinas de Defensa Laboral.

Para la obtención de los resultados de las encuestas se consideró una serie de parámetros que definen la calidad de la atención según los resultados obtenidos en las encuestas:

PUNTAJES		PONDERACIONES		RANGOS DE CALIDAD DE SERVICIO	
CALIFICACIÓN	PUNTAJE	ATRIBUTO	PONDERACIÓN		
A	100	Calidad de la atención	30%	≥ 240	Excelente
B	80	Sostenibilidad de acuerdos o sentencias	30%	190 - 239	Bueno
C	50	Fidelidad	20%	120 - 189	Regular
D	10	Infraestructura y equipamiento	10%	< 120	Malo
E	0	Cumplimiento de expectativas	10%		
		<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>		

### 1.5.1.PREGUNTAS LEVANTADAS EN LA ENCUESTA.

1. Cuando concluyó su causa. ¿quién le informó este resultado?
2. ¿Recibió copia de la sentencia o el acuerdo en el que se contenía ese resultado?
3. ¿Cómo considera que fue la información recibida?
4. ¿Cómo evalúa la atención recibida?
5. Desde el término de su caso/causa, ¿se logró el cumplimiento de los acuerdos (o de la sentencia)?
6. ¿Le explicaron qué debe hacer en caso de que no se cumplan los acuerdos (o la sentencia)?
7. ¿A qué cree usted que se debe el no cumplimiento de los acuerdos (o de la sentencia)?
8. ¿Cómo evalúa las instalaciones y mobiliario disponible en el centro para su atención?
9. En base a su nivel de satisfacción por el servicio brindado, ¿usted recomendaría el servicio a un amigo o familia?
10. ¿Usted volvería a solicitar atención y asesoría de los profesionales de la corporación?
11. Luego de terminado el proceso, ¿se logró cumplir con sus expectativas del caso?

### 1.5.2. CONSOLIDADO CAJTA, REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA.

RESUMEN RESULTADOS				
PREGUNTA	Nº ENCUESTAS	TOTAL PUNTAJE	PUNTAJE FINAL	
Nº1	20	1550	2559	
Nº2	20	1330		
Nº3	20	3820		
Nº4	20	1830		
Nº5	20	1730	972	
Nº6	20	1510		
Nº7	20	0		
Nº8	20	1690	338	
Nº9	20	1980	792	
Nº10	20	1980		
Nº11	20	1860	186	
			242,35	Excelente

En conclusión, Las unidades de la Región de Arica Parinacota, fueron evaluados con un puntaje final de 242,35, lo que implica un rango de calidad del servicio excelente. Lo cual es una excelente evaluación para las unidades de Consultorio Jurídico de esta región.

### 1.5.3. CONSOLIDADO OFICINA DE DEFENSA LABORAL.

RESUMEN RESULTADOS				
PREGUNTA	Nº ENCUESTAS	TOTAL PUNTAJE	PUNTAJE FINAL	
Nº1	10	810	1311	
Nº2	10	800		
Nº3	10	1800		
Nº4	10	960		
Nº5	10	860	471	
Nº6	10	710		
Nº7	10	0		
Nº8	10	600	120	
Nº9	10	890	352	
Nº10	10	870		
Nº11	10	800	80	
			233,4	Bueno

En conclusión, la Oficina de Defensa Laboral de Arica, fue evaluada con un puntaje final de 233,4, lo que implica un rango de calidad del servicio bueno, lo cual muestra el alto estándar de atención que mantiene esta Oficina de Defensa Laboral.

#### 1.5.4. CONSOLIDADO CAJTA, REGIÓN DE TARAPACÁ.

RESUMEN RESULTADOS				
PREGUNTA	Nº ENCUESTAS	TOTAL PUNTAJE	PUNTAJE FINAL	
Nº1	43	3370	5382	
Nº2	43	2670		
Nº3	43	7780		
Nº4	43	4120		
Nº5	43	3880	1998	
Nº6	43	2780		
Nº7	43	0		
Nº8	43	3400	680	
Nº9	43	4180	1658	
Nº10	43	4110		
Nº11	43	4020	402	
			235,3488372	Bueno

En conclusión, la región de Tarapacá, la cual está conformada por el Consultorio Jurídico de Iquique, Centro de Familia de Iquique, Consultorio Jurídico de Pozo Almonte y Consultorio Jurídico de Alto Hospicio fue evaluada con un puntaje final de 235,34, lo que implica un rango de calidad del servicio bueno, esto refleja la buena labor de nuestros profesionales y que se le está brindando un buen servicio a nuestra comunidad.



**1.5.5. CONSOLIDADO OFICINA DE DEFENSA LABORAL DE TARAPACÁ.**

RESUMEN RESULTADOS				
PREGUNTA	Nº ENCUESTAS	TOTAL PUNTAJE	PUNTAJE FINAL	
Nº1	10	1000	1416	
Nº2	10	820		
Nº3	10	1920		
Nº4	10	980		
Nº5	10	980	594	
Nº6	10	1000		
Nº7	10	0		
Nº8	10	1000	200	
Nº9	10	980	396	
Nº10	10	1000		
Nº11	10	980	98	
			270,4	Excelente

En conclusión, la Oficina de Defensa Laboral de Tarapacá, fue evaluada con un puntaje final de 270,4 lo que implica un rango de calidad del servicio excelente. Mostrando no solo la óptima calidad del servicio, sino que también la profesionalización que siempre mantienen nuestras oficinas de defensa laboral.

**1.5.6. CONSOLIDADO CAJTA, REGIÓN DE ANTOFAGASTA.**

RESUMEN RESULTADOS				
PREGUNTA	Nº ENCUESTAS	TOTAL PUNTAJE	PUNTAJE FINAL	
Nº1	41	3950	5781	
Nº2	41	3800		
Nº3	41	7780		
Nº4	41	3740		
Nº5	41	3940	2208	
Nº6	41	3420		
Nº7	41	0		
Nº8	41	3580	716	
Nº9	41	3840	1540	
Nº10	41	3860		
Nº11	41	3820	382	
			259,195122	Excelente

En conclusión, la región de Antofagasta, la cual está conformada por el Consultorio Jurídico de Antofagasta Centro, Consultorio Jurídico de Antofagasta Norte, Consultorio Jurídico de Tocopilla y Consultorio Jurídico de Calama fue evaluada con un puntaje final de 259,19 lo que implica un rango de calidad del servicio excelente.

### 1.5.7. CONSOLIDADO OFICINA DE DEFENSA LABORAL DE ANTOFAGASTA Y CALAMA.

RESUMEN RESULTADOS				
PREGUNTA	Nº ENCUESTAS	TOTAL PUNTAJE	PUNTAJE FINAL	
Nº1	20	1700	2625	
Nº2	20	1610		
Nº3	20	3640		
Nº4	20	1800		
Nº5	20	1940	1035	
Nº6	20	1510		
Nº7	16	0		
Nº8	20	1740	348	
Nº9	20	1900	754	
Nº10	20	1870		
Nº11	20	1880	188	
			247,5	Excelente

En conclusión, la región de Antofagasta, la cual está conformada por la Oficina de Defensa Laboral de Antofagasta y la Oficina de Defensa Laboral de Calama fue evaluada con un puntaje final de 247,5, lo que implica un rango de calidad del servicio excelente.

### 1.6. PORCENTAJE DE ACUERDOS SCC, CUYO CUMPLIMIENTO SE CORROBORA UN AÑO DESPUÉS EN RELACIÓN A UNA MUESTRA.

Para efectos de este trabajo, se creó entre las cuatro Corporaciones de Asistencia Judicial, el Departamento de Asistencia Jurídica del Ministerio de Justicia y la Federación Nacional de Funcionarios de la Asistencia Jurídica (FENADAJ), un formato tipo de encuestas el cual se utiliza para conocer la satisfacción de nuestros usuarios tanto en las líneas de Solución Colaborativa de Conflictos, como en la línea de Patrocinio Judicial.

Para este levantamiento se consideró al igual que en los 2 años anteriores levantar una muestra la cual debe ajustarse a lo siguiente:

#### Para medir el primer semestre 2018:

1. El 25% de los casos SCC terminados con acuerdo el primer semestre de 2017, en los Centros de Mediación y los Consultorios Jurídicos.

#### Para medir el segundo semestre 2018:

1. El 25% de los casos SCC terminados con acuerdo el segundo semestre de 2017, en los Centros de Mediación y los Consultorios Jurídicos.

Para la obtención de los resultados de las encuestas se consideró una serie de parámetros que definen la calidad de la atención según los resultados obtenidos en las encuestas:

PUNTAJES		PONDERACIONES		RANGOS DE CALIDAD DE SERVICIO	
CALIFICACIÓN	PUNTAJE	ATRIBUTO	PONDERACIÓN		
A	100	Calidad de la atención	30%	≥ 240	Excelente
B	80	Sostenibilidad de acuerdos o sentencias	30%	190 - 239	Bueno
C	50	Fidelidad	20%	120 - 189	Regular
D	10	Infraestructura y equipamiento	10%	< 120	Malo
E	0	Cumplimiento de expectativas	10%		
		<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>		

#### 1.6.1. CONSOLIDADO CAJTA, REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA.

RESUMEN RESULTADOS				
PREGUNTA	Nº ENCUESTAS	TOTAL PUNTAJE	PUNTAJE FINAL	
Nº1	3	300	432	
Nº2	3	300		
Nº3	3	560		
Nº4	3	280		
Nº5	3	200	123	
Nº6	3	210		
Nº7	3	0		
Nº8	3	300	60	
Nº9	3	300	120	
Nº10	3	300		
Nº11	3	210	21	
			<b>252</b>	<b>Excelente</b>

En conclusión, la región de Arica Parinacota, la cual está conformada por el Consultorio Jurídico de Arica fue evaluada con un puntaje final de 252, lo que implica un rango de calidad del servicio excelente. Lo cual refuerza el hecho de que, pese a que se realizan pocas soluciones colaborativas de conflictos en la unidad, estas son satisfactorias para nuestros usuarios.

**1.6.2. CONSOLIDADO CAJTA, REGIÓN DE TARAPACÁ.**

RESUMEN RESULTADOS				
PREGUNTA	Nº ENCUESTAS	TOTAL PUNTAJE	PUNTAJE FINAL	
Nº1	78	3500	8445	
Nº2	78	6330		
Nº3	75	11370		
Nº4	78	6950		
Nº5	78	6530	3426	
Nº6	78	4890		
Nº7	78	0		
Nº8	77	5970	1194	
Nº9	78	7210	2886	
Nº10	78	7220		
Nº11	78	6160	616	
			<b>212,3974359</b>	<b>Bueno</b>

En conclusión, la región de Tarapacá, la cual está conformada por el Consultorio Jurídico de Iquique, Centro de Mediación de Iquique y Consultorio Jurídico de Pozo Almonte fue evaluada con un puntaje final de 212,39, lo que implica un rango de calidad del servicio bueno.

**1.6.3. CONSOLIDADO CAJTA, REGIÓN DE ANTOFAGASTA.**

RESUMEN RESULTADOS				
PREGUNTA	Nº ENCUESTAS	TOTAL PUNTAJE	PUNTAJE FINAL	
Nº1	39	2470	5079	
Nº2	39	3320		
Nº3	39	7540		
Nº4	39	3600		
Nº5	39	3690	2001	
Nº6	39	2980		
Nº7	39	0		
Nº8	39	3370	674	
Nº9	39	3600	1478	
Nº10	39	3790		
Nº11	39	3690	369	
			<b>246,1794872</b>	<b>Excelente</b>

En conclusión, la región de Antofagasta, la cual está conformada por el Consultorio Jurídico Antofagasta Centro, Consultorio Jurídico Antofagasta Norte, Consultorio Jurídico de Calama y Consultorio Jurídico de Tocopilla fue evaluada con un puntaje final de 246,179 lo que implica un rango de calidad del servicio excelente.

### 1.7. PORCENTAJE DE CASOS TERMINADOS EN OI, SIN REQUERIR GESTIONES POSTERIORES EN RELACIÓN AL TOTAL DE OI TERMINADOS.

**INDICADOR:** Número de casos terminados en OI sin requerir gestiones posteriores en el año, dividido por el número de casos OI Terminados en el año.

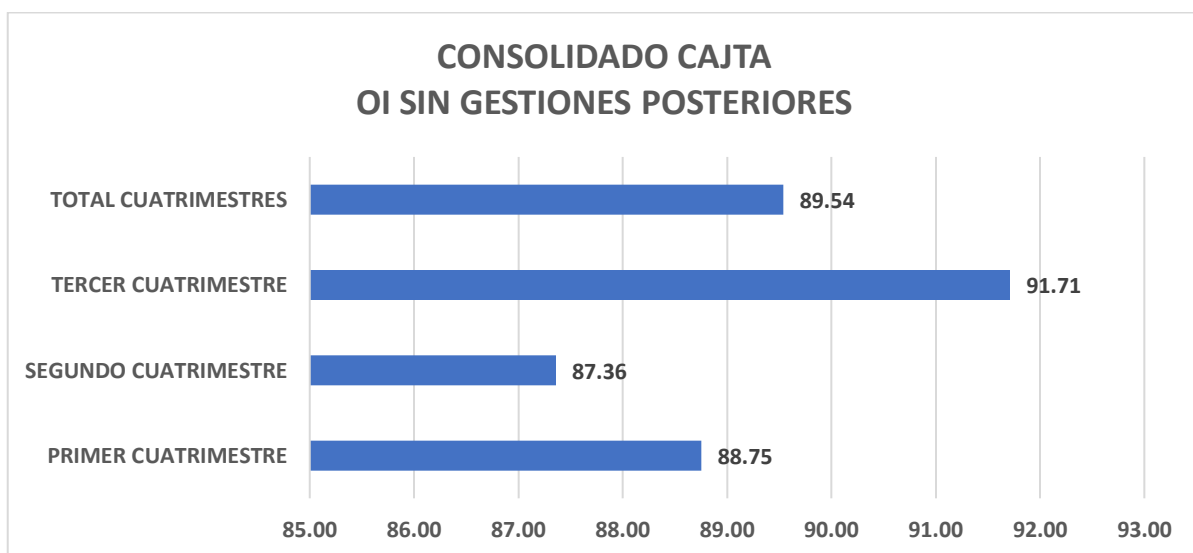
#### CENTROS PILOTO:

- ✓ Consultorio Jurídico de Arica.
- ✓ Consultorio Jurídico de Iquique.
- ✓ Consultorio Jurídico Antofagasta Norte.

#### CONSOLIDADO CAJTA CONSULTORIOS JURÍDICOS.

#### RESULTADOS INDICADOR:

PORCENTAJE DE CASOS TERMINADOS EN OI, SIN REQUERIR GESTIONES POSTERIORES EN RELACIÓN AL TOTAL DE CASOS TERMINADOS	Nº de casos terminados en OI sin requerir gestiones posteriores	Nº de casos terminados en el año	% SIN REQUERIR GESTIONES POSTERIORES
PRIMER CUATRIMESTRE	2.028	2.285	88,75
SEGUNDO CUATRIMESTRE	2.536	2.903	87,36
TERCER CUATRIMESTRE	3.430	3.740	91,71
TOTAL CUATRIMESTRES	7.994	8.928	89,54



Es necesario mencionar que respecto al análisis de este indicador, se considerarán para el primer cuatrimestre los valores del Consultorio jurídico de Arica y Consultorio Jurídico de Antofagasta Norte para el análisis de lo requerido, ya que en Consultorio de Iquique, se contemplaron la totalidad de las OI generadas, más no se discriminó las que ingresaron al área judicial de aquellas que no requirieron gestión posterior ya que por error en el registro del sistema, se cerraron los registros de OI por la unidad al finalizar la atención, y se generó un nuevo folio al momento de concurrir la persona para ingreso judicial. Ante ello concluimos que en Consultorio de Arica y Antofagasta Norte durante el primer cuatrimestre por lo menos el 88,75% de sus OI se terminan sin gestión posterior, y durante el segundo cuatrimestre las 3 unidades generaron un 87,36% de OI sin requerir gestiones posteriores lo cual es muy similar al cuatrimestre anterior, en lo que respecta al tercer cuatrimestre, Consultorio Norte también llegó a un porcentaje muy cercano al 100%, pero en este caso no sucedió lo mismo que con Consultorio Iquique, en este caso la distorsión más que por un error de registro se produjo por el periodo de implementación de un nuevo sistema como lo es SAJ y se estima que el dato será aclarado completamente para el próximo cuatrimestre ya que será rescatado del sistema SAJ. Es por esto por lo que para el tercer cuatrimestre se obtuvo un promedio de 91,71% de las tres unidades piloto, promediando un total anual de 89,54% el cual se considera atingente a la realidad de la Corporación.

Para el próximo reporte el indicador en su totalidad se podrá obtener de SAJ, lo cual nos podrá depurar aún más el dato y poder obtener mejores resultados e interpretaciones de este, puesto que nuestra ficha SEG es un sistema mucho más pequeño en relación con el sistema SAJ.





## CAPÍTULO 4: *Labor de la Corporación*



#### 4.1. LÍNEA DE ATENCIÓN.

La Corporación, cumpliendo con su misión primordial de proporcionar asistencia judicial y/o jurídica gratuita a personas vulnerables en las líneas de orientación e información, patrocinio judicial y resolución alternativa de conflictos, durante el año 2018 desarrolló diversas actividades que la vinculan y conectan con la comunidad en las diferentes temáticas que conforman su quehacer y que se refieren a las materias que se desarrollan.

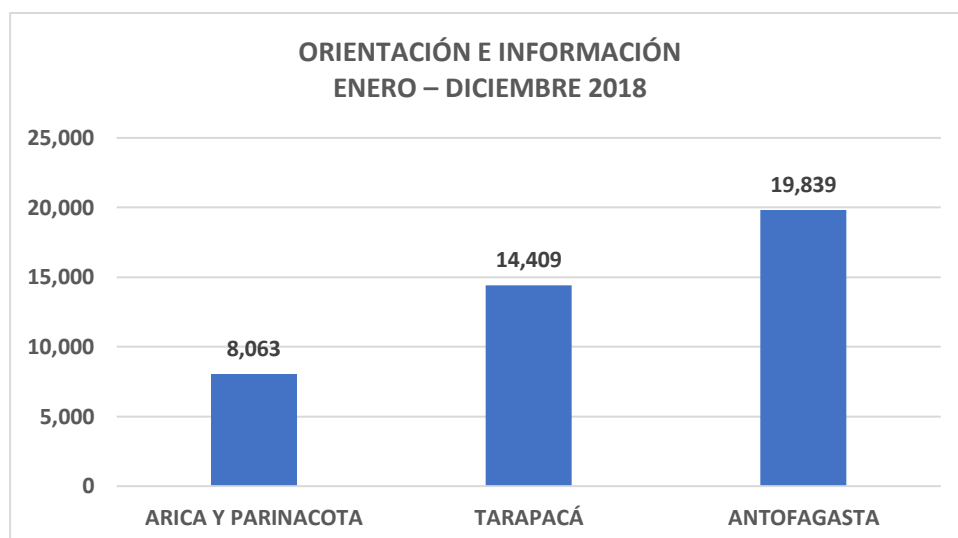
##### 4.1.1.SERVICIO DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN.

La Corporación ofrece a la comunidad una asesoría de un profesional principalmente de un abogado y/o de un asistente social, quien acoge y entrega información socio-jurídica respecto del problema o conflicto que es consultado, los derechos y deberes de cada usuario, así como también la forma más adecuada de ejercerlos.

En la actualidad, la Corporación ha extendido sus líneas de orientación e información a nuevos actores y grupos sociales, entre ellos se cuentan aquellos que han sido considerados como “minorías”, en diversos ámbitos como las de diversidad sexual y de origen racial, que han presentado un aumento demográfico significativo en los últimos años. En un afán de acercar al Servicio a dicho segmento de la población la Corporación ha desarrollado diversas actividades de capacitación a Servicios y Organismos públicos y privados, establecimientos educacionales, agrupaciones vecinales y diversos cuerpos intermedios, con un afán de informar, concientizar y acercar a la población a nuevas temáticas que no suficientemente desarrolladas y que eran desconocidas, permitiendo un avance trascendental en la materia al acercar a la comunidad a nuevas realidades.

Las estadísticas sobre la temática de orientación e información desarrollada por la Corporación en el año 2018 se reflejan en el siguiente cuadro de atención.

	ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN ENERO – DICIEMBRE 2018
ARICA Y PARINACOTA	8.063
TARAPACÁ	14.409
ANTOFAGASTA	19.839
TOTAL	42.311





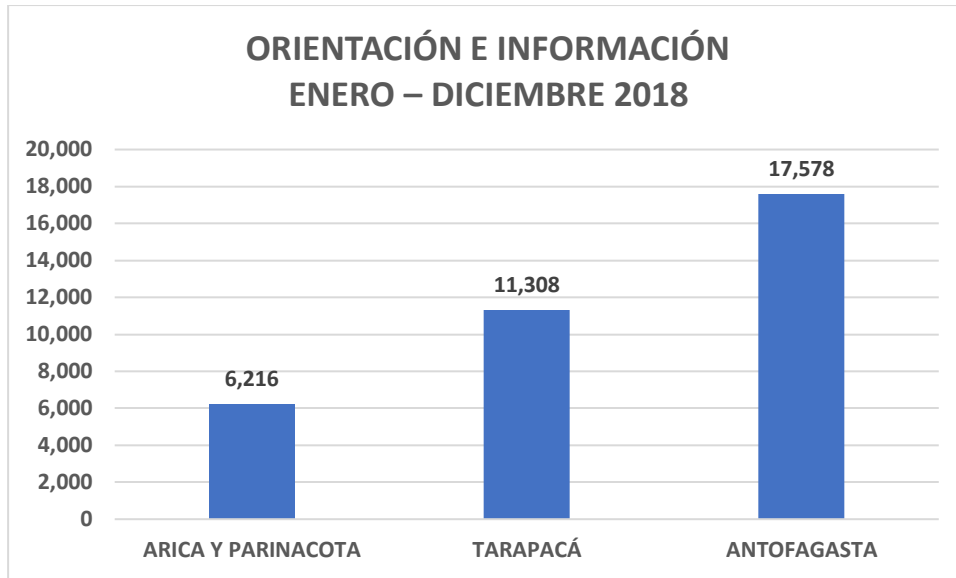
El total de Atenciones en la línea de Orientación e Información realizadas por la CAJTA, incluidos los centros especializados, asciende a un monto de **42.311**.

**LÍNEAS DE ATENCIÓN ENERO A DICIEMBRE 2018, UNIDADES MULTIMATERIA.**

- **SERVICIO DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN.**

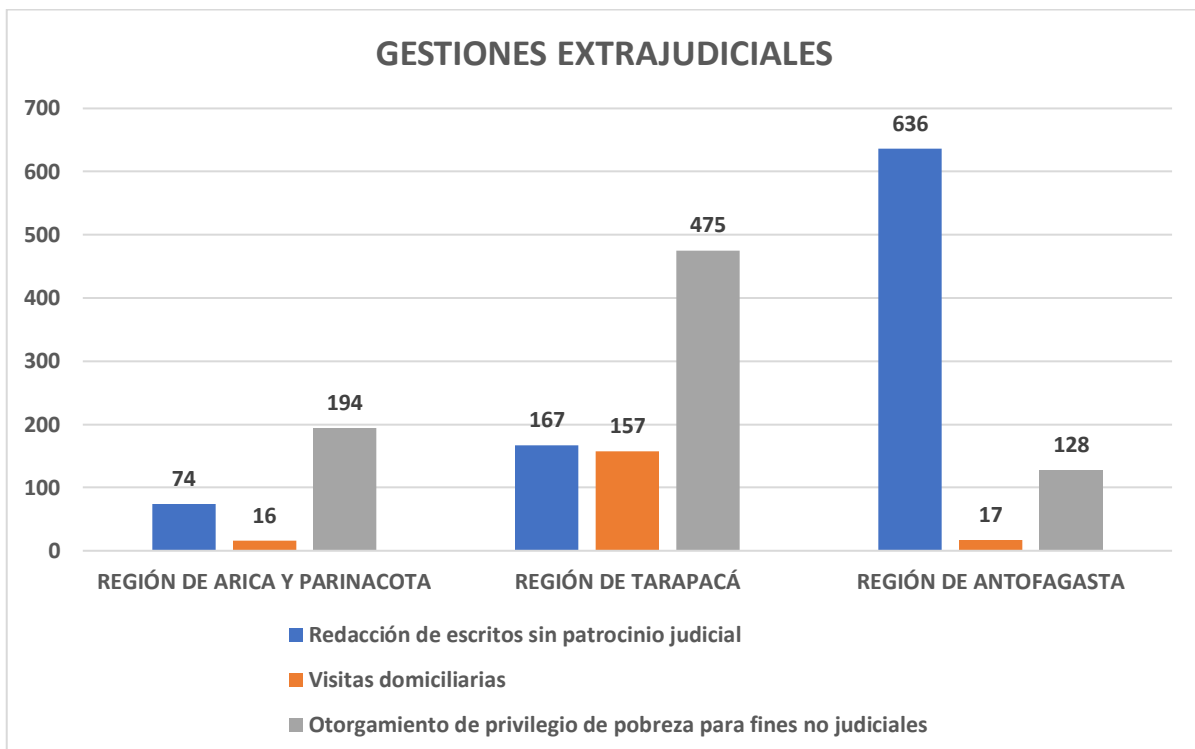
Cantidad de atenciones realizadas: Se realizaron **35 mil 102 orientaciones**, las que le permitió a nuestros usuarios resolver sus dudas y avanzar en la resolución de sus conflictos.

	ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN ENERO – DICIEMBRE 2018
ARICA Y PARINACOTA	6.216
TARAPACÁ	11.308
ANTOFAGASTA	17.578
<b>TOTAL</b>	<b>35.102</b>



#### 4.1.2. GESTIONES EXTRAJUDICIALES.

GESTIONES EXTRAJUDICIALES	REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA	REGIÓN DE TARAPACÁ	REGIÓN DE ANTOFAGASTA
Redacción de escritos sin patrocinio judicial	74	167	636
Visitas domiciliarias	16	157	17
Otorgamiento de privilegio de pobreza para fines no judiciales	194	475	128



Dentro de las gestiones extrajudiciales realizadas por la Corporación podemos destacar que se realizó un total de 877 redacciones de escritos sin patrocinio judicial, 190 visitas domiciliarias en el contexto de la línea extrajudicial y 797 otorgamiento de privilegio de pobreza para fines no judiciales.

### 4.1.3. REPRESENTACIÓN JUDICIAL.

Constituye la línea más representativa de la Corporación, pues ella se refleja en la presentación de demandas y acciones judiciales ante los Tribunales de Justicia, en favor de los usuarios que concurren a nuestros Centros, Unidades u Oficinas requiriendo patrocinio judicial en conflictos jurídicos que no son posibles de ser resueltos a través de las vías alternativas o en caso de haber fracasado las instancias de diálogo.

En esta temática, la Corporación dispone de un cuerpo de profesionales en el ámbito del derecho que escuchan y orientan a los usuarios, realizan un estudio acabado de cada problemática y formulan estrategias de trabajo con miras a formular una teoría del caso que permita presentar una defensa jurídica sólida y acabada ante los Tribunales de Justicia.

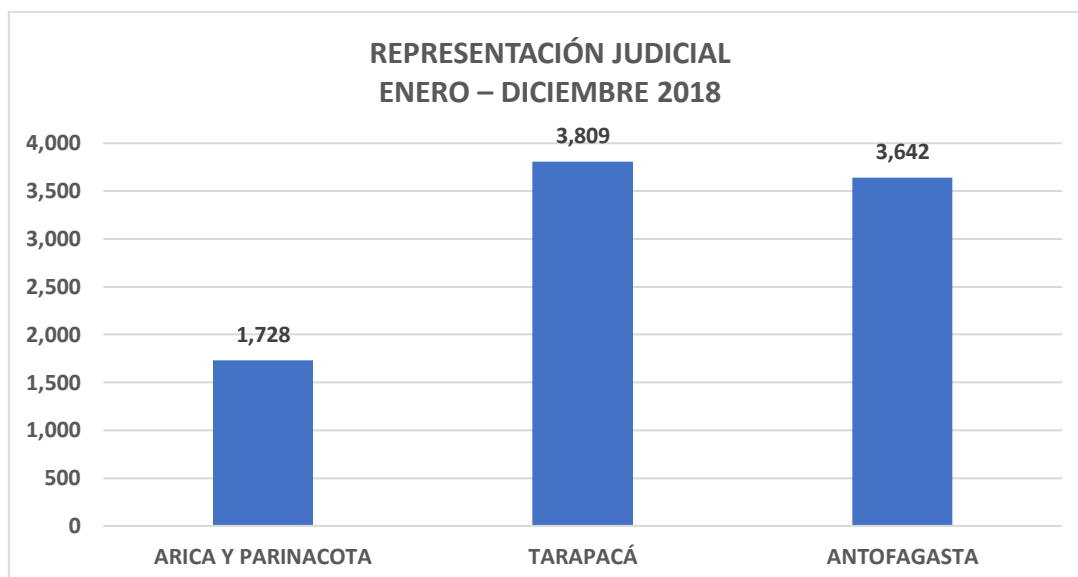
Los usuarios, para acceder al servicio de atención jurídica que otorga la Corporación, deben cumplir con los requisitos de ingreso que principalmente dicen relación con una calificación socioeconómica a el cual deben someterse, bajo parámetros previamente establecidos por el Servicio. Adicionalmente, cada requerimiento debe superar el estándar de viabilidad jurídica que el equipo de profesionales analiza y califica sobre la base de la pretensión de cada usuario y los medios de acreditación con que cuenta.

Las estadísticas sobre la temática de representación judicial desarrollada por la Corporación para el año 2018 se reflejan en el siguiente cuadro de atenciones, con desglose de causas terminadas hacia nuestros usuarios:

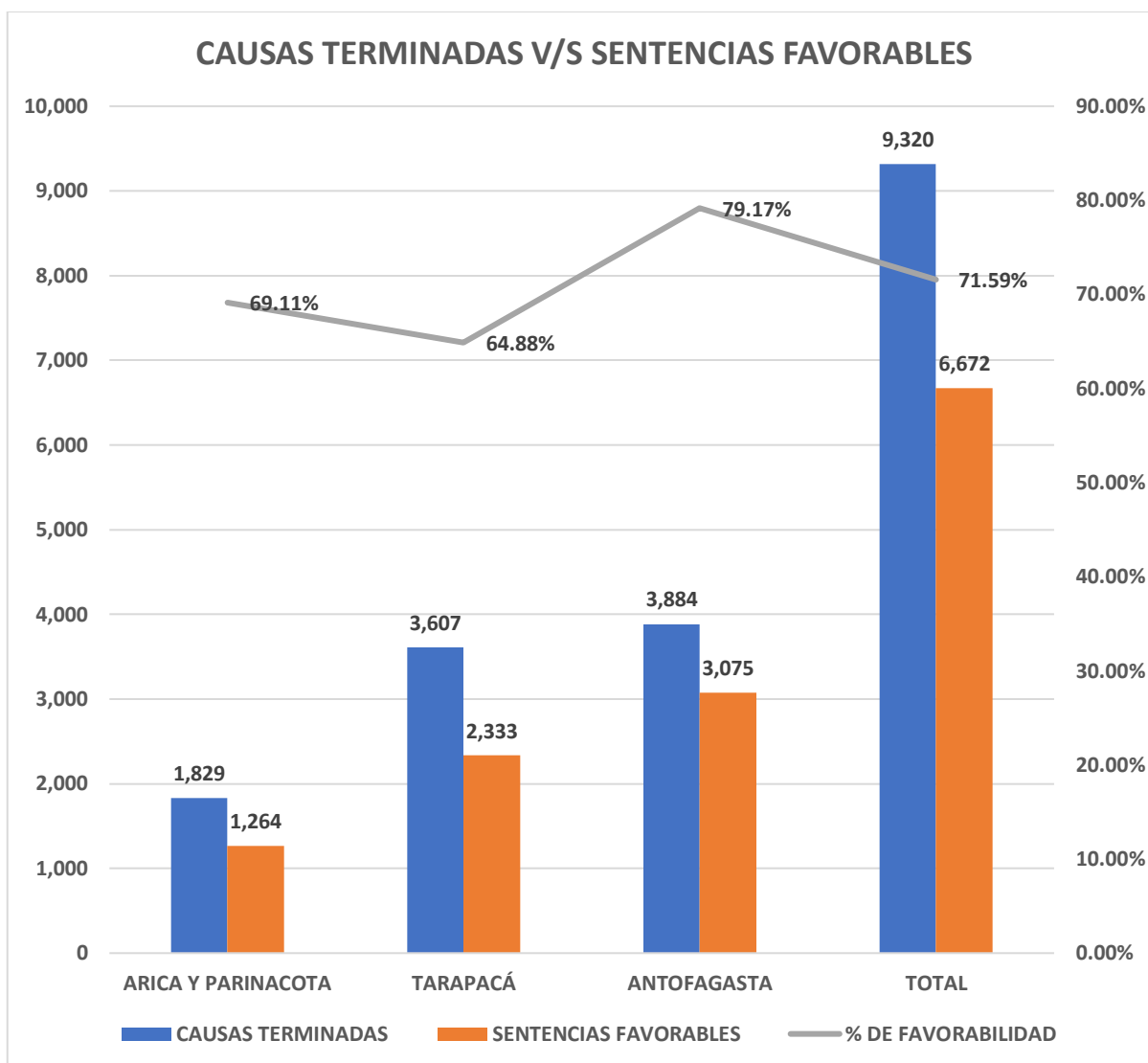
- **Representación Judicial.**

Cantidad de ingreso judicial: **9 mil 179 causas ingresadas a tribunales**

	REPRESENTACIÓN JUDICIAL ENERO – DICIEMBRE 2018
ARICA Y PARINACOTA	1.728
TARAPACÁ	3.809
ANTOFAGASTA	3.642
<b>TOTAL</b>	<b>9.179</b>



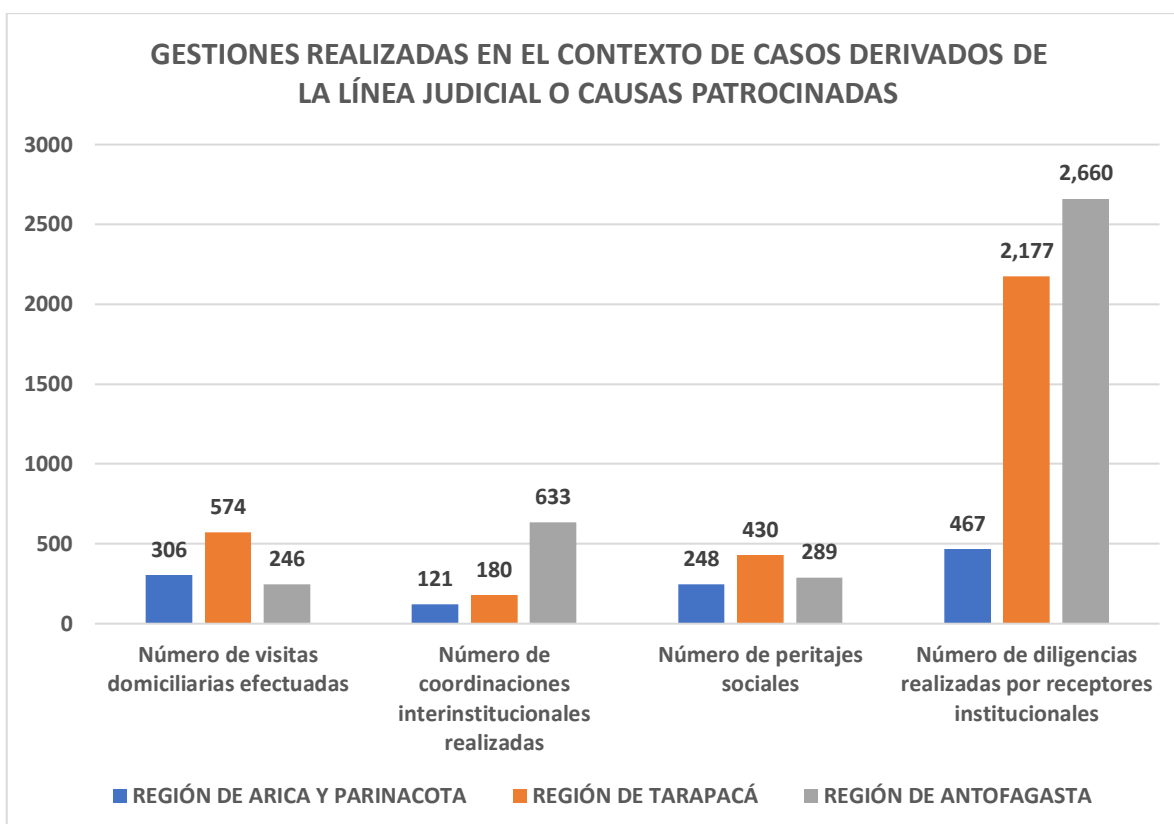
	ENERO – DICIEMBRE 2018		
	CAUSAS TERMINADAS	SENTENCIAS FAVORABLES	% DE FAVORABILIDAD
ARICA Y PARINACOTA	1.829	1.264	69,11%
TARAPACÁ	3.607	2.333	64,88%
ANTOFAGASTA	3.884	3.075	79,17%
TOTAL	9.320	6.672	71,59%



El año recién pasado **Iniciamos un total 9.179 causas en la línea de patrocinio** judicial y **terminamos 9.320 causas** durante el año 2018, de estas se obtuvo un resultado favorable, ya sea por sentencia, conciliación u a otros para nuestros usuarios en **6.672 causas**, lo que equivale a un **71,59% de resultado favorable**, ello considerando además que en temas de familia representamos a través del sistema de defensa incompatible a ambas partes por lo que un gran número de juicio de competencia de familia y en algunos casos civiles, representamos ambas partes en el juicio, ya sea en oficinas o abogados patrocinantes diferentes, y con ello al mismo tiempo de ganar una acción para una parte, la informamos como desfavorable para la oficina o abogado que patrocina a la contraparte y eso es claramente demostrable, ya que en el ámbito de Defensa Laboral, donde no existe la posibilidad de representar ambas partes, nuestros resultados según lo detallaremos más adelante sube en un resultado favorable para nuestros usuarios al **82,07%** de las causas terminadas el año 2018.

#### 4.1.4. GESTIONES REALIZADAS EN EL CONTEXTO DE LOS CASOS DERIVADOS DE LA LÍNEA JUDICIAL O CAUSAS PATROCINADAS.

GESTIONES REALIZADAS EN EL CONTEXTO DE CASOS DERIVADOS DE LA LÍNEA JUDICIAL O CAUSAS PATROCINADAS	REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA	REGIÓN DE TARAPACÁ	REGIÓN DE ANTOFAGASTA
Número de visitas domiciliarias efectuadas	306	574	246
Número de coordinaciones interinstitucionales realizadas	121	180	633
Número de peritajes sociales	248	430	289
Número de diligencias realizadas por receptores institucionales	467	2.177	2.660



Acá es importante destacar la labor de nuestros receptores judiciales los cuales día a día están en terreno realizando su trabajo con pleno compromiso con la Corporación, podemos observar que en total en el año 2018 se realizaron 5.304 diligencias por parte de nuestros receptores judiciales.

Así también es importante poder destacar la labor realizada por parte de nuestros Asistentes sociales quienes realizaron en total en el año 2018, 1.126 visitas domiciliarias, 934 coordinaciones interinstitucionales y 967 peritajes sociales.

#### 4.1.5. SERVICIO DE SOLUCIÓN COLABORATIVA DE CONFLICTOS (SCC).

En los últimos años el sistema de solución colaborativa de conflictos se ha vuelto a posicionar como una alternativa real y efectiva de alcanzar fórmulas que permitan poner término a diferencias o discusiones entre los particulares, prueba de ello lo constituye el reconocimiento legal y obligatorio en el ámbito del Derecho de Familia, el desarrollar gestiones previas a través del proceso de Mediación.

La Corporación, como una forma de incentivar las actividades de solución amistosa ha implementado una unidad especialmente destinada a entregar herramientas que permitan a las personas buscar alternativas diversas a la judicialización de sus conflictos, principalmente, en áreas de orden familiar, vivienda, laborales, vecinales, escolares, entre otras diversas, permitiendo que la solución de ellos surja del acuerdo conjunto que adopten las partes con el apoyo de un tercero imparcial que los guíe en la senda de alcanzar un mejor entendimiento a sus diferencias.

La Corporación dispone en la actualidad de un Centro de Mediación emplazado en la ciudad de Iquique, que cuenta con profesionales especialmente capacitados en la materia, que, a través del diálogo, el respeto y la comunicación les proponen diversas alternativas que les permita acercar sus posiciones y generar vías de solución.

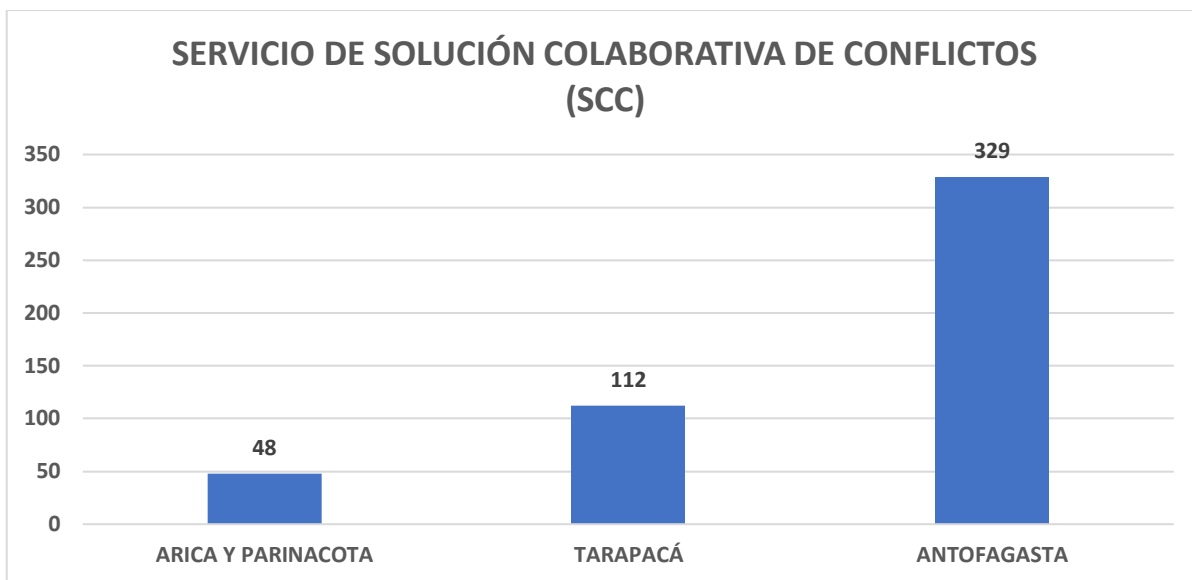
En los últimos años se ha comprobado que las alternativas de solución amistosa se han incrementado considerablemente y en dicho proceso la Corporación ha intervenido activamente, a través de sus profesionales permitiendo la implementación de un mecanismo de resoluciones, inclusive en temáticas que en el ámbito jurídico no son abordadas por el Servicio.

Las estadísticas sobre la temática de resolución alternativa de conflictos desarrollada por la Corporación para el año 2018 se refleja en el siguiente cuadro de atenciones:

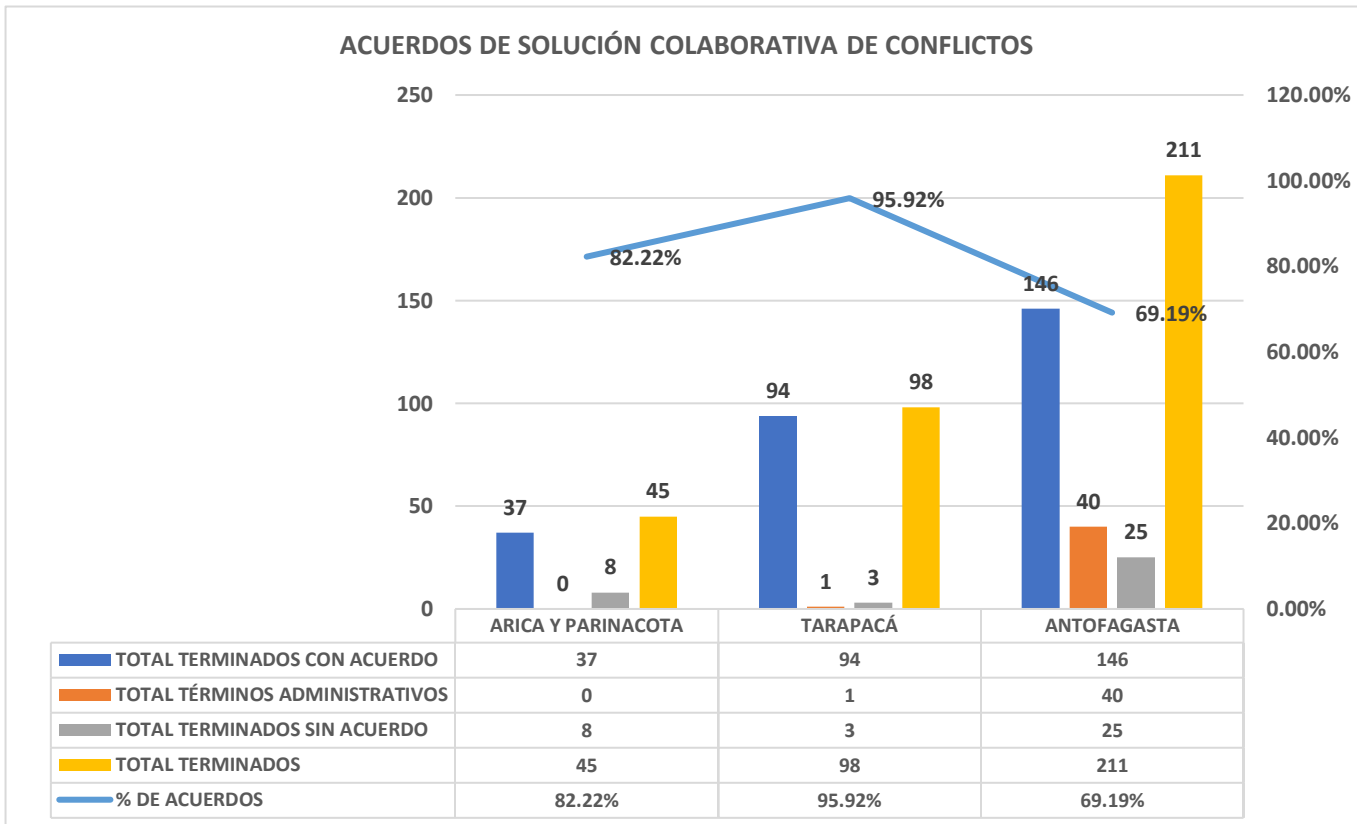
- **Servicio de Solución Colaborativa de Conflictos.**

Cantidad de Casos SCC: 489.

	ENERO – DICIEMBRE 2018
ARICA Y PARINACOTA	48
TARAPACÁ	112
ANTOFAGASTA	329
TOTAL	489



	TOTAL TERMINADOS CON ACUERDO	TOTAL TÉRMINOS ADMINISTRATIVOS	TOTAL TERMINADOS SIN ACUERDO	TOTAL TERMINADOS	% DE ACUERDOS
ARICA Y PARINACOTA	37	0	8	45	82,22%
TARAPACÁ	94	1	3	98	95,92%
ANTOFAGASTA	146	40	25	211	69,19%
<b>TOTAL</b>	<b>277</b>	<b>41</b>	<b>36</b>	<b>354</b>	<b>78,25%</b>



Se destaca que a nivel de Consultorios Jurídicos la CAJTA obtiene un **78,25% de porcentajes con acuerdo en SCC** lo cual se debe a la gran experiencia ganada por nuestros profesionales de la CAJTA.



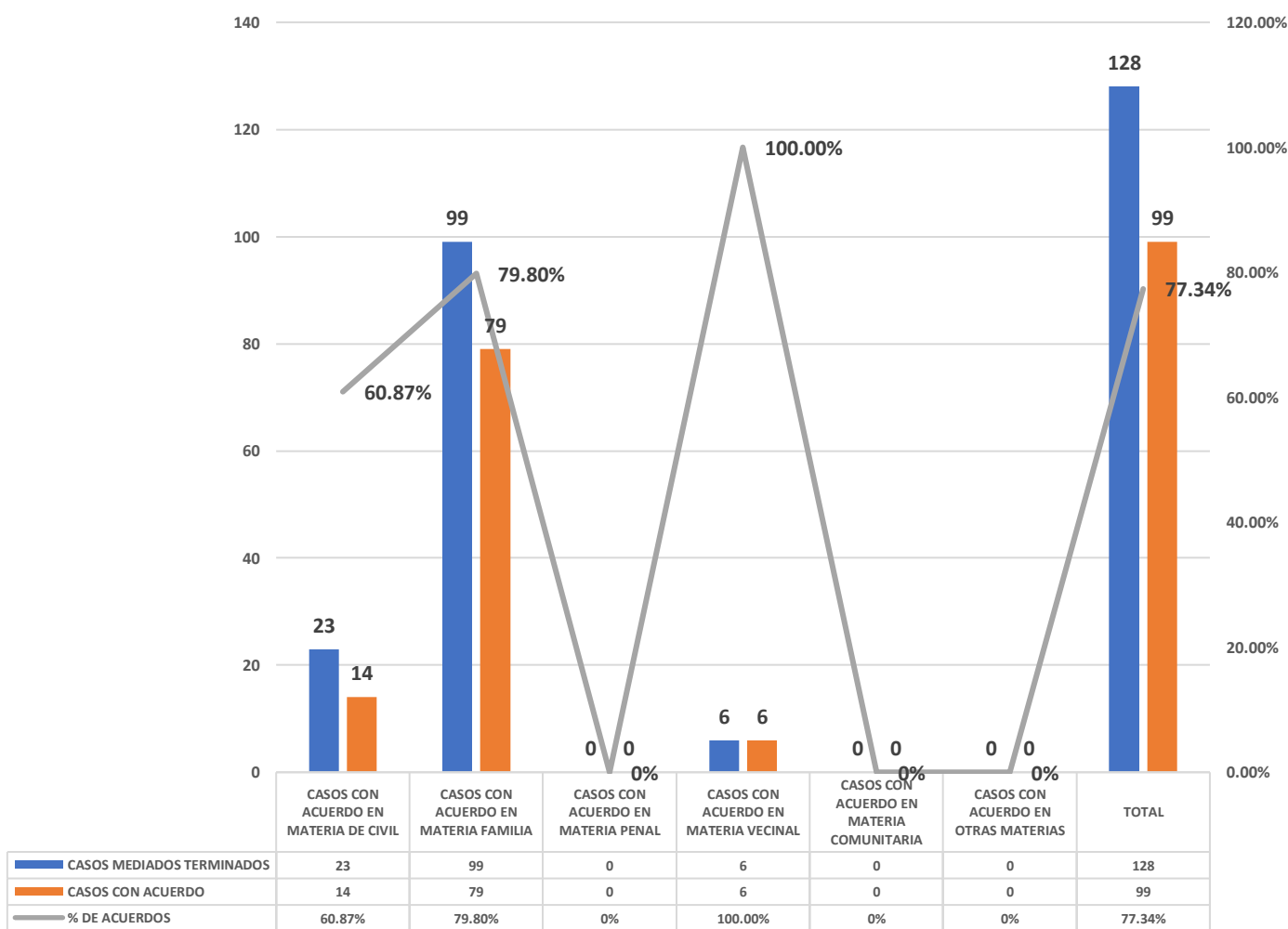
• **Casos ingresados a Mediación.**

Cantidad de Casos: 420.

	ENERO – DICIEMBRE 2018
TARAPACÁ	420
TOTAL	420

	CASOS MEDIADOS TERMINADOS	CASOS CON ACUERDO	% DE ACUERDOS
CASOS CON ACUERDO EN MATERIA DE CIVIL	23	14	60,87%
CASOS CON ACUERDO EN MATERIA FAMILIA	99	79	79,80%
CASOS CON ACUERDO EN MATERIA PENAL	0	0	0%
CASOS CON ACUERDO EN MATERIA VECINAL	6	6	100,00%
CASOS CON ACUERDO EN MATERIA COMUNITARIA	0	0	0%
CASOS CON ACUERDO EN OTRAS MATERIAS	0	0	0%
TOTAL	128	99	77,34%

**CASOS MEDIADOS V/S CASOS CON ACUERDOS**



Se destaca que, a nivel del Centro de Mediación de la CAJTA, se obtiene un **77,34% de resultados con acuerdo versus los casos mediados terminados**, lo cual se debe a la gran experiencia ganada por nuestros profesionales de la CAJTA.

#### 4.1.6. PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN DE DERECHOS.

La Corporación cumple una importante misión educativa en beneficio de la comunidad, pues desarrollar diversas actividades destinadas a difundir, socializar, comunicar e informar a los habitantes de las grandes ciudades como de localidades apartadas acerca de los derechos y deberes que el ordenamiento jurídico ha establecido para un adecuado desenvolvimiento social; para el logro de tales objetivos el Servicio despliega a sus profesionales a través de diferentes mecanismos de comunicación social dirigidas a la población en general.

Para el cumplimiento de esta principal misión la Corporación desarrolla y organiza talleres, charlas, exposiciones, encuentros, plazas de justicia, visitas a localidades, entre otras diversas, que tienden a mantener un contacto directo con la comunidad, a fin de prevenir conflictos de connotación jurídica.



Durante el año 2018, la Corporación logró avanzar considerablemente en dicha temática, abarcando sectores de la comunidad a quienes les resulta difícil acceder a la justicia muchas veces por la lejanía de las comunidades y localidades, como también por la dificultad en las conexiones y comunicaciones. En consideración a ello, la Corporación como una política de acercamiento a la sociedad dispone de profesionales que se trasladan a diversos sectores geográficos, principalmente, al sector costero, cordillerano y el altiplano de las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá y Antofagasta.

En esta línea de difusión y promoción de derechos, las temáticas más recurrentes la constituyen aquellas del Derecho de Familia, Derecho Civil, Derecho Laboral, entre otras, que desarrollaron profesionales de la institución, quienes se apostaron en plazas, sedes sociales, establecimientos educacionales, ferias itinerantes, centros comerciales, entre otros, en que se presenta una gran afluencia de público, principalmente, dueñas de casa.

En estas tareas de difusión se priorizó la concurrencia hacia sectores de difícil acceso, principalmente lugares que han sido estigmatizados producto de la alta presencia de delincuencia o mucha vulnerabilidad; sin embargo, el Estado por intermedio de sus diversos Servicios se ha acercado a la comunidad evitando que se generen estados de abandono por temores injustificados o prejuicios de la misma sociedad.

Entre estas instancias de acercamiento ciudadano se destacan aquellas jornadas de difusión desarrolladas en la ciudad de Iquique, particularmente en contacto puerta a puerta y posterior promoción de derechos y atenciones jurídicas.



Esta política de cercanía con la comunidad ha permitido posicionar a la Corporación como una institución al servicio de la comunidad, principalmente, de la más necesitada y vulnerada, generando espacios de diálogo y contacto que promueven la confianza necesaria hacia la Corporación.

Las estadísticas sobre la temática de difusión y promoción de derechos desarrollada por la Corporación durante el año 2016 se reflejan en el siguiente cuadro de actividades:

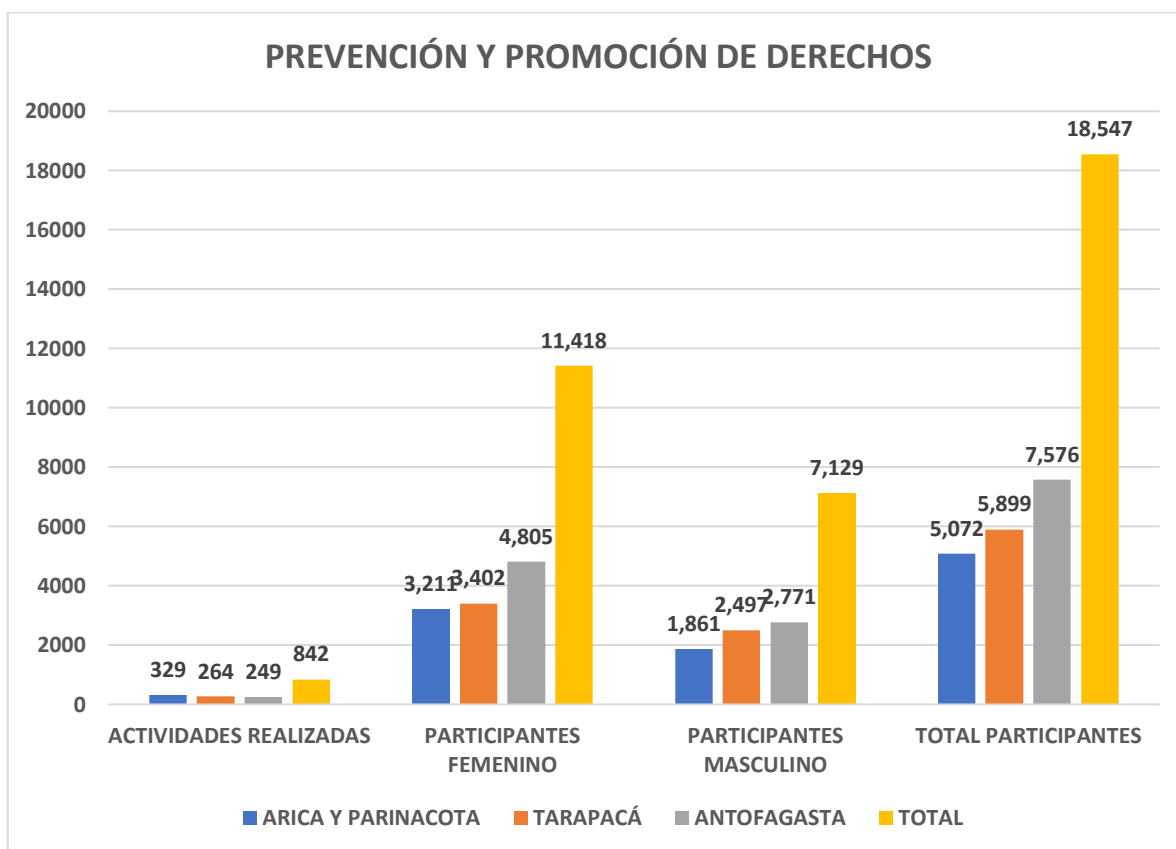
- **Prevención y promoción de derechos.**

Cantidad de actividades realizadas: **842** actividades en las cuales se atendieron **11.418** mujeres y **7.129** hombres, lo que suma un total de **18.547** usuarios atendidos, adicionalmente se realizó un total de 87 actividades no presenciales en las cuales la CAJTA participó en radio, televisión, medios escritos e informáticos.

En total la Corporación realizó 929 actividades relevantes entre presenciales y no presenciales durante el año 2018.

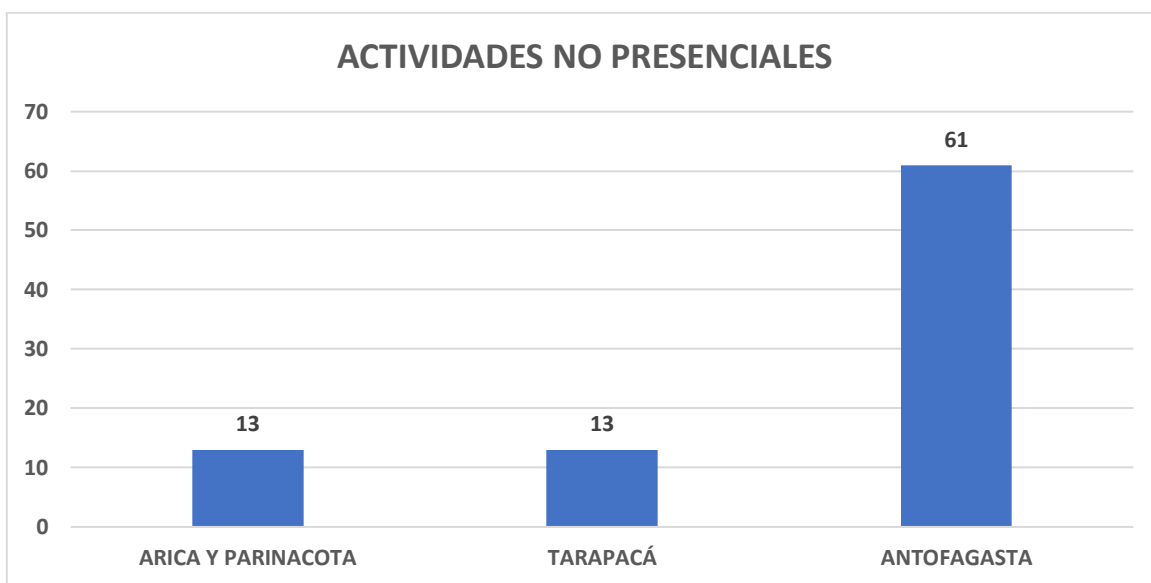
### ACTIVIDADES PRESENCIALES

	ACTIVIDADES REALIZADAS	PARTICIPANTES FEMENINO	PARTICIPANTES MASCULINO	TOTAL PARTICIPANTES
ARICA Y PARINACOTA	329	3.211	1.861	5.072
TARAPACÁ	264	3.402	2.497	5.899
ANTOFAGASTA	249	4.805	2.771	7.576
<b>TOTAL</b>	<b>842</b>	<b>11.418</b>	<b>7.129</b>	<b>18.547</b>



## ACTIVIDADES NO PRESENCIALES

	ACTIVIDADES NO PRESENCIALES
ARICA Y PARINACOTA	13
TARAPACÁ	13
ANTOFAGASTA	61
TOTAL	87



## 4.2. LÍNEA DE ATENCIÓN.

## 4.2.1. CENTRO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS, CAVI.

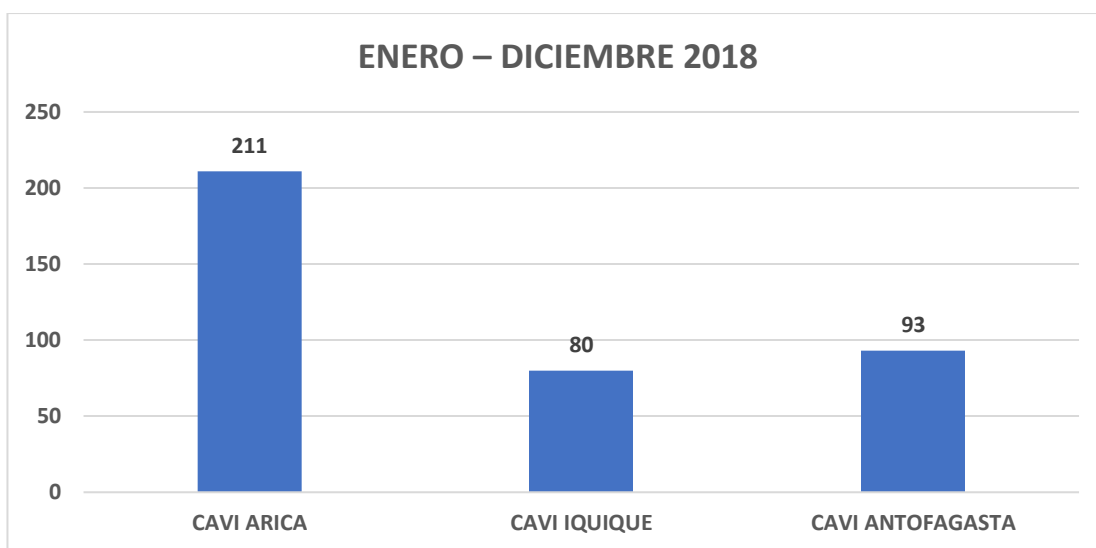
Los Centros de Atención a Víctimas de Delitos Violentos están integrados por un equipo multidisciplinario de profesionales conformado por Abogados, Psicólogos, Asistentes Sociales, y Psiquiatras que tienen por misión primordial prestar atención a aquellos usuarios que han sido víctimas de delitos que han sido calificados de violentos, según el modelo de atención CAVI.

Los CAVI tienen sus orígenes en el año 1994, existiendo en la actualidad tres Centros, emplazados en la ciudad de Arica, Iquique y Antofagasta.

A continuación, se entregan las estadísticas del año 2018 de los CAVI por región:

- ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN.**

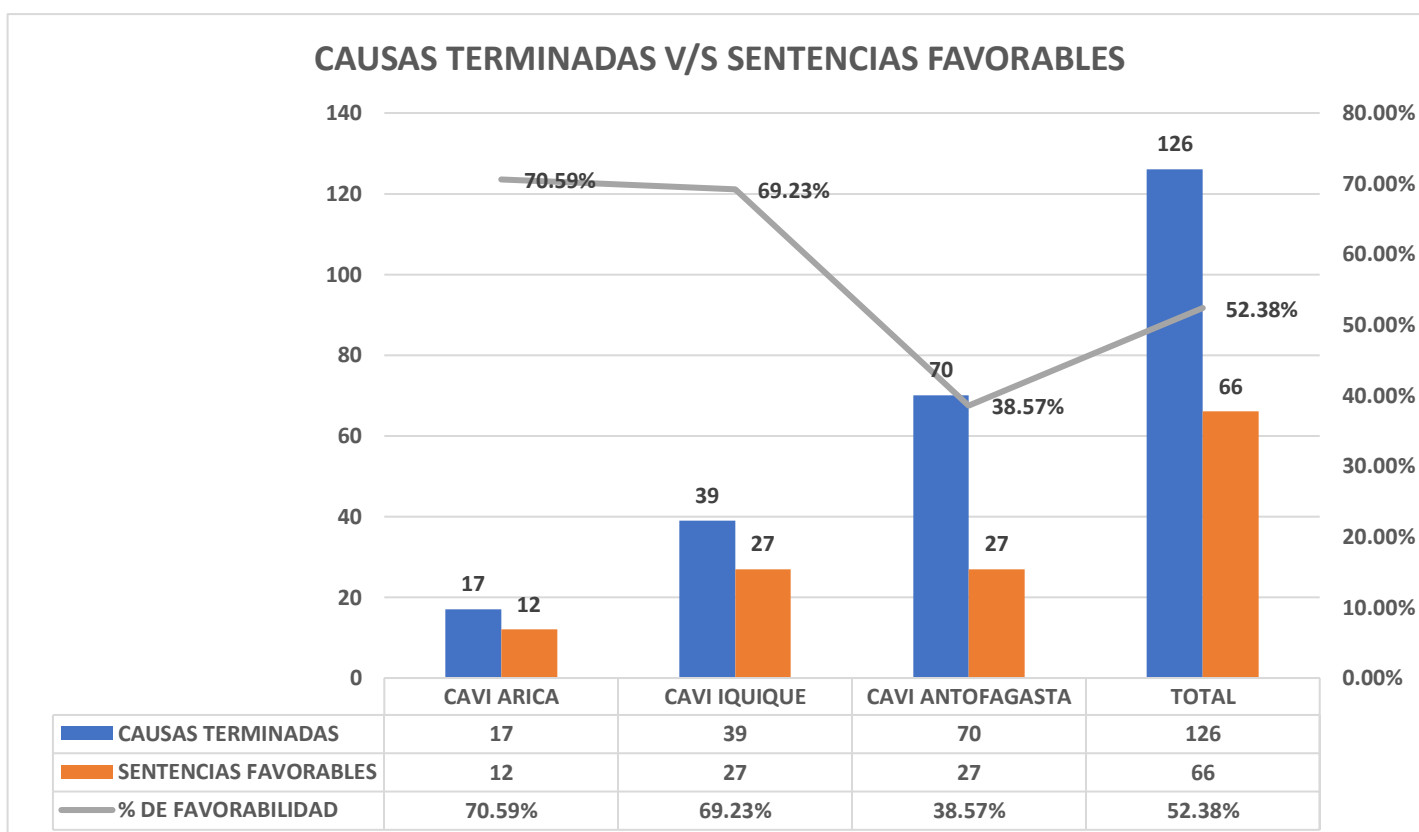
	ENERO – DICIEMBRE 2018
CAVI ARICA	211
CAVI IQUIQUE	80
CAVI ANTOFAGASTA	93
TOTAL	384



Cabe señalar que en caso del CAVI de Arica, esta unidad participa en diversas actividades en terreno en un sistema rotativo de unidades, por el alto requiriendo regional que poseen nuestras unidades, y por ello esta unidad entrega orientación e información en diversas materias no solo a víctimas de delitos violentos.

• **CAUSAS JUDICIALES TERMINADAS Y SENTENCIAS FAVORABLES.**

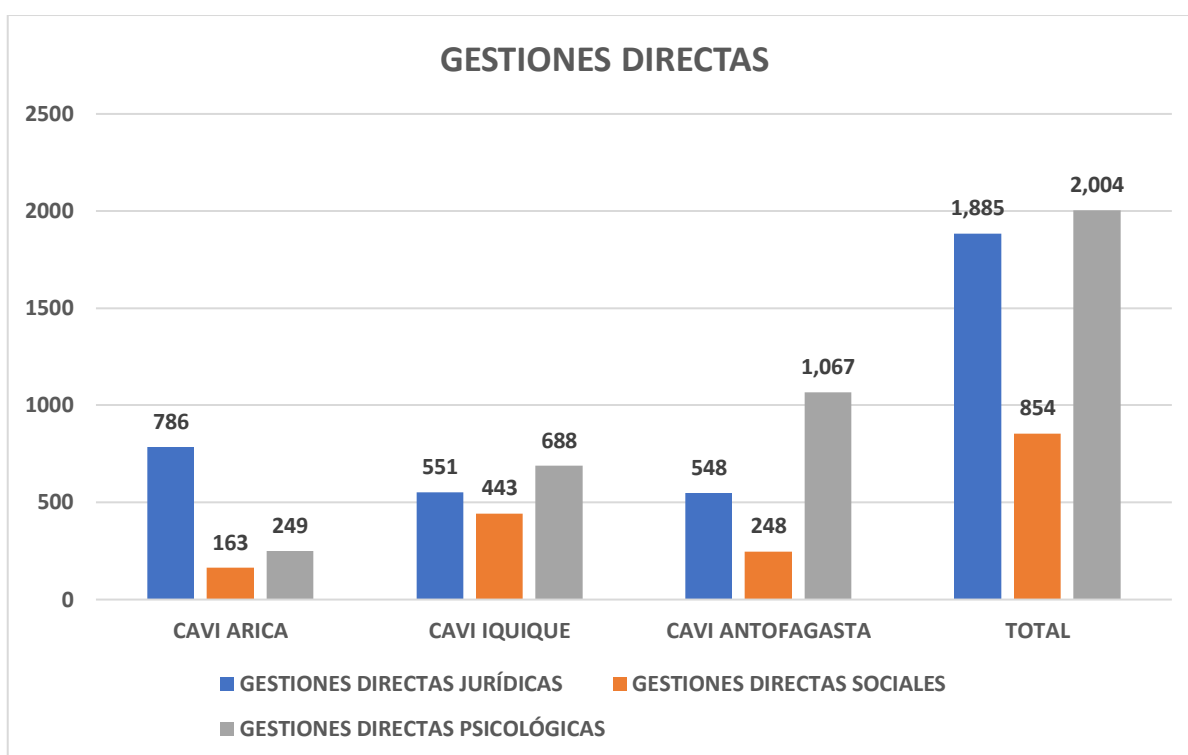
	CAUSAS TERMINADAS	SENTENCIAS FAVORABLES	% DE FAVORABILIDAD
CAVI ARICA	17	12	70,59%
CAVI IQUIQUE	39	27	69,23%
CAVI ANTOFAGASTA	70	27	38,57%
<b>TOTAL</b>	<b>126</b>	<b>66</b>	<b>52,38%</b>



Respecto del grado de favorabilidad de las causas judicializadas podemos observar que el grado de favorabilidad obtenido por nuestros CAVI es razonable con la realidad de las regiones, alcanzando un grado de favorabilidad entre las 3 unidades el cual asciende a un 52,38%.

- **GESTIONES DIRECTAS.**

	GESTIONES DIRECTAS JURÍDICAS	GESTIONES DIRECTAS SOCIALES	GESTIONES DIRECTAS PSICOLÓGICAS
CAVI ARICA	786	163	249
CAVI IQUIQUE	551	443	688
CAVI ANTOFAGASTA	548	248	1.067
TOTAL	1.885	854	2.004

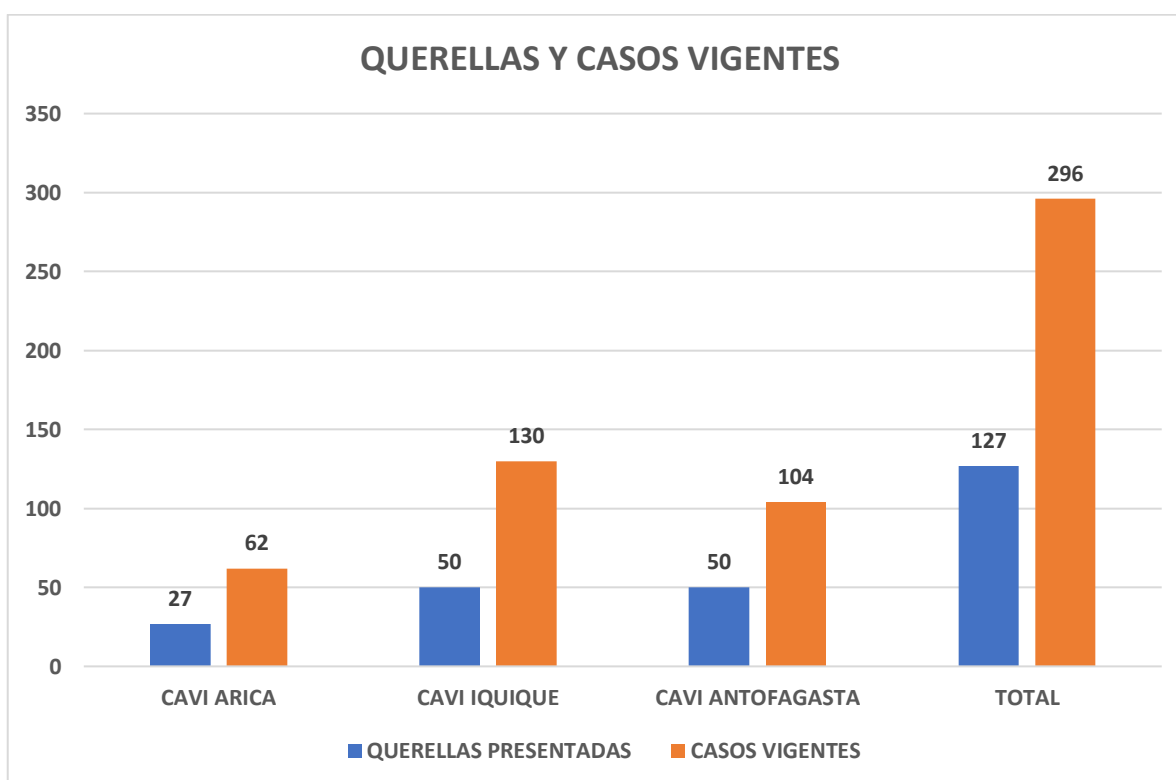


Las Gestiones Directas en los CAVI, son todas aquellas que se realizan estando presente el usuario, las cuales para el año 2019 podemos observar que sumaron 1.885 gestiones directas jurídicas, 854 gestiones sociales y 2.004 gestiones psicológicas, las cuales son realizadas por los CAVI en directo beneficio y apoyo de nuestros usuarios.



• **QUERELLAS PRESENTADAS Y CASOS VIGENTES CAVI A DICIEMBRE 2018.**

	QUERELLAS PRESENTADAS	CASOS VIGENTES
CAVI ARICA	27	62
CAVI IQUIQUE	50	130
CAVI ANTOFAGASTA	50	104
TOTAL	127	296

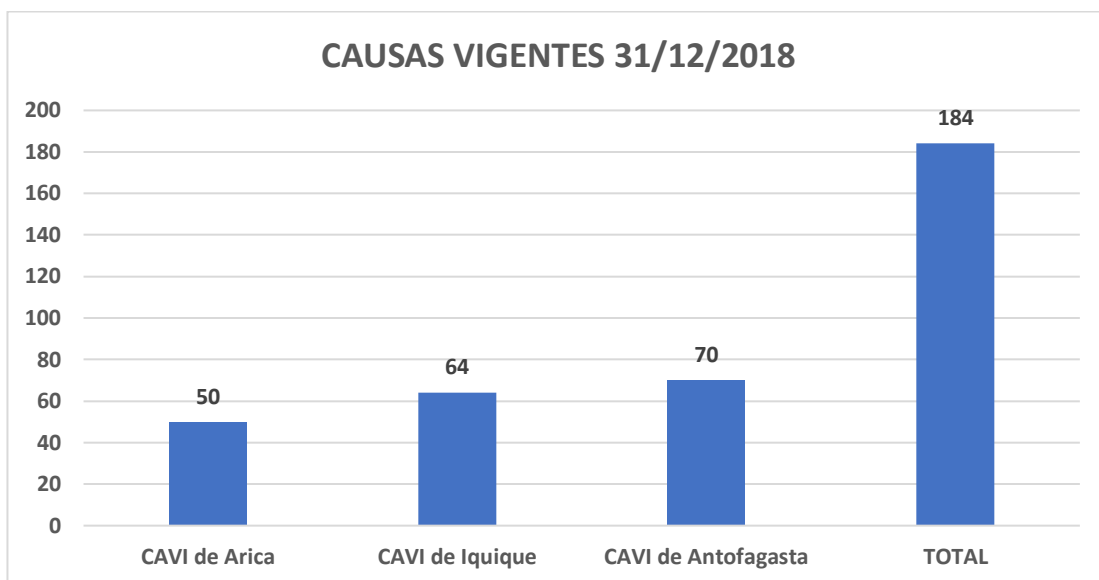




Con respecto a las querellas presentadas, podemos observar que el año 2018 se presentó un total de 127 querellas manteniéndose al mes de diciembre un total de 296 casos vigentes entre nuestros 3 CAVI.

- **CAUSAS VIGENTES CAVIS.**

UNIDAD	CAUSAS VIGENTES DICIEMBRE 2018
CAVI de Arica	50
CAVI de Iquique	64
CAVI de Antofagasta	70
<b>TOTAL</b>	<b>184</b>



Como podemos observar las causas vigentes al 31 de diciembre de 2018 para los tres Centros de Atención a Víctimas de Delitos Violentos suman un total de 184 causas vigentes.

#### 4.2.2. OFICINA DE DEFENSA LABORAL, ODL.

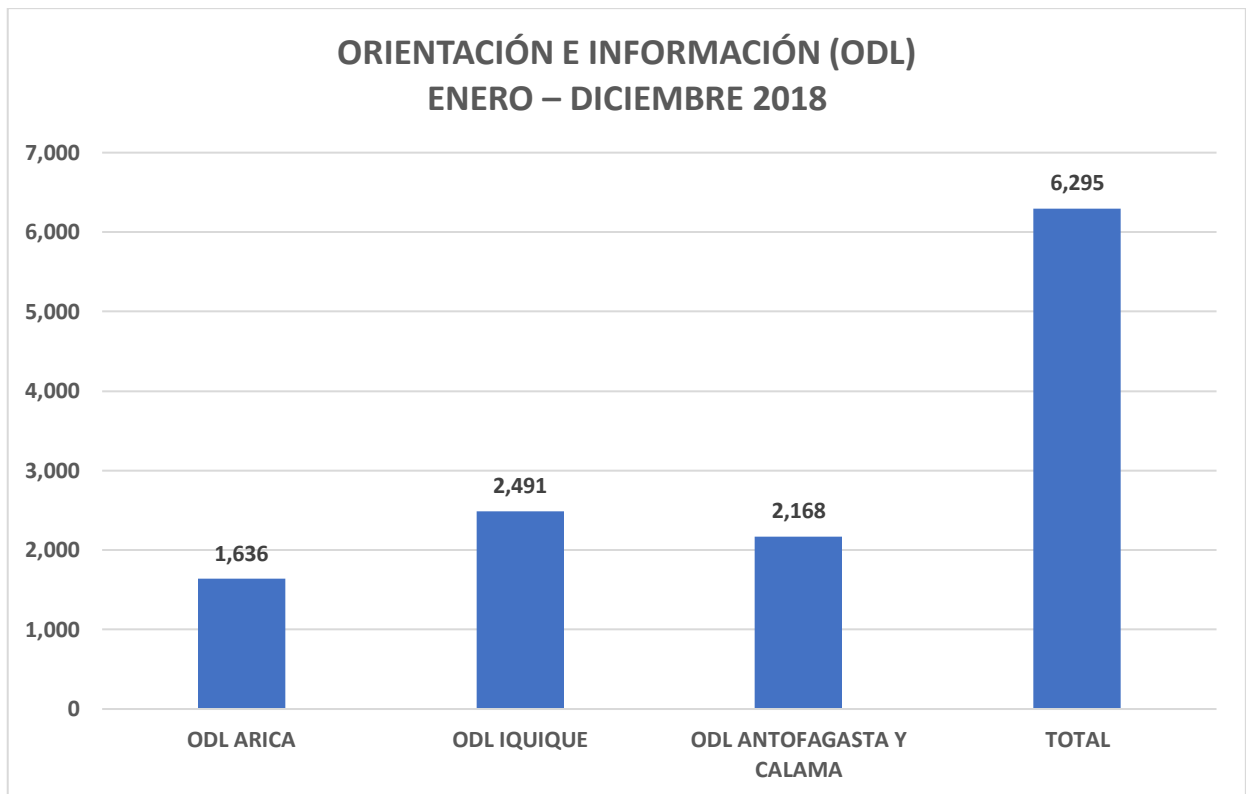
A partir del 31 de octubre de 2008, el Estado de Chile implementó un nuevo modelo de justicia laboral y previsional, que vino a suplir una necesidad real de los trabajadores y trabajadoras que abogaban por el establecimiento de un modelo de justicia mucho más rápido y expedito. En este proceso las Corporaciones de Asistencia Judicial han jugado un rol protagónico, pues a su alero se conformaron las Oficinas de Defensa Laboral, que están conformadas por abogados laboristas con vasta experiencia y preparación en la materia, que entregan asistencia judicial y jurídica a trabajadores y trabajadoras que se han visto vulnerados en sus derechos, en gran medida a consecuencia del término de la relación laboral, como también en casos en que se han vulnerado sus garantías constitucionales.

En la actualidad la Corporación dispone de Oficinas de Defensa Laboral apostadas en la ciudad de Arica, Iquique, Antofagasta y Calama, con un equipo diverso de abogados defensores laborales y de técnicos jurídicos.

A continuación, se entregan las estadísticas de las diversas Oficinas de Defensa Laboral:

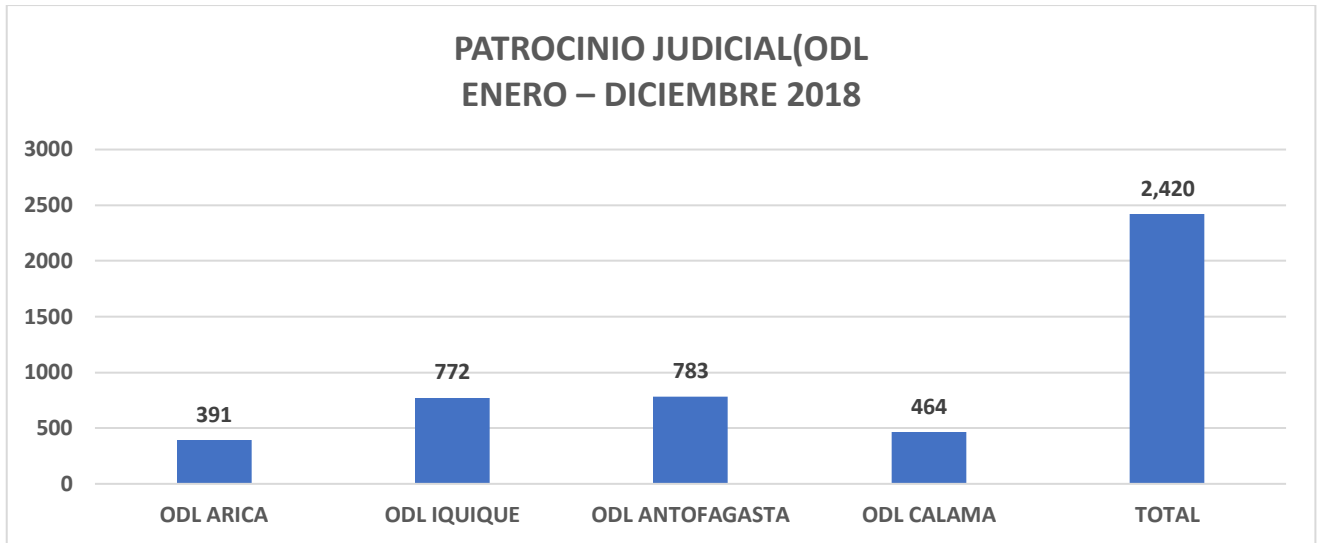
- ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN.**

	ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN ENERO – DICIEMBRE 2018
ODL ARICA	1.636
ODL IQUIQUE	2.491
ODL ANTOFAGASTA Y CALAMA	2.168
TOTAL	6.295



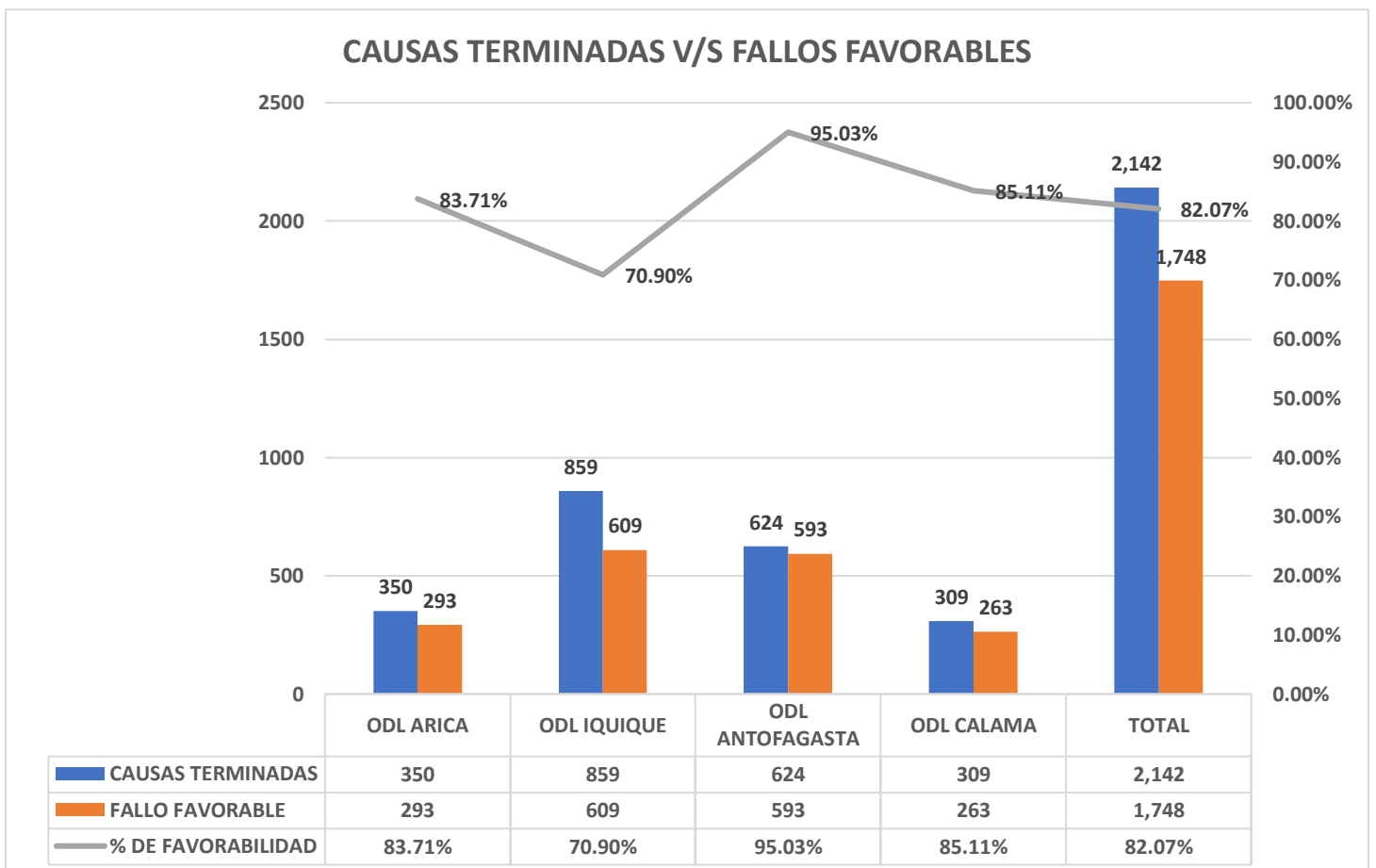
- PATROCINIO JUDICIAL.**

	REPRESENTACIÓN JUDICIAL ENERO – DICIEMBRE 2018
ODL ARICA	391
ODL IQUIQUE	772
ODL ANTOFAGASTA	783
ODL CALAMA	464
TOTAL	2.420



• CAUSAS TERMINADAS Y FALLO FAVORABLE.

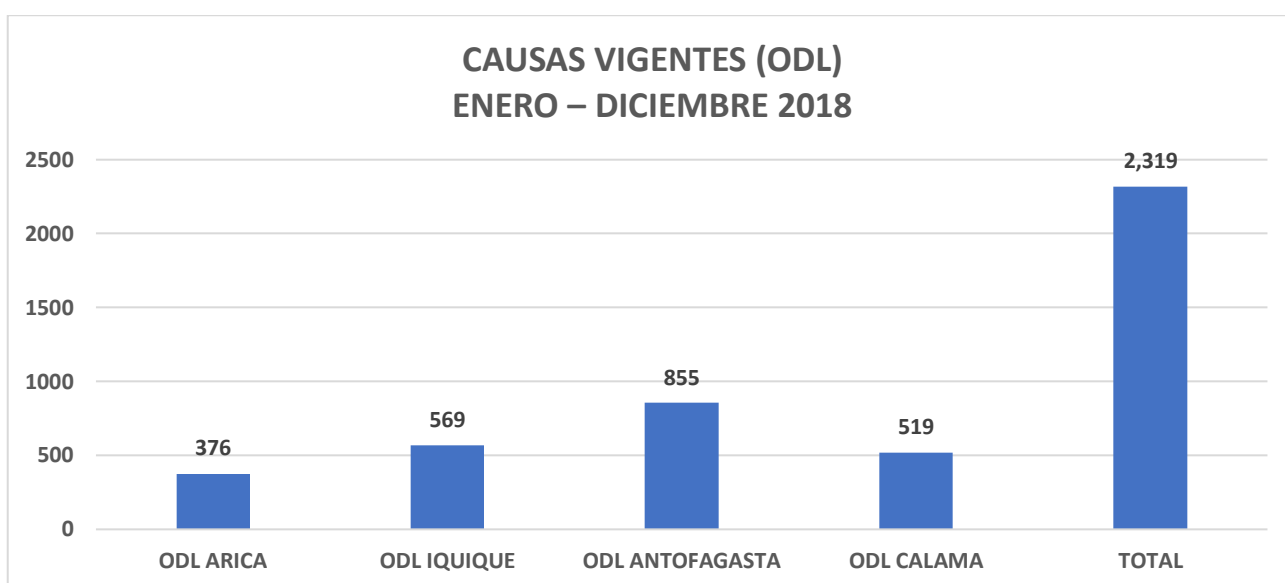
	CAUSAS TERMINADAS	FALLO FAVORABLE	% DE FAVORABILIDAD
ODL ARICA	350	293	83,71%
ODL IQUIQUE	859	609	70,90%
ODL ANTOFAGASTA	624	593	95,03%
ODL CALAMA	309	263	85,11%
<b>TOTAL</b>	<b>2.142</b>	<b>1.748</b>	<b>82,07%</b>



Se destaca que a nivel de las Oficinas de Defensa Laboral la CAJTA se obtiene un **82,07% de resultados judiciales favorables o con avenimientos** lo cual se debe a la gran experiencia ganada por nuestros profesionales de la CAJTA.

- **CAUSAS VIGENTES A DICIEMBRE DE 2018.**

	ENERO – DICIEMBRE 2018
ODL ARICA	376
ODL IQUIQUE	569
ODL ANTOFAGASTA	855
ODL CALAMA	519
TOTAL	2.319



### 4.3. PRIORIZACIÓN DEL TEMA GÉNERO.

Actualmente la asociación de las mujeres al área del cuidado con la consiguiente exclusión de los hombres; la asociación de los hombres al área de toma de decisiones con la consiguiente exclusión de las mujeres; la falta de autonomía de las mujeres, incluso con reconocimiento legal, en temas reproductivos, económicos, familiares, laborales, entre otros; la violencia en el ámbito doméstico, el acoso callejero, la violencia sexual, todas ellas son expresiones de desigualdad y discriminación que tienen como base un componente cultural, vinculado a los roles y estereotipos negativos de género presentes en nuestra cultura. Aún más, si a este conjunto de experiencias sumamos las de aquellas personas que tienen una orientación sexual distinta a la heterosexual, que vivencian de manera interna un género distinto al sexo que les asignaron al nacer o cuya expresión de identidad es distinta a la determinada por su biología, entre otros, las manifestaciones de violencia y discriminación se multiplican.

Por otro lado, sabemos que el ordenamiento jurídico vigente y el sistema judicial encargado de hacerlo cumplir, tienden a expresar de manera normativa los valores culturales vigentes en una sociedad en un momento determinado. En cuanto a las normas, las modificaciones obtenidas generalmente a partir de movimientos sociales reivindicadores de derechos no aseguran que su aplicación práctica no perpetúe la desigualdad que precisamente intentaban atacar.

Por ello, es en el conocimiento y aplicación de dichas normas, que hacen generalmente las personas que administran justicia, donde los valores culturales vigentes tienen un espacio amplio de expresión, el cual puede generar un impacto negativo en el acceso efectivo a la justicia. Así, la labor jurisdiccional y el trato que brinda la institución a las personas que se acercan al sistema judicial por cualquier causa tienen un rol fundamental, en la medida que pueden contribuir a no perpetuar desigualdades presentes

En definitiva, aunque los compromisos internacionales de Derechos Humanos firmados por nuestro país han puesto los derechos a la igualdad y no discriminación en el nivel más alto de nuestro ordenamiento jurídico, existe aún una brecha entre los derechos proclamados y su efectivo ejercicio. Por lo tanto, para cumplir con dichos compromisos se requiere de medidas, de políticas públicas, de programas y acciones concretas para lograr una transformación en la cultura institucional y social que se encamine hacia una igualdad real o sustantiva en el acceso y disfrute de los derechos de todas las personas.

#### 4.3.1. ACCIONES EJECUTADAS Y DIRIGIDAS A FUNCIONARIOS(AS) QUE ABORDEN TEMÁTICAS DE GÉNERO.

La Corporación ha desempeñado una labor de continuo apoyo y gestión en la temática de género, la cual ha permitido generar capacitaciones tanto a sus propios funcionarios como también a habitantes de las diversas regiones, que han permitido dar a conocer los derechos que el ordenamiento jurídico les reconoce, a fin de evitar cualquier tipo de vulneración al respecto entregando un amplio apoyo a la temática en general sobre todo considerando un grupo de mujeres que se encuentra en sectores alejados y recónditos de Chile como el extremo norte.

### **4.3.2. ACCIONES Y PROGRAMAS REALIZADOS DIRIGIDOS A MEJORAS DE LA ATENCIÓN DE LAS MUJERES BENEFICIARIAS.**

La Corporación, en razón del desarrollo de actividades generadas el año 2018, implementó diversas capacitaciones que tienden a cubrir las necesidades contingentes conforme al grupo social asociado a la temática de género y con un punto de vista transversal.

La Corporación de Asistencia Judicial ha radicado su colaboración en diversas regiones con el área de género sobre todo a través de funcionarias encargadas de la temática a nivel regional que acuden a reuniones con la Red de manera de adecuar nuestro funcionamiento conforme a los requerimientos necesarios y urgentes de nuestras usuarias.

Es así como se han realizado numerosas actividades en temática de migrantes a nivel de las tres regiones apoyadas de por instituciones ligadas con la atención a migrantes.

Adicionalmente nuestros profesionales han potenciado su atención en CESFAM inclusive generando instancias de capacitación a sus funcionarias en la temática de familia.

A través de los CAVIs y Consultorios jurídicos se han generado talleres o seminarios en conjunto con otras instituciones como por ejemplo Sernameg, como Victimización secundaria, charlas a adultos mayores sobre Violencia Intrafamiliar.

Además, colaboran activamente en las mesas organizadas por instituciones de la red con la finalidad de discutir temática de violencia contra la mujer.

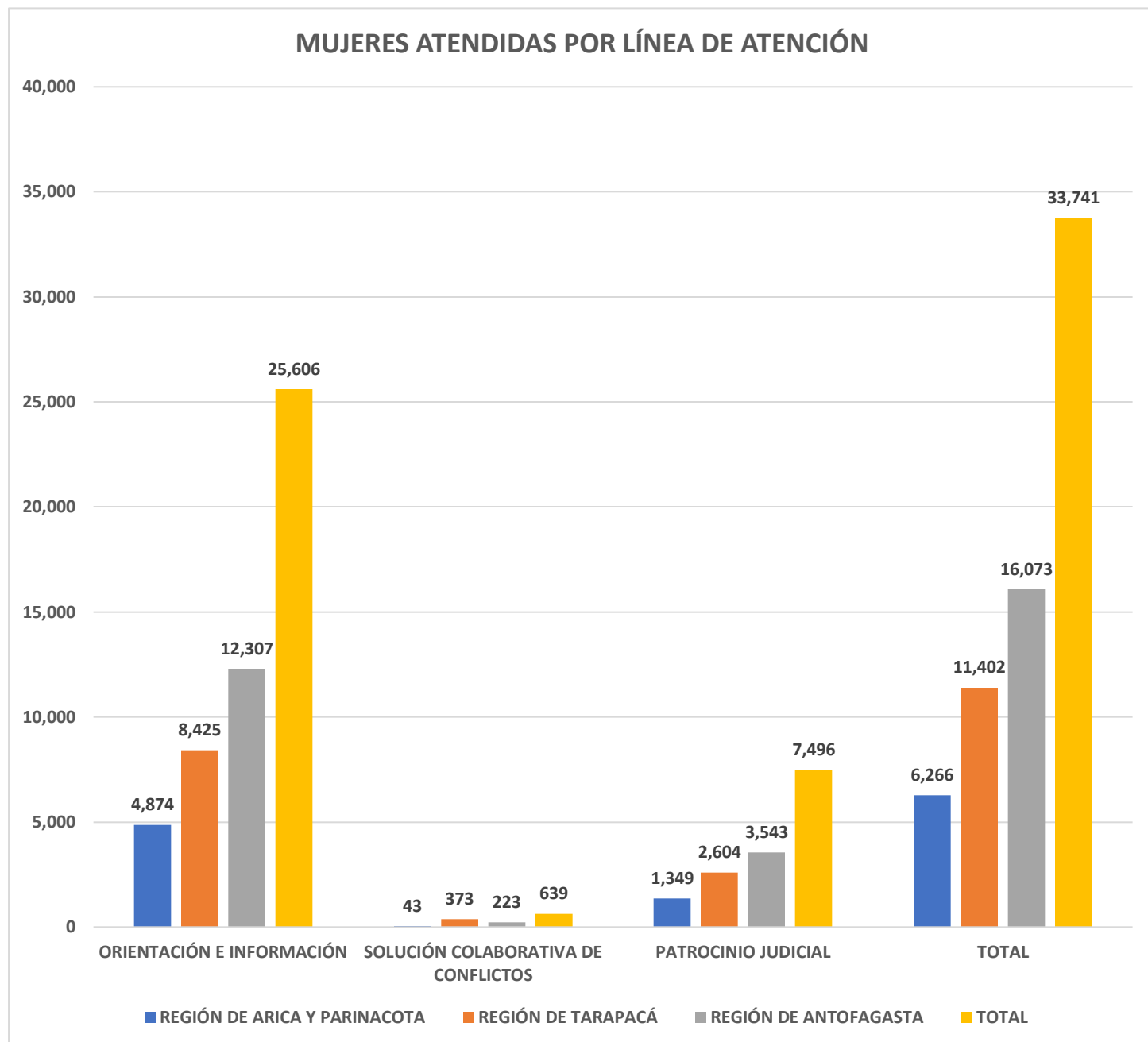
En temática de familia, los Consultorios jurídicos han efectuado capacitaciones activas sobre materia de divorcio, cuidado personal y medida de protección, filiación, divorcio, matrimonio civil, ley de cuidado personal compartido

Es destacable la participación de la Corporación en talleres sobre aspectos técnicos de la explotación sexual y comercial de Niños, Niñas y Adolescentes, seminario contra la violencia extrema contra la mujer, capacitación sobre herramientas de abordaje contra violencia Intrafamiliar, seminario forense sobre delitos sexuales, pasacalle organizado por Sernameg y red de violencia intrafamiliar.

Nuestras unidades durante estos años se han formado y especializado en temáticas como Ley de identidad de género y derechos en la comunidad transexual, así como también participación y capacitación en seminario sobre género, derechos humanos, migración desde la perspectiva médico legal, lo cual es importante en la temática dando cuenta de la gran experiencia de nuestros profesionales con la capacidad de abordar todas las temáticas necesarias.

## 4.3.3. MUJERES ATENDIDAS POR LÍNEA DE ATENCIÓN.

	ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN	SOLUCIÓN COLABORATIVA DE CONFLICTOS	PATROCINIO JUDICIAL	TOTAL
REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA	4.874	43	1.349	6.266
REGIÓN DE TARAPACÁ	8.425	373	2.604	11.402
REGIÓN DE ANTOFAGASTA	12.307	223	3.543	16.073
TOTAL	25.606	639	7.496	33.741



La Corporación atendió un total de 33.741 mujeres durante el año 2018, en nuestras diversas líneas de atención.



Centro de Mediación de Iquique realiza taller dirigido a mujeres del sector de Laguna Verde en Iquique

#### 4.3.4. ATENCIÓN A MUJERES INDÍGENAS AÑO 2018.

En el aspecto indígena, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 56 y 57 de la Ley 19.253, las Corporaciones de Asistencia Judicial están obligadas a entregar atención a los pueblos originarios, al decir dicha normativa que *“Al efecto los Consultorios Jurídicos de las Corporaciones de Asistencia Judicial no podrán excusar su atención basados en la circunstancia de estar patrocinando a la contraparte indígena. Sin perjuicio de lo expuesto en el inciso anterior, podrán asumir gratuitamente la defensa de los indígenas aquellos abogados que, en calidad de Defensores de Indígenas, sean así designados por resolución del Director. Los indígenas que sean patrocinados por abogados de los Consultorios Jurídicos de las Corporaciones de Asistencia Judicial, por los abogados de turno o por los abogados Defensores de Indígenas, gozarán de privilegio de pobreza por el solo ministerio de la ley”*. La obligación antes expresada se extiende a diversas materias, entre las cuales se encuentran las siguientes: *“dominio, posesión, división, administración, explotación, uso y goce de tierras indígenas, y los actos y contratos que se refieran o incidan en ellos, y en que sean parte o tengan interés indígena”*.

En el caso específico de esta Corporación, la temática indígena no resulta ajena pues el territorio en que tiene presencia contempla vastas zonas geográficas con alta presencia de asentamientos y pueblos originarios andinos, particularmente aquellos pertenecientes en gran medida a la etnia Aymara, sin perjuicio de la concurrencia de otras etnias en número inferior.

Con miras a generar un mayor número de atenciones y de acercar nuestro trabajo a las diversas comunidades, se han desarrollado reuniones con facilitadores interculturales quienes han entregado valiosas herramientas que han permitido generar mejores políticas de atención hacia personas pertenecientes a este grupo social, permitiendo conocer su cultura, costumbres, idioma, entre otras. Adicionalmente, se programaron actividades de coordinación con diversas comunidades y dirigentes indígenas, tendientes a implementar sistemas de atención en horarios acordes a las necesidades y ritmos de vida.



Por el alto componente indígena ya señalado tenemos inactivas de trabajo coordinado atendiendo a la realidad de cada Región:

- **Región de Arica y Parinacota.**

La Corporación dispone de un Consultorio Jurídico Móvil en la ciudad de Arica, el cual se desplaza por todo el territorio geográfico de dicha región, atendiendo usuarios en la ciudad de y las localidades de Camarones, Putre, Visviri, General Lagos, entre otras. La generalidad de las atenciones desarrolladas en dicha región está enfocada principalmente por personas indígenas, los cuales son atendidos de forma automática en materias al conocimiento de dicho centro y focalizados a la atención judicial en otro tipo de materias.

- **Región de Tarapacá.**

La Corporación dispone de un Consultorio Jurídico en la comuna de Pozo Almonte que recorre toda la Provincia del Tamarugal, generando atención a personas indígenas de las localidades de Huará, Pica, Matilla, Mamiña, Colchane, entre otras. El Consultorio Jurídico de Pozo Almonte tiene a su cargo la circunscripción territorial más grande de Chile, la cual está conformada en su mayoría por personas indígenas ciudadanos chilenos y Migrantes.

- **Región de Antofagasta.**

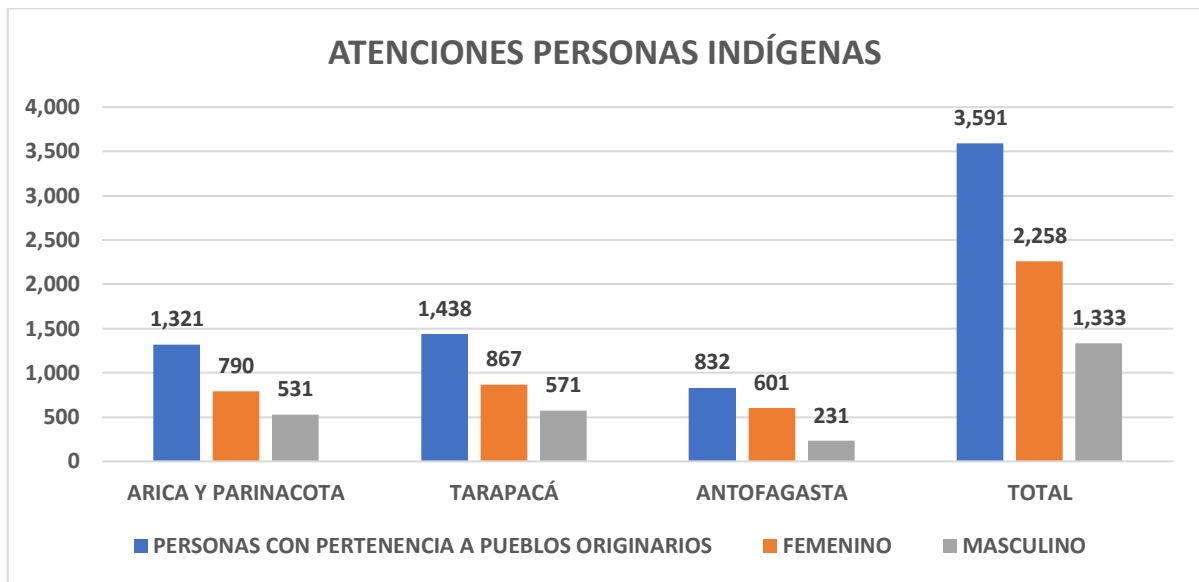
Adicional a lo que indica la misión de la Corporación y la Ley Indígena, en la Región de Antofagasta la Corporación realiza un trabajo mancomunado con la ilustre Municipalidad de Calama para la atención de las agrupaciones indígenas de la zona. Además, se han establecido turnos horarios especiales para las personas que provengan de las localidades más alejadas como Toconao o Socaire, que no pueden desplazarse con la debida facilidad. Se realizan visitas dos veces por semana a San Pedro de Atacama para desarrollar actividades de orientación e información y también hacia zonas más rurales.



**CONSOLIDADO ESTADÍSTICO PUEBLOS ORIGINARIOS.**

El siguiente cuadro muestra el universo de atenciones desarrolladas por la Corporación respecto de usuarios pertenecientes a los pueblos originarios.

	PERSONAS CON PERTENENCIA A PUEBLOS ORIGINARIOS	FEMENINO	MASCULINO
ARICA Y PARINACOTA	1.321	790	531
TARAPACÁ	1.438	867	571
ANTOFAGASTA	832	601	231
TOTAL	3.591	2.258	1.333





CAPÍTULO 5:  
***Prácticas profesionales y  
egresados de Derecho***

### 5.1. PRÁCTICAS PROFESIONALES.

Dentro de las temáticas que conforman la misión institucional de la Corporación, se encuentra aquella que dice relación con la de proporcionar a los egresados de las Escuelas de Derecho de las Universidades la posibilidad de efectuar su práctica profesional, la que constituye un requisito legal previo que debe cumplir todo postulante a obtener el título de Abogado.

La práctica profesional tiene por objeto, en el orden social, la atención jurídica gratuita de las personas que no cuentan con los medios necesarios para sufragar los gastos de su defensa por abogados particulares y, en el orden didáctico, la aplicación de los conocimientos adquiridos durante los estudios universitarios.

El Decreto Supremo N°265 de 1985 del Ministerio de Justicia, aprobó el Reglamento de Práctica Profesional de Postulantes al Título de Abogado, establece el objeto de ella, los requisitos para realizarla, el período de duración, los derechos, deberes y obligaciones de los postulantes, el proceso de término y calificación, y las medidas disciplinarias.



### 5.2. UNIVERSO DE POSTULANTES.

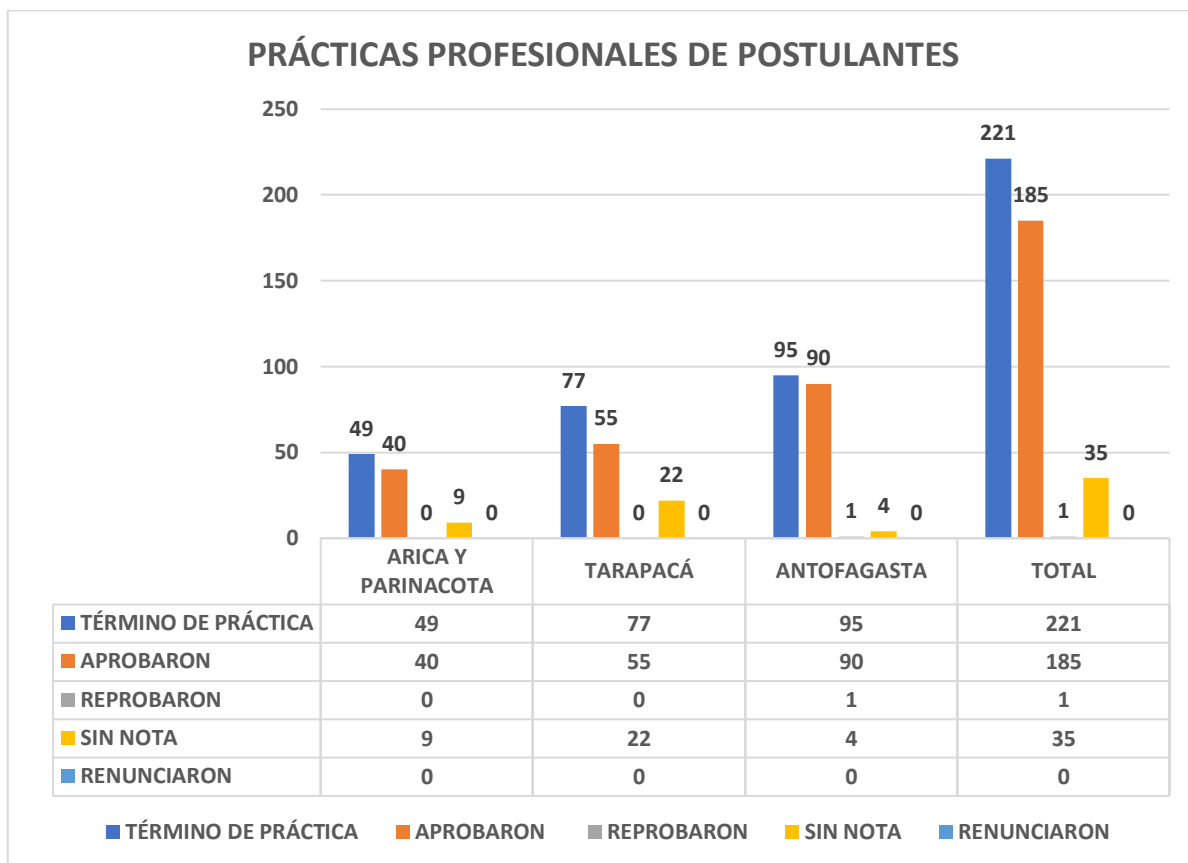
Durante el año 2018, la Corporación recibió un universo total de 221 postulantes provenientes de diferentes universidades del país, quienes entregaron el mayor de sus esfuerzos y conocimiento en post de apoyar a esta institución a cumplir la misión principal para la cual fuera ella creada, la de proporcionar asistencia judicial y/o jurídica gratuita a personas de escasos recursos en las líneas de orientación e información, patrocinio judicial y resolución alternativa de conflicto.

Las estadísticas sobre el universo de postulantes que fueron recibidos por esta Corporación en el año 2018 se reflejan en el siguiente cuadro estadístico:

- **Prácticas profesionales de los postulantes.**

Cantidad de postulantes que ingresaron el presente año: **221**

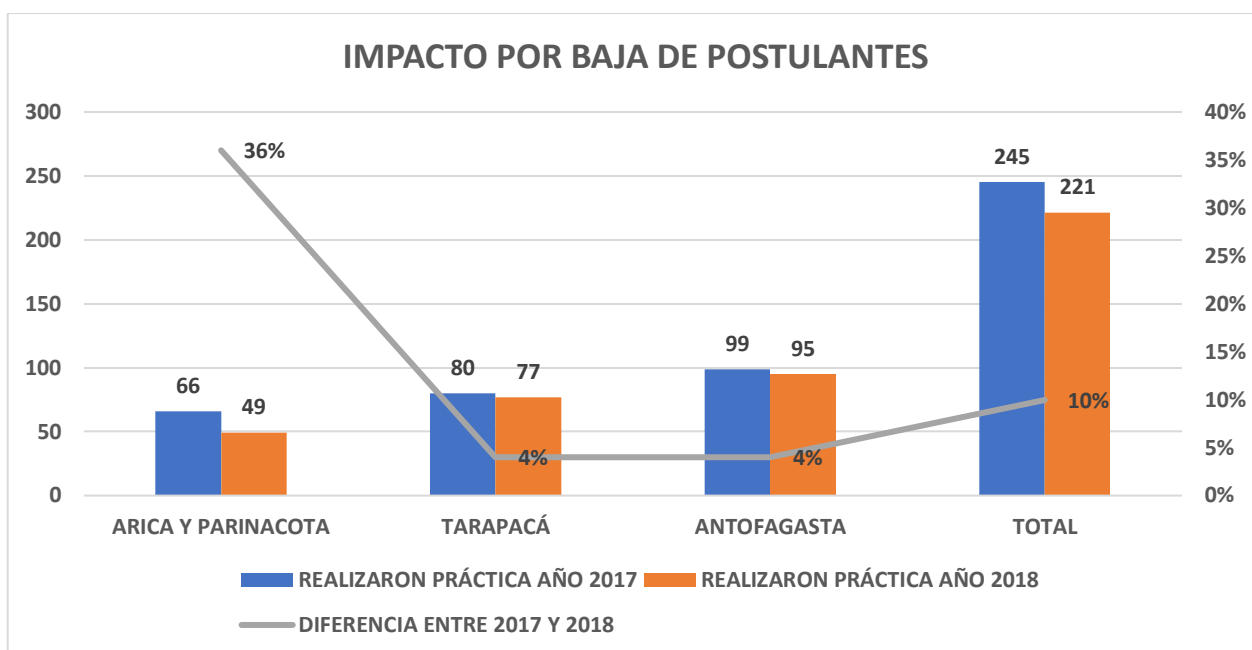
	TÉRMINO DE PRÁCTICA	APROBARON	REPROBARON	SIN NOTA	RENUNCIARON
ARICA Y PARINACOTA	49	40	0	9	0
TARAPACÁ	77	55	0	22	0
ANTOFAGASTA	95	90	1	4	0
TOTAL	221	185	1	35	0



### 5.3. IMPACTO POR LA BAJA DE POSTULANTES A PRÁCTICA PROFESIONAL.

Durante el año 2018, la Corporación recibió un universo total de 221 postulantes provenientes de diferentes.

	REALIZARON PRÁCTICA AÑO 2017	REALIZARON PRÁCTICA AÑO 2018	DIFERENCIA ENTRE 2017 Y 2018	
ARICA Y PARINACOTA	66	49	17	36%
TARAPACÁ	80	77	3	4%
ANTOFAGASTA	99	95	4	4%
TOTAL	245	221	24	10%



Para la CAJTA es de vital importancia el apoyo que brindan los postulantes en práctica de la carrera de Derecho, ya que ellos apoyan directamente la gestión del abogado, por lo cual nuestra gestión se ve directamente afectada si no contamos con este vital recurso humano.

Como podemos observar en la gráfica anterior podemos darnos cuenta que si comparamos el número de postulantes en práctica recibidos el año 2017 con los que hicieron práctica el 2018, claramente se presenta una baja, la cual afectó de manera significativa a la Región de Arica y Parinacota alcanzando un 26% menos de alumnos en práctica que el año anterior, en el caso de las regiones de Tarapacá y Antofagasta el impacto fue menor alcanzando un 4% y el dato consolidado de la Corporación nos muestra que en general el año 2018, tuvimos un 10% menos postulantes que el año 2017.

Cabe señalar que esto es un índice que viene a la baja en forma sistemática, ya que solo como dato general el año 2016 el total de postulantes fue de 315 si lo comparamos con el año 2018, esto es 221, nos encontraremos con que la baja supera el 29% respecto a dicho año, es por ello la importancia de seguir en el camino de la profesionalización del servicio y seguir trabajando por aumentar las horas profesionales.

#### 5.4. PREMIACIÓN DE POSTULANTES DESTACADOS.

La actual administración estima oportuno reconocer la labor que desarrollan los postulantes que desarrollan su práctica forense en los diversos Consultorios, Centros, Unidades y Oficinas que dispone la Corporación.



Debido a esto son reconocidos como mejores postulantes, los que se destacan por su compromiso con la institución y su excelente labor realizada, obteniendo así la máxima calificación.

#### REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA.

- ✓ Isidora Margarita Sofía Flores Mazuela.
- ✓ Mandy Constanza Yáñez Peric.
- ✓ Carolina Francisca Cataldo González.
- ✓ Melissa Danae Sánchez Bravo.
- ✓ Camila Francisca Rodríguez Prieto.

#### REGIÓN DE TARAPACÁ.

- ✓ Ronald Diego Sarapura Salinas
- ✓ Miguel Ángel Albornoz Ordinola
- ✓ Alfredo Víctor Grossi Vieira
- ✓ Felipe Ignacio Javier Opazo Lobos
- ✓ Luis Gilberto Palape Roa
- ✓ Paula Teresa Pavés Aguirre
- ✓ Tamara Valeria Herrera Relos
- ✓ Javiera Andrea Guzmán Sepúlveda
- ✓ Francisca Alejandra Alano Quezada
- ✓ Liam Kevin Camus Quelopana
- ✓ Yanira Dennis Velásquez Cortez
- ✓ Camila Francisca Castillo San Juan
- ✓ Valentina Andrea Díaz Caamaño
- ✓ Iván Mamani Torrejón
- ✓ Katherine Jeannette López Espinoza
- ✓ Eduardo Fabriciano Páez Jiménez
- ✓ Octavio Alejandro Cruz Mora
- ✓ Iván Branco Cerda Fuentelzar
- ✓ Bárbara Stefany Muñoz Ramírez
- ✓ Fernando Ismael González Oñate

- ✓ Damaris Fresia Tapia Sepúlveda
- ✓ Manuel Félix Ahumada Aguirre

### REGIÓN DE ANTOFAGASTA.

- ✓ Vianey Carmen Luque Flores.
- ✓ Giovanna Carvajal Cárcamo.
- ✓ Paula Vásquez Magalhaes.







## CAPÍTULO 6: *Participación Ciudadana*

### 6.1. NORMAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

La Corporación, como una forma de cumplir el mandato legal y las directrices impartidas por el Supremo Gobierno, a través de la Resolución Exenta N°051/2015, de fecha 12 de febrero del año 2015, procedió a aprobar su norma general de participación ciudadana y estableció las modalidades formales y específicas de participación en la gestión pública en el marco de la Ley 20.500. Sin embargo, con fecha 09 de mayo de 2018, se dicta la resolución exenta N°1010/2018, en donde se modifica la resolución exenta N°051/2015, específicamente en lo relativo al siguiente sentido:

“Paralelamente, la Corporación de Asistencia Judicial de las regiones de Tarapacá y Antofagasta, dispondrán en el sitio Web institucional, el “Informe de cuenta pública” el cual deberá estar publicado 5 días hábiles antes del inicio de la ejecución de la cuenta pública presencial”.

Como una forma de acercar la labor de esta institución a la ciudadanía, la Corporación ha dispuesto de un link en su portal web institucional, denominado “Participación Ciudadana”, en el cual la comunidad puede disponer de un conocimiento acabado de las disposiciones que rigen el actuar de este Servicio en la materia y todas las modificaciones que ello incurre

### 6.2. CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL.

La Corporación, en el marco de las disposiciones que rigen la participación ciudadana en la gestión pública, durante el año 2016 procedió a convocar a diversos actores sociales del ámbito vecinal, del ámbito universitario, de la diversidad sexual, de los centros de padres y apoderados, de la tercera edad, de la discapacidad, entre otros, a fin de que se conformara el Consejo de la Sociedad Civil de la Corporación de Asistencia Judicial de las Regiones de Tarapacá y Antofagasta. Dicho Consejo cuenta con Reglamento propio de elecciones y Reglamento del COSOC.

El Consejo de la Sociedad Civil en sesión extraordinaria del 15 de mayo del 2019, revisó en detalle el documento base de rendición de Cuenta Pública del año 2018, donde aprobó el documento base para la realización de la actividad de la Cuenta Pública Participativa del 2018. Esta reunión se realizó en la sala de reuniones de la Dirección General CAJTA, ubicada en la Calle Plaza Prat 570, en la ciudad de Iquique.



Actualmente, el Consejo de la Sociedad Civil tiene el carácter de provisorio y se está en proceso de análisis la implementación del Consejo permanente, cuyos integrantes deben ser elegidos a través de un proceso de elección participativa de los diferentes actores sociales. Llamándose a elecciones en el mes de diciembre de 2018 a través de medios electrónicos ocupando las redes sociales para su difusión y posterior participación de la comunidad en general.

### 6.3. CONSULTA CIUDADANA.

La consulta ciudadana es un mecanismo de participación ciudadana que opera como un espacio para invitar a las personas a participar e incorporar sus opiniones para el mejoramiento de la gestión pública.

La Corporación, cumpliendo las metas trazadas en la norma específica de Participación Ciudadana, contenida en la Resolución Exenta N°051/2015, de fecha 12 de febrero de 2015, procedió a efectuar una Consulta Ciudadana Presencial, y para ello se decidió realizarla a un Usuario particular, estos son los Postulantes, conforme a la normativa institucional le corresponde por Ley a las Corporaciones de Asistencia Judicial administrar el sistema de prácticas de los postulantes egresados de la carrera de Derecho. Las Corporaciones - según el decreto 944 de 1981, que establece el estatuto de estas instituciones, determina que éstas tendrán por objeto proporcionar asesoría jurídica y asistencia judicial gratuita a personas vulnerables, y, **proporcionar a los egresados de derecho, postulantes a obtener el título de abogados, la práctica necesaria para obtenerlo en conformidad a la Ley.**

El artículo 523 N° 5 del Código Orgánico de Tribunales establece como uno de los requisitos para obtener el título de abogado, el haber cumplido satisfactoriamente una práctica profesional por 6 meses en las Corporaciones de Asistencia Judicial y los requisitos, formas y condiciones que deban cumplirse para aprobar esta práctica, están determinados en el Decreto N° 265 de 1985, del Ministerio de Justicia.

Su aporte y rol dentro de la estructura institucional surgió como un tema de gran importancia a revisar dentro de las 4 áreas relevantes de gestión e interés Institucional, que fue relevado en los Talleres de Laboratorio del Cambio, realizado en la Región de Tarapacá entre los meses de Septiembre y Noviembre del presente año, constituyendo uno de los proyectos finales para la gestión 2019 y futura, por ello se ha decidido que este año la consulta será dirigida a los Postulantes en Práctica como temática a aplicar la Consulta Ciudadana.

Es necesario tener presente como concepto de Consultas Ciudadanas que son espacios de diálogo abierto entre la autoridad pública, los representantes de la sociedad civil y la ciudadanía, que permiten a la autoridad pública rendir cuenta anual de la gestión de políticas públicas, permitiendo a los ciudadanos ejercer el control social sobre la gestión de la administración pública, esto ayuda a incorporar a la ciudadanía en la consulta, opinión, aporte u observación de las distintas etapas de diseño, evaluación y ejecución de las políticas públicas, permitiendo que ésta actúe como contraparte, y quien mejor conoce nuestra gestión como son los Postulantes.

La consulta se efectuó entre el 21 y 31 de diciembre de 2018 para las regiones de Arica-Parinacota, Tarapacá y Antofagasta.

La referida Consulta Ciudadana presencial se desarrolló en la ciudad de Arica y Parinacota, Tarapacá y Antofagasta a un universo de 40 postulantes en práctica en donde se registró **40 encuestas**, en conclusión, las encuestas eran anónimas y se les solicitó colaboración a los Directores regionales y sus jefes de administración y personas de cada región .

El modelo empleado para desarrollar la Consulta Ciudadana consistió en un cuestionario compuesto de 30 preguntas, y acá se exponen las 14 más importantes dirigidas a conocer diversas áreas que envuelve la labor de los postulantes en práctica.

En el caso de Arica-Parinacota se registraron 13 postulantes, es decir un 32.5 %

En el caso de Tarapacá se registraron un total de 9 postulantes, es decir un 22.5 %

En el caso de Antofagasta se registraron un total de 18 postulantes, es decir un 45 %.

### DE LA MUESTRA EFECTUADA Y SUS RESULTADOS.

En el presente título se contienen las interrogantes más relevantes que fueron formuladas a los participantes del proceso, las que fueron diseñadas considerando la labor que realiza las unidades operativas, de las cuales constaba de:

#### 1. ¿Indique su edad?

**Arica y Parinacota:** El promedio de edad es 31 años entre todos los encuestados. El menor de los postulantes consta de 24 años, mientras que el mayor tiene 52 años.

**Tarapacá:** El promedio de edad es de 30 años entre todos los encuestados. El menor de los postulantes consta de 24 años, mientras que el mayor tiene 52 años.

**Antofagasta:** El promedio de edad es 25 años entre todos los encuestados. El menor de los postulantes consta de 25 años, mientras que el mayor tiene 30 años.

#### 2. ¿Cuál es el nombre con el cual identifica la corporación de asistencia judicial de las regiones de Tarapacá y Antofagasta?

ABOGADOS DE LOS POBRES	2
CONSULTORIOS JURÍDICOS DE ASISTENCIA JUDICIAL	14
CLÍNICA JURÍDICA	0
CAJTA	19
CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL DE LAS REGIONES DE TARAPACÁ Y ANTOFAGASTA	5

La mayoría de los postulantes llaman CAJTA o Consultorio a la Corporación de Asistencia Judicial de las regiones de Tarapacá y Antofagasta, mientras que solo 2 de ellos abogados de los pobres, puede

deberse a la brecha generacional, ya que es el nombre que antiguamente se usaba término usado hoy aun por gente adulta mayor.

**3. ¿Visitó la página web de la corporación para recopilar información para postular a candidato a postulante?**

SI	28
NO	12

La mayoría de los postulantes visitó la página web, constituyendo un 70 % de ellos.

**4. ¿La información existente en la página web resultó ser clara, precisa y facilitó su postulación a candidato a postulante?**

UNIDAD OPERATIVA	POSTULANTES
MUY BUENA	12
BUENA	13
OMITE RESPUESTA	8
MENOS QUE REGULAR	3
REGULAR, ¿POR QUÉ? <input checked="" type="checkbox"/> FALTA DIRECCIÓN DONDE DEJAR DOCUMENTACIÓN. <input checked="" type="checkbox"/> NO ESTÁ ACTUALIZADA	4

Un 62.5% es los postulantes considera que la página web de la institución es Muy Buena y buena.

**5. ¿Cómo calificaría usted la inducción que recibió con relación a la práctica profesional?**

MUY BUENA	23
BUENA	10
REGULAR	6
MENOS QUE REGULAR ¿POR QUÉ?	1
NO RECIBÍ INDUCCIÓN ¿POR QUÉ?	-

El 82,5% considera que la inducción que recibió es muy buena y buena.

**6. ¿La inducción permitió conocer la misión de la corporación de asistencia judicial de las regiones de Tarapacá y Antofagasta?**

SI	37
NO ¿POR QUÉ?	1

El 97.3% de los postulantes que contestaron considera que la inducción le permitió conocer la misión de CAJTA, 2 postulantes omitieron responder.

**7. ¿El expositor de la inducción fue claro en exponer los temas tratados en la aludida actividad?**

SI	34
NO (SI SELECCIONA ESTA ALTERNATIVA DEBERÁ SELECCIONAR UNA DE LAS SIGUIENTES AFIRMACIONES)	3
EL EXPOSITOR IMPROVISÓ LO QUE EXPONÍA	3
FALTA DE PREPARACIÓN DEL EXPOSITOR	-
NUNCA LOGRÓ TRANSMITIR LOS CONTENIDOS DE LA INDUCCIÓN	-

El 85% de los postulantes indicó que fue clara la inducción.

**8. ¿Compartió la oficina con otros postulantes donde realiza la práctica profesional?**

SI	34
NO	6

Un 85% de los postulantes compartió oficina con sus pares.

**9. ¿La oficina reunía con las condiciones primordiales para realizar la práctica profesional?**

SI	32
NO	7

Un 82% de los encuestados que respondió consideró que su oficina cumplía con las condiciones, 1 de los postulantes omitió respuesta.

**10. ¿Indique en que tramo se encuentra con relación a las causas entregadas para su tramitación?**

01 A 30 CAUSAS	20
31 A 60 CAUSAS	4
61 A 90 CAUSAS	8
91 A 120 CAUSAS	5
120 Y MÁS CAUSAS	-

El 54% de los postulantes que contesto pregunta registra entre 01 a 30 causas, 3 postulantes omitieron respuesta.

## 11. ¿Indique cada cuanto tiempo el tutor revisó las causas que tiene a cargo?

1 VEZ AL MES	29
CADA DOS MESES	2
CADA TRES MESES	2
NUNCA, ¿POR QUÉ?	3, LLEVAN MENOS TIEMPO DE PRÁCTICA PROFESIONAL

El 66,6% de los postulantes que contesto pregunta indica que 1 vez al mes su tutor le revisó las causas, 4 postulantes omitieron respuesta.

## 12. ¿Analizó junto al tutor estudio de casos?

SI	35
NO	1

La mayoría de los postulantes que contesto pregunta pudo analizar con su tutor los casos, esto en un 97.2%. 4 postulantes omitieron respuesta.

## 13. ¿Durante la práctica realizó o no, las siguientes tareas?

ASESORÍA (GUÍA A INDIVIDUOS ACERCA DE LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS POR MEDIO DE PRINCIPIOS PROFESIONALES, LEGALES, ETC)	36
NEGOCIAR (TRATAR CON LOS DEMÁS CON EL FIN DE LLEGAR A UN ACUERDO O SOLUCIÓN EN MATERIAS RELATIVAS A TRABAJO QUE DESEMPEÑAN EN EL PUESTO)	26
PERSUADIR (TRATAR CON LOS DEMÁS PARA INFLUIR EN ELLOS CON RESPECTO A ALGUNA ACCIÓN O PUNTO DE VISTA)	23
INSTRUIR (IMPARTIR A OTROS CONOCIMIENTOS O HABILIDADES, YA SEA DE MANERA FORMAL O INFORMAL)	23
ENTREVISTAR (CONducir ENTREVISTAS DIRIGIDAS HACIA OBJETIVOS ESPECÍFICOS RELACIONADOS CON LA ORGANIZACIÓN Y LA ATENCIÓN DE PÚBLICO EN GENERAL)	21
INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN HABITUAL (DAR Y RECIBIR INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL TRABAJO DE NATURALEZA HABITUAL)	19
DISCURSO PÚBLICO (OFRECER CHARLAS, CONFERENCIAS, EXPOSICIONES FORMALES ANTE UN PÚBLICO RELATIVAMENTE NUMEROSO)	4

## 14. ¿Los conocimientos adquiridos en la universidad resultaron suficiente para desarrollar en forma óptima la práctica profesional?

SIEMPRE	21
REGULAR	16
INSUFICIENTE, ¿POR QUÉ?	2
NUNCA, ¿POR QUÉ?	-

El 53,8% de los postulantes que contestaron indica que los conocimientos de la universidad le sirvieron para su práctica profesional.

Esta consulta permitió tener un conocimiento determinado respecto de los postulantes en cuanto al ámbito de conocimiento al que se enfrentan al iniciar su práctica profesional, de cuanto se encuentran realmente preparados para ingresar a su práctica y sobretodo determinar si los aspectos teóricos enseñados en la Universidad son determinantes para el mejor desenvolvimiento de su futura carrera. En cuanto a la forma de trabajo de las CAJ, nos permite determinar las falencias o los ámbitos a mejorar respecto de los postulantes en práctica y sobretodo las correcciones a realizar en nuestro sistema de trabajo.

En conclusión, es necesario efectuar regulaciones actualizadas respecto del Decreto 265 de 1985, que regule de manera detallada y actualizada la temática de los postulantes en práctica.







CAPÍTULO 7:  
***Logros ejecutados el 2018***

## 7.1. LOGROS IMPLEMENTADOS DURANTE EL 2018.

Durante el año 2018, se definieron 5 ejes estratégicos para la consecución de los objetivos planteados y se entendió estos como la estrategia misma, siendo la base para la identificación de las líneas de actuación de la Corporación para alcanzar nuestros objetivos, estos se convirtieron en la principal directriz para formular el plan de actividades 2018, para lograr nuestros objetivos y metas, aprovechando las oportunidades, neutralizando las amenazas, potenciando nuestras fortalezas y para superar nuestras debilidades.

A continuación, presentaremos cada eje estratégico y los logros de estos.

### EJE ESTRATÉGICO N°1: HOMOLOGACIÓN DE PROCESOS INTERNOS:

El objetivo de este eje es el de poder consolidar y unificar los criterios de trabajo en unidades CAJTA; en atención a ello se pretende obtener procesos únicos, claros, precisos que pretendan establecer formas de trabajo unificados, eficiente y efectivas para el funcionamiento de la institución, lo cual traerá una repercusión directa en los resultados. A continuación, se detallan los logros obtenidos en este eje:

- Dentro de los logros de este eje podemos mencionar que se consensuó para las 3 regiones reuniones de índole operativo, las cuales actualmente se realizan con regularidad en las 3 regiones que abarca la CAJTA, dentro de las que podemos mencionar las siguientes:
  - ✓ **REUNIONES DE DIRECTORES REGIONALES:** Con la finalidad de generar una homologación de criterios, se determinaron reuniones cuatrimestrales de los directores regionales en conjunto, las cuales se unen a las reuniones de comité estratégico de la Dirección General.
  - ✓ **REUNIONES DE LINEA DE TRABAJO:** Se realizan reuniones de unidades especializadas, en conjunto con todas las jefaturas en atención a la unidad operativa, ya sea CAVI, Consultorio Jurídico o ODL de las tres regiones
  - ✓ **REUNIONES DE COMITÉ TÉCNICO:** Se cumplió con un calendario anual de reuniones de Comité Técnico (reunión de jefes de unidad) instruyendo la realización de actividades para asegurar que la información e instrucciones llegasen a la totalidad de los equipos de trabajo.
  - ✓ **REUNIÓN DE PAUTA:** Se instauró una instancia formal de reuniones de trabajo en cada unidad operativa de CAJTA denominada: “Reunión de Pauta”, en la que se trabajan temas técnicos, organizacionales y resolución de conflictos al interior de los equipos.
- **VISITAS OPERATIVAS:** Procedimiento destinado a efectuar visitas en todas las unidades de manera semestral, en la cual se analiza, verifica y determinan los hallazgos jurídicos, administrativos y de postulantes de cada unidad, detectando eventuales problemas y subsanándolos en el corto, mediano y largo plazo. Todo ello conforme a formato estandarizado de control y fiscalización.
- En el trabajo de línea, en cuanto a la línea laboral a cargo de la Dirección Regional de Tarapacá, se consensuó un conjunto de buenas prácticas con miras a la construcción de un manual de procedimientos en lo referente a la tramitación de exhortos y la atención de usuarios complejos; en efecto, se dejó establecida la necesidad de centralizaren las Direcciones Regionales los

exhortos y la gestión de los conflictos con los usuarios. En el caso de Centro de Atención de víctimas a cargo de la Dirección regional de Arica-Parinacota se determinaron elementos a trabajar en conjunto y resolvieron temáticas claras de la Unidad. En caso de Consultorio Jurídico se homologan formas de trabajo entre unidades y se verifica la forma común de proceder en casos comunes entre las mismas unidades.

- Inicio del estudio y socialización de las especificaciones introducidas a las líneas OI y Prevención y Difusión.
- En la región de Tarapacá Se implementó un sistema de inducción de postulantes por grupo en la etapa de ingreso a la práctica, el cual aplica un proceso común para las tres regiones.
- Se generó por la unidad de Planificación y control, la revisión procedimiento e implementación sistema informático para gestión de postulantes.
- Se confeccionó la mejora de procesos internos del departamento de RR.HH. y Finanzas para todos los funcionarios.
- La unidad de Planificación y control elaboró proceso para mejorar confiabilidad datos estadísticos para todas las unidades de la Corporación.
- Se actualizó formato de visitas operativas, ampliando la magnitud de los factores que se consideraban, aumentando los insumos para tomar decisiones que impacten en la satisfacción de nuestros usuarios y funcionarios de las tres regiones.
- A contar del año 2018 se iniciaron las gestiones entre las Corporaciones para efectos de la modificación y actualización de nuestro Reglamento Interno por parte de una comisión en donde inclusive es parte AFUCAJTA (Asociación de funcionarios). Destacando la búsqueda de eficiencia operativa.
- Se mejoró sustancialmente, los procesos de reintegros de funcionarios por concepto de licencias médicas. Lo cual favorece de manera óptima a las unidades operativas en la gestión
- Se comenzó a trabajar en el proceso de cobro de costas, para dar más eficiente en el integro de recursos para la corporación.

## **EJE ESTRATÉGICO N°2: EMPODERAMIENTO DEL CAPITAL HUMANO:**

El objetivo que persigue este eje es delegar confianza a nuestros funcionarios para que puedan decidir sobre su propio trabajo, con la finalidad de encontrar menos barreras en la ejecución de mejoras y aumentar los rendimientos de cada trabajador individualmente. A continuación, se detallan los logros obtenidos en este eje:

- Se desarrolló en un 100% proyecto laboratorio del Cambio, impulsado por nuestra Directora General. Durante el proceso, se definieron grupos para determinar líneas de acción para el 2019 que nacieran de los mismos funcionarios. Se destaca como producto final y que se incorporó en nuestro plan estratégico 2019-2020 el plan para fortalecimiento de líderes estratégicos, redefinición de los perfiles del funcionario CAJTA, plan de mejoras tecnológicas.
- Se coordinó y logró la participación activa y entusiasta de los equipos de la Región de Tarapacá en la actividad de Laboratorio del Cambio, organizada por la Dirección General, generando un sano debate y estableciendo un plan de trabajo en aspectos como la gestión de postulantes.,
- Los jefes de unidad participaron en el curso de Liderazgo Situacional, recibiendo instrucción sobre competencias y habilidades para mejorar la gestión de las unidades.

- **Coordinación de capacitaciones a funcionarios públicos**, se desarrolla Plan Bienal de Capacitación 2018-2019 como parte fundamental del Eje Núm. 2 del Plan Estratégico 2018, con el objetivo de fortalecer el Capital Humano, gestionando instancias de formación prioritariamente enfocadas en la Primera Acogida y Liderazgos de la CAJTA.
- El inicio de un Plan de Autocuidado, implementado preliminarmente en unidades operativas como: Consultorio Jurídico de Alto Hospicio y Unidad CAVI de Iquique. Con el objetivo de replicar el espacio al interior de los equipos de trabajos de las unidades que lo requieran.
- Continuación del Plan de Mantenimiento del Programa de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en Unidad con Riesgo Alto e Implementación del Protocolo de Riesgos Psicosociales a nivel Organizacional.
- Asesoría en la implementación del Proceso de Evaluación de Desempeño.

### **EJE ESTRATÉGICO N°3: GESTIÓN PRESUPUESTARIA:**

El objetivo de este eje, es permitir una gestión sustentable en la Corporación, disponiendo de recursos que aseguren el uso y abastecimiento continuo de recursos monetarios a fin de cubrir las necesidades del presente, sin comprometer las necesidades futuras. En este sentido, se busca obtener recursos que permitan cubrir todas las necesidades de la institución, para así poder dar cumplimiento al plan estratégico definido. A continuación, se detallan los logros obtenidos en este eje:

- Por medio de las tres Direcciones Regionales se dio un adecuado uso a los instrumentos internos de control de solicitudes y requerimientos; priorizando un óptimo uso de los recursos.
- Se recibió las dependencias del tribunal electoral para implementar las nuevas dependencias de ODL y Mediación, iniciándose los trabajos de acondicionamientos, proyecto que se verificó durante el 2018 y en atapa de recepción al cierre del año.
- Mantenimiento y reparación del Consultorio Centro de la ciudad de Antofagasta, adquisición de mobiliario para funcionarios y postulantes y reemplazo de piso flotante en espacio destinado a postulantes del Consultorio.
- Consolidación Proceso de Atención y cobro de Convenios Municipales. Este proceso se ha afianzado ya en forma mensual a los municipios que lo solicitan se les envía un informe mensual de las gestiones realizadas producto del convenio municipal.
- Aprobación FNDR Adquisición vehículo atención móvil CAJTA - Antofagasta.
- Afianzamiento el proceso de cobro de subsidio por licencias médicas.
- Se produjo un aumento en el Cobro de las Licencias Médicas lo cual nos permitió aumentar nuestros ingresos en comparación al año 2017, percibiendo un monto de M\$108.633.
- Instalación de nueva tecnología de red telefónica e internet, de la Red MPLS, la cual producto de la mejora ha producido que las distintas consultas realizadas a páginas web tales como: poder judicial, chile compra, contraloría sea realizada en forma eficiente y eficaz.
- Se licito y adjudico Móvil Tarapacá con fondos propios que responde al programa anual de atenciones en terreno para facilitar el acceso a nuestros servicios, lo que permite mejorar nuestra atención para todas aquellas personas que no puedan concurrir a las oficinas de la corporación de asistencia judicial por razones tales como: vivir en lugares muy apartados, ser adulto mayor, ser una persona con discapacidad o pertenecer a alguno de los grupos que cada región define como prioritario, tales como pueblos originarios y trabajadores agrícolas.

- Durante el año 2018, siguiendo con el trabajo en el área, se adquirió ropa institucional con el sacar y filtros solares necesarios para el clima de la Zona Norte para la región de Antofagasta, su destino fue los choferes, auxiliares, Receptores, Técnicos Jurídicos y Secretarías, también pantalones y chaquetas y zapatos de seguridad, para los conductores y Receptores Judiciales.
- Durante el año 2018, la Unidad de Administración y Finanzas comenzó el proceso de "Inventario de los Muebles de la CAJTA", la Primera Etapa correspondiente al conteo de los Bienes se realizó entre los meses de enero y marzo del año 2018. Desde el mes de mayo del mismo año se comenzó la Segunda Etapa del Inventario, correspondiente al envío de las planchetas o plantilla para su revisión y firma, luego de su revisión por el funcionario es validada, firmada por éste y pegada en cada oficina. La tercera Etapa del Inventario, correspondiente a la cuadratura de lo contable con la información administrativa (la indicada en la plancheta), comenzará a partir del mes de JULIO del año 2019.

#### **EJE ESTRATÉGICO N°4: MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN INTERNA:**

Este eje busca mejorar de forma continua los procesos internos de la institución. Nuestros procesos internos son el conjunto de actividades que realizamos con el fin de conseguir los objetivos institucionales.

- Instalación de **nueva tecnología de red telefónica e internet, de la Red MPLS**, la cual producto de la mejora ha producido que las distintas consultas realizadas a páginas web tales como: poder judicial, chile compra, contraloría sea realizada en forma eficiente y eficaz. Esto debido a que la implementación de la red MPLS, trajo consigo un aumento potencial no solo del ancho de banda, sino de la calidad de la misma la cual ahora es por fibra óptica, que es lo último en tecnología que se está utilizando tanto en el sector privado como en el público.
- Se estableció un plan de trabajo con las magistraturas de la jurisdicción de Tarapacá a fin de levantar y solucionar problemáticas de gestión (Juzgado de Familia de Iquique y Pozo Almonte), con el objetivo de obtener mejor forma de trabajo para para las unidades operativas y rapidez en la solución de conflictos para nuestros usuarios
- Producto de aportes obtenidos en base a exploratorio enviado el año 2017 por la institución, se lograron los recursos para la contratación a una prevencionista de riesgo mediante concurso público para las tres regiones quien desarrolló un primer plan de gestión en cuidado de nuestros funcionarios, destacando el trabajo realizado en conjunto a la ACHS en relación a la detección de riesgo en cada una de las unidades. Nuevamente la CAJTA este año, considera el pago mínimo variable por concepto de mutualidad.
- Con la finalidad de llegar a cada recóndito lugar de nuestro país, y entregar acceso a la justicia a todas las personas, se presentó el proyecto por circular 33 para la compra de un vehículo móvil para la región de Arica Parinacota, con el propósito de dejar a todas nuestras regiones con un vehículo móvil habilitado para la atención en terreno y cumplir de manera óptima con nuestro mandato constitucional.
- Cumpliendo con el objetivo de que los procesos sean más expeditos y regionalizados, Se inició el proceso de traslado de la gestión de postulantes desde la Dirección General a las Direcciones Regionales, asumiendo plenamente éstas la delegación facultades en la materia, lo que permite

que sea expedita la tramitación de las solicitudes y no sea necesario centralizar en una sola región la documentación permitiendo una mejora en la gestión interna de postulantes.

- Se implementó en un 100% de nuestras unidades el SAJ. Lo que permite hoy en día, extraer reportes de manera más eficiente y dinámica. Esta fue la implementación más grande de 2018, ejecutada por la unidad de Planificación y Control y el equipo de informática, lo cual para el 2019, nos permitirá tener a todas nuestras unidades 100% en SAJ.
- Se mejoró el proceso de la Charla DAS por parte de la unidad de Recursos Humanos, permitiendo ser óptimos en los procesos de inducción de nuestros funcionarios.
- El equipo de planificación y RR.HH., logro la consecución del 100% de la meta de Recursos Humanos que lidero a nivel nacional durante el año 2018, cumpliendo a su vez con el cumplimiento de las metas institucionales.
- Se desarrolló el Programa mi Abogado en la región en la Tarapacá, iniciando el lanzamiento a nivel nacional. Durante el 2018 se destacan los resultados, permitiendo ser ejemplo nacional de implementación y gestión para las demás corporaciones del país.
- En la participación internacional, esta Corporación forma parte del Comité de integración y desarrollo fronterizo Chile-Perú, en calidad de apoyo a la presidencia de la mesa por parte del Director regional de Arica-Parinacota y del Comité de integración y desarrollo fronterizo Chile-Argentina, en calidad de apoyo a la presidencia de la mesa por parte del Director regional de Arica-Parinacota, lo cual permite que nuestra institución sea reconocida a nivel nacional e internacional, permitiendo además un acceso a la justicia a nivel internacional.
- La institución ha mejorado el trabajo red institucional para atención de víctimas de tratas, incluso capacitando a funcionarios públicos acerca de la temática, lo cual permite un mejoramiento en la gestión y trabajo en red respecto a la temática en beneficio de nuestros usuarios.
- Sub Comité de Control Integrado de Fronteras : En la cual la CAJTA, participó interviniendo mediante la mesa que trató respecto de Delitos e infracciones aduaneras, tales como el contrabando, el tráfico de patrimonio cultural, el tráfico de flora y fauna (CITES) y otros a fines , Tráfico ilícito de estupefacientes, sustancias psicotrópicas y precursores químicos; Blanqueo de dinero y bienes provenientes del tráfico ilícito de estupefacientes, dinero no declarado y lavado de activos; documentos falsos y usurpación o suplantación de identidad, trata de personas y tráfico ilícito de migrantes, personas requisitorias y/o con impedimentos de salida del país e incumplimiento de medidas cautelares; falsificación de monedas, vehículo con orden de captura o con encargo, sustracción de menores, agresión, violencia y resistencia a la autoridad.-, todo lo anterior favorece a la gestión de nuestras unidades facilitando la especialización en la materia de nuestros profesionales, sobre todo considerando la gravedad de la temática lo cual implica que se puedan desarrollar y perfeccionar en la materia para nuestros usuarios.
- Participación CAJTA en la Mesa Intersectorial de trata de personas y tráfico ilícito de migrantes, lo cual se ha verificado en conjunto a través de la Intendencia Regional, en coordinación con la Gobernación Provincial de Arica, en dicha situación ha permitido que nuestra institución sea un servicio público adicional activo en la red y potente en cuanto a la materia, lo cual da seguridad a nuestros usuarios y nos permite crecer y mejorar la gestión institucional.
- Con el objetivo de potenciar más ingresos de usuarios a la institución y entregar un beneficio general a todas las personas, mejorando activamente la gestión, la Corporación de Asistencia judicial ha tenido un apoyo constante a migrantes con beneficio penitenciario, expulsión de extranjeros, visa para estudiantes, solicitud de documentos por medio de intendencia y gobernación.

La importancia de la participación de nuestra institución se vincula a la entrega de acceso a la justicia a toda la comunidad indistintamente su nacionalidad priorizando temáticas de la región por el carácter fronterizo de ARICA Y PARINACOTA. El hecho de encontrarse al extremo norte del país permite determinar encontrarnos con delitos de alta connotación, como la trata de personas y tráfico ilícito de migrantes, es así como la Corporación asume la representación jurídica de estos tipos de delitos mediante centros especializados como CAVI y desde el 2019 con Programa Mi Abogado respecto de Niños, Niñas y adolescentes.

- Se aprobó para ejecución el diseño del proyecto FNDR de infraestructura llamado reposición Consultorio Jurídico Antofagasta Norte, con apoyo como Unidad Técnica de la Dirección de Arquitectura del MOP.
- A través de la firma del convenio con la Ilustre Municipalidad de Taltal se ejecutó la Contratación abogado jornada completa para la unidad móvil de Taltal, lo cual potencia el ingreso de mayor cantidad de usuarios a la institución.
- Se busca a través de la Corporación la entrega de una mejor calidad en la atención por esa razón, se contrató a funcionarias para la unidad de Mejillones, secretaria y asistente social.
- Se aumentó las horas del profesional abogado, entregando jornada completa, para el abogado encargado del consultorio de Mejillones, y de esta forma mejorando la gestión de la zona.
- Cambio de Dependencias Oficina de Defensa Laboral de Antofagasta, realizado en el mes de noviembre de 2018, desde calle Washington 2461 a Pasaje Argomedo 245 frente a Consultorio Jurídico Centro, lo que ha permitido un ahorro importante de recursos por arriendo y a la vez permitirá el arriendo de nuevas dependencias para el CAVI Región de Antofagasta.
- **En cuanto a los Convenios Municipales** se logró consolidar el proceso de atención de cobro para asegurar un real pago mensual de estos y el recupero de la deuda histórica, además de instar a generar nuevos convenios con otros Municipios y mejorar los existentes lo cual claramente ha permitido la obtención de nuevos recursos para mejorar dependencias y renovación mobiliario y cubrir las necesidades de nuestra institución en base a gestión institucional.
- En la región de Antofagasta se incrementó progresivamente de la línea a Solución Colaborativa de Conflictos, en virtud en medidas adoptadas por la dirección regional, en los Consultorios Jurídicos, permitiendo solucionar rápida y eficazmente los conflictos jurídicos de nuestros usuarios.
- Activación de la red y entrega de herramientas básicas a los demás servicios públicos se tenía como objetivo al generar la participación de la CAJTA en la organización de seminarios en diversas materias de derecho, realizados por el Centro de atención de víctimas de Delitos Violentos de la Región de Antofagasta.
- Generación de nuevos convenios, los cual permiten incentivar la interinstitucionalización entre los servicios públicos es así como durante el año 2018 se firmaron 5 nuevos convenios:
  - ✓ Convenio Marco de Colaboración y Complementariedad entre la Corporación de Asistencia Judicial de las Regiones de Tarapacá y Antofagasta y la Universidad de Antofagasta.
  - ✓ Convenio entre la I. Municipalidad de Taltal y la Corporación de Asistencia Judicial de las Regiones de Tarapacá y Antofagasta.

- ✓ Convenio entre la Contraloría Regional de Arica y Parinacota y la Corporación de Asistencia Judicial de las Regiones de Tarapacá y Antofagasta.
- ✓ Convenio entre la Corporación de Asistencia Judicial de CAJMETRO y la Corporación de Asistencia Judicial de las Regiones de Tarapacá y Antofagasta.
- ✓ Convenio entre Servicio Nacional de la Discapacidad y la Corporación de Asistencia Judicial de las Regiones de Tarapacá y Antofagasta.
- Se ejecutó el encuentro nacional del convenio CAJTA – SENADIS, con la participación de Profesionales de todo Chile logrando afianzar conocimiento y buenas prácticas.



#### **EJE ESTRATÉGICO N°5: PLAN COMUNICACIONAL:**

El objetivo de este eje es permitir visibilizar de un modo positivo el servicio entregado por la Corporación de Asistencia Judicial. Se busca generar identidad y reforzar el conocimiento que tiene la comunidad sobre la Corporación. Nuestro objetivo es mostrar a la sociedad nuestros resultados y las funciones que desarrollamos, cuya finalidad es obtener un reconocimiento ante el público en general de nuestro trabajo, teniendo en consideración al concepto de Corporación de Asistencia Judicial como parte de un concepto general a nivel nacional

#### **Todos los proyectos incorporados en este plan fueron cumplidos exitosamente**

- El primer Proyecto dentro del plan comunicacional es la actualización de la **Página WEB Institucional de la CAJTA**, la que implicó la renovación del diseño de la página a un formato Gubernamental, manteniendo y actualizando la información existente de la antigua página web y agregando nueva información adicional para definir más quienes somos, además de ser un diseño de página adaptable a cualquier dispositivo, sea un navegador web, Tablet o teléfono móvil.
- Plan anual de campañas de difusión institucional

Durante el año 2018 el Plan Comunicacional fue parte de los 5 ejes a través de los cuales se lleva adelante el Proyecto Estratégico de CAJTA 2018 - 2019, el que persigue mejorar los rangos de satisfacción tanto para las y los usuarios, como para los funcionarios y funcionarias.



El Plan, tiene como finalidad la VISIBILIZACIÓN POSITIVA de CAJTA ante la comunidad, potenciando el conocimiento que se tenga de la institución como la encargada de entregar acceso a la justicia a personas vulnerables, tanto en las zonas urbanas, como rurales.

El Plan, potenció la visibilización de la CAJTA en base al slogan **“TU ACCESO A LA JUSTICIA”**, que resume el servicio que entrega a la comunidad.

La campaña durante el año 2018 tuvo un total de 143 actividades (128 el año 2017), entre los meses de abril a octubre, y busco principalmente posicionar a la Corporación de Asistencia Judicial en el territorio de su competencia.

El objetivo general del Plan Comunicacional 2018 fue permitir visibilizar de un modo positivo ante la comunidad el servicio entregado por la Corporación de Asistencia Judicial, que consiste, como indica nuestra misión, en brindar acceso a la justicia a las personas vulnerables. Asimismo, se buscó generar identidad y reforzar el conocimiento que tiene la comunidad sobre la Corporación.

**ESTE PLAN COMUNICACIONAL, SE DESARROLLÓ A TRAVÉS DE 7 CAMPAÑAS OPERATIVAS, QUE PASAMOS A DETALLAR:**

**1. CAMPAÑA: “PROTEGIENDO TUS DERECHOS EN TU COMUNA”, CUYO OBJETIVO FUE DIFUNDIR LOS DISTINTOS SERVICIOS QUE ENTREGAN LOS CONSULTORIOS JURÍDICOS DE CAJTA.**

Durante el mes de abril de 2018, se llevaron a cabo actividades en terreno en Consultorios de salud, visitas a radios y canales de TV locales, donde se difundió a la comunidad la oferta programática de la institución, también se informó sobre el alto nivel de calidad de nuestros profesionales, capacitados en diversas áreas del Derecho, quienes atienden en los distintos Consultorio Jurídicos.

Asimismo, se potenció la institución como una entidad destinada a solucionar los problemas jurídicos y sociales de la comunidad de manera gratuita, rápida y eficaz, a través de los consultorios jurídicos, entregando atención en materias penal antiguo, civil, familia, entre otras.

Cifras: “PROTEGIENDO TUS DERECHOS EN TU COMUNA”, se llevó adelante con 24 actividades, entre acciones en terreno y visitas a radios y TV, las que fueron publicadas en nuestras RRSS.

**2. CAMPAÑA: “DEFENDIENDO LOS DERECHOS DE LOS TRABAJADORES DE CHILE”, CUYO OBJETIVO FUE DIFUNDIR LOS DERECHOS LABORALES DE LOS Y LAS TRABAJADORAS.**

**LAS OFICINAS DE DEFENSA LABORAL ESTUVIERON A CARGO A CARGO DE ESTA CAMPAÑA.**

En el mes de mayo de 2018 se realizaron actividades en terreno, para difundir derechos laborales en Departamentos de Extranjería de cada Región, así como charlas sobre acceso a la justicia laboral destinado a estudiantes enseñanza media y visitas a TV. Con esta campaña, se entregaron los conocimientos esenciales, respecto a los derechos laborales y su forma de ejercerlos a los trabajadores nacionales, extranjeros y a quienes están ingresando al mundo laboral.

Se dispusieron stand en las cercanías de los Departamentos de Extranjería y con ello se pudo atender y mantener un contacto directo con las personas extranjeras, que presentan dudas e inquietudes respecto situaciones laborales.

Cifras: para la campaña “DEFENDIENDO LOS DERECHOS DE LOS TRABAJADORES DE CHILE” se realizaron 16 actividades, entre publicaciones, charlas y actividades en terreno y visitas a la TV.

**3. CAMPAÑA: “PROTEGIENDO LOS DERECHOS DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES”, CUYO OBJETIVO CONSISTIÓ EN DIFUNDIR EL TEMA INFANCIA Y PREVENIR SITUACIONES DE ABUSO. LA CAMPAÑA ESTUVO A CARGO DEL PROGRAMA MI ABOGADO EN TARAPACÁ Y DE LOS CAVIS EN ARICA Y PARINACOTA Y ANTOFAGASTA.**

En el mes de junio de 2018 se desarrollaron, visitas a radios locales, notas de prensa, charlas a organizaciones de base y a niños, niñas y adolescentes en establecimientos educacionales.

Entre las actividades se pueden destacar las charlas a estudiantes, donde las jornadas se desarrollaron en un contexto de prevención de los delitos sexuales en la población de niños, niñas y adolescentes, con un carácter educativo y reflexivo, permitiendo plantear el tema en un espacio de conversación y diálogo.

Asimismo, los profesionales del Programa Mi Abogado, en las exposiciones que realizaron, fueron entregando orientaciones y criterios, para contribuir al conocimiento y al buen trato hacia la Infancia.

En este sentido, también se explicó a la comunidad el gran aporte que realiza el Programa Mi Abogado, el que está a cargo de la representación jurídica ante el Tribunal de Familia y Penales de niños, niñas y adolescentes.

Cifras: para la campaña, “PROTEGIENDO LOS DERECHOS DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES” se realizaron 15 actividades, entre publicaciones, charlas, visitas a la TV y Radio.

**4. CAMPAÑA: “LLEGANDO HASTA DÓNDE VIVES”, CUYO OBJETIVO FUE DIFUNDIR LA LABOR Y COMPETENCIAS DE LOS CONSULTORIO JURÍDICOS MÓVILES EN COMUNIDADES INDÍGENAS, ALTIPLÁNICAS Y CALETAS.**

En el mes de julio se llevó adelante esta campaña, a través de la distribución de folletería en zonas de comunidades indígenas altiplánicas, caletas y/o campamentos y con visitas radios rurales con cobertura en zonas alejadas de los centros urbanos.

La entrega de material gráfico permitió informar las características y funciones de la CAJTA y de las materias de su competencia, y a su vez se logró una comunicación directa y fluida con las personas, pudiendo conocer in situ sus inquietudes jurídicas y sociales.

En las actividades se destacó el trabajo y los servicios que brinda permanente de CAJTA en sectores no urbanos, garantizando el acceso de la población en más aislada.

Se potenció a la institución como un ente destinado a solucionar los problemas jurídicos y sociales de las comunidades indígenas rurales, caletas o campamentos de manera sistemática, gratuita, rápida y eficaz mediante los CONSULTORIOS JURÍDICOS MÓVILES, con una atención en materia penal antiguo, civil y familia, entre otros.

Al mismo tiempo, se reforzó la idea de la competencia que tiene la CAJTA de representar en tribunales a todos quienes vivan en zonas alejadas de las ciudades, los que cuentan con la misma atención y dedicación que los habitantes de lugares urbanos.

Cifras: para la campaña, "LLEGANDO HASTA DÓNDE VIVES" se realizaron 15 actividades, entre distribución de material gráfico informativo y visita a radios rurales.

#### **5. CAMPAÑA: "LA CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL EN SU CASA" CUYO OBJETIVO FUE DIFUNDIR EL TIPO DE ATENCIÓN Y CARACTERÍSTICAS DE LOS CAVIS**

En el mes de agosto de 2018 se planificó llevar adelante actividades en terreno de "Casa a Casa", distribuyendo volantes con información de las funciones de los CAVIs.

Los "Casa a Casa", permitieron explicar de manera directa la modalidad de atención que prestan los CAVIS, detallando que se brinda apoyo a todas las personas que han sido víctimas de delitos violentos, las que reciben atención interdisciplinaria e integral; señalando que no se aplican criterios de focalización, ya que dada la gravedad del delito se asume la situación de vulnerabilidad en la que se encuentra la víctima, quien es atendida por distintos profesionales desde una perspectiva integral, sin perjuicio de las intervenciones propias de cada disciplina (psicológica, psiquiátrica, social y jurídica).

Asimismo, se pudo dialogar y expresar a los vecinos, que los CAVIs buscan proteger los derechos de las víctimas, haciendo efectiva la responsabilidad del agresor y la reparación del daño psíquico y perjuicio causado, apoyando en este proceso a las personas a superar la situación traumática vivida a partir del delito violento del cual fue víctima.

Cifras: en la campaña, LA CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL EN SU CASA" se realizaron 9 actividades masivas, de distribución de material gráfico informativo, a lo que se suman visitas a radios y TV.

**6. CAMPAÑA: “MES DEL ACCESO A LA JUSTICIA”, CUYO OBJETIVO FUE DIFUNDIR A LAS CAJS, COMO INSTITUCIONES ENCARGADAS DE ENTREGAR ACCESO A LA JUSTICIA. CABE SEÑALAR QUE EN ESTA CAMPAÑA, SE DESTACARON LOS DERECHOS DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.**

El “MES DEL ACCESO A LA JUSTICIA”, comprendió la conmemoración del Día Nacional del Acceso a la Justicia (29 de septiembre), desarrollándose una serie de actividades en forma paralela en las 4 Corporaciones de Asistencia Judicial del país. El día de la conmemoración fue el 28 de septiembre, pues el 29 fue sábado.

En esta campaña, como se indicó, se puso especial énfasis en los derechos de los niños, niñas y adolescentes, en el marco de los lineamientos del Gobierno de Chile. En este sentido, se coordinó para que las unidades concurren a realizar acciones de difusión a los colegios, en terreno, centros asistenciales pediátricos y jardines infantiles, cercanos a sus dependencias el viernes 28 de septiembre.

La jornada, también contempló que previamente se les entregara una plantilla a los niños, para que dibujaran sus derechos, especialmente “Yo dibujo mi derecho a ser oído o escuchado”, para ser dispuestos posteriormente en diversas unidades de la Corporación.

Entre las actividades para conmemorar el Día Nacional el Acceso a la Justicia, se realizó una exposición de dibujos de niñas y niños del Jardín Infantil Happy Day de Iquique. En los trabajos, los pequeñitos expresaron sus derechos, especialmente “Yo dibujo mi derecho a ser oído o escuchado”. La jornada fue encabezada por el Seremi de Justicia y Derechos Humanos de Tarapacá y Presidente del Consejo Directivo de la CAJTA, Fernando Canales Hertrampf, participando asimismo la Directora General de la CAJTA, Carolina Fernández Alvear y el Director Regional, Marcos Gómez Matus. La actividad fue coordinada, por el equipo del Centro de Atención a Víctimas de Delitos Violentos de Tarapacá.

También, se puede destacar en el marco de la Conmemoración del Día Nacional de Acceso a la Justicia, la actividad realizada por el CAVI de Arica y Parinacota. Esta unidad, coordinó con el Colegio San Juan de la Blachere, una jornada para difundir los derechos de los niños, niñas y adolescentes. En la oportunidad, participaron los niños y niñas del primer y segundo año básico del establecimiento.

En un primer momento, se difundieron los Derechos a los estudiantes, a través de actividades lúdicas, que consistieron en la confección de dibujos relacionados con cada uno de los 10 Derechos que estipula la Convención sobre los Derechos del Niño. Durante el desarrollo de la misma, las niñas y los niños, pudieron opinar sobre cada uno de los derechos desde sus propias vivencias y compartir su pensar con sus pares y profesores presentes. Para finalizar cada niña y niño plasmó su mano en un mural, como una forma de reconocer sus derechos. La actividad culminó el día 28 de septiembre, fecha en la cual se expusieron los dibujos de las niñas y niños en una Plaza de Justicia, actividad que congregó a todas las unidades de la Región y que se realizó en la Universidad Tecnológica de Chile-INACAP. La actividad fue encabezada por el Seremi de Justicia y Derechos Humanos de Arica y Parinacota, Raul Gil y por el Director Regional, Rodrigo Fuentes. La Plaza de Justicia, fue una actividad en terreno que donde se entregó al público una esmerada atención jurídica y social, sumada a la atención personalizada de los Servicios asistentes.

Asimismo, para conmemorar EL DÍA NACIONAL DEL ACCESO A LA JUSTICIA, se publicó un vídeo en YouTube, a través del cual se explicó la misión, las funciones y características de las 4 Corporaciones de Asistencia Judicial y los beneficios que prestan a las personas vulnerables de nuestro país.

La jornada en septiembre, comprendió 38 acciones, entre: tv, radios, distribución de volantes, jornadas en terreno, como en colegios y jardines infantiles, Plazas de Justicia o en lugares concurridos como los Hospitales Regionales.

**7. CAMPAÑA: "CONOCE LOS DERECHOS DE FAMILIA", CUYO OBJETIVO CONSISTIÓ EN DIFUNDIR LOS DERECHOS DE FAMILIA, MATERIA MUY RELEVANTE, PARA LA COMUNIDAD EN GENERAL. LAS UNIDADES A CARGO FUERON LOS CONSULTORIOS JURÍDICOS (INCLUIDOS LOS POR CONVENIO CON UNIVERSIDADES) Y EL CENTRO DE FAMILIA.**

En la campaña las y los funcionarios, abordaron y explicaron temas como alimentos, infancia, cuidado personal y divorcio, entre otros, transmitiendo que la CAJTA presta servicios de alta calidad profesional y de forma gratuita, los que están destinados a todas las personas vulnerables.

Las actividades permitieron informar y socio educar a las personas sobre sus deberes y derechos en materia de familia, la forma como hacerlos valer y prevenir conflictos de connotación jurídica.

Para llevar adelante esta campaña, se realizaron 26 actividades, entre distribución de volantes, stand en las Plazas de Armas, visitas a radios y TV locales.

**MATERIAL DE APOYO PARA LAS CAMPAÑAS**

El año 2018 se elaboraron 13.500 mil dísticos para apoyar la campaña comunicacional y el fortalecimiento de la imagen corporativa. Es importante señalar que el material gráfico tuvo un carácter local y de identidad, al incorporar imágenes propias de la zona norte.

También se diseñaron mes a mes afiches digitales generales y por región, para complementar las campañas y anunciar actividades, los que se dispusieron en las RRSS y diarios murales de las unidades.

Asimismo, se realizó un video informativo sobre las funciones de las 4 Corporaciones.

DÍPTICO



AFICHE GENERAL



AFICHE DIGITAL POR REGIÓN



A continuación, se presentan las tres noticias más vistas:

### EL DIRECTOR REGIONAL DE LA CAJTA ANTOFAGASTA SE REÚNE CON ALCALDE DE SAN PEDRO DE ATACAMA

**Publicado:** 18 de julio 2018

**Visitas:** 1.083



En la oportunidad, se realizó un recuento y alcance del Convenio entre la Municipalidad de San Pedro y la CAJTA, el que lleva varios años implementado en la comuna. Asimismo, se hizo entrega de un informe confeccionado a fin de dar a conocer la cantidad de personas atendidas, los patrocinios judiciales y las actividades realizadas en la comuna.

El Alcalde se mostró satisfecho con lo realizado y expuesto, y manifestó su intención de continuar y fortalecer la alianza entre ambas instituciones, con el objeto de entregar beneficios jurídicos y sociales a los vecinos de la comuna de San Pedro de Atacama.



### SALUDO EN EL DÍA INTERNACIONAL DE LA MUJER

**Publicado:** 03 de marzo 2018

**Visitas:** 1.077

En la ocasión, se publicó como todos los años un saludo de la Directora General de la Corporación de Asistencia Judicial de Arica y Parinacota, Tarapacá y Antofagasta y su equipo de asesores, en el Día de la Mujer, quien subrayó la valentía y la determinación de mujeres que han jugado un papel clave por la dignidad e igualdad de oportunidades en sus países y comunidades.

## SALUDO EN EL DÍA NACIONAL DE LA PSICÓLOGA Y EL PSICÓLOGO

**Publicado:** 10 de diciembre 2018

**Visitas:** 1.020



En la fecha la se reconoció y valoró el gran aporte que las y los psicólogos realizan a favor de la comunidad, contribuyendo decididamente en la salud mental de las personas, aspecto fundamental en la vida y a la vez, destacó que son parte de la atención integral que realiza la CAJTA a sus usuarias y usuarios. En general todas las conmemoraciones de las diferentes profesiones o funciones tuvieron excelente aceptación y fueron muy vistas, lo que permite potenciar los vínculos al interior de la CAJTA y mejoran los ambientes laborales.

## NUESTROS SOPORTES DIGITALES: PÁGINA WEB INSTITUCIONAL Y FACEBOOK INSTITUCIONAL.

En la página web institucional, [www.cajta.cl](http://www.cajta.cl), se realizaron 374 publicaciones durante el año 2018 (273 el 2017) y fue visitada por un total de 44.299 personas, que pudieron informarse, tanto del acontecer noticioso, como conocer las características y datos relevantes de la CAJTA.

Al anterior soporte de las comunicaciones externas, hay que sumarle la Fan Page oficial de CAJTA, <https://www.facebook.com/CAJTA/>, que obtuvo el año 2018 el total de 88.390 visitas (57.718 el 2017 y 40.667 el año 2016), donde las personas pudieron informarse de una manera más expedita e interactiva de los beneficios y hechos relevantes de la Corporación.

El total final fue de 132.689 oportunidades (117.761 el 2017) en que la CAJTA fue vista y conocida por personas que se informaron de sus servicios y beneficios por medio de sus plataformas virtuales.

De tal forma, que la Campaña Comunicacional llevada a cabo durante el año 2018, más la publicación oportuna y clara de los acontecimientos y servicios que presta la CAJTA hacia la comunidad, ha logrado un permanente contacto, el que se refleja en la permanencia en el tiempo de las cifras de personas que nos visitan a diario a nuestros soportes digitales, a lo que se deben sumar, las consultas que realizan las usuarias y usuarios, utilizando la Fan Page de CAJTA, como una herramienta válida, rápida e idónea.



### DATOS IMPORTANTES EN LAS REDES SOCIALES.

En Facebook durante el año 2018, se puede observar que los visitantes están compuestos por un 66% mujeres y un 32% hombres. En tanto, el mayor grupo etario, está entre las mujeres de 25 a 34 años con un 26%.

### NOTICIAS RELEVANTES PUBLICADAS DURANTE EL AÑO 2018.

#### CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL Y UNIVERSIDAD DE ANTOFAGASTA FIRMAN CONVENIO PARA CREAR UN NUEVO CENTRO DE ATENCIÓN JURÍDICA

**Publicado:** 9 de marzo 2018.



La Corporación de Asistencia Judicial y Universidad de Antofagasta firmaron un convenio para crear un nuevo Centro de Atención Jurídica, Además.

El convenio de colaboración firmado por la Corporación de Asistencia Judicial Tarapacá y Antofagasta y la Universidad de Antofagasta (UA), permitirá la creación de un Centro de Atención Jurídica con competencia en materia de carácter civil patrimonial, solución colaborativa de conflictos y materias de derecho de familia. Esta iniciativa está destinada a proporcionar asistencia y/o asesoría jurídica gratuita a personas vulnerables en las materias antes indicadas, lo que ampliará las posibilidades de atención en la comuna de Antofagasta.



#### EN LOCALIDAD DE CUYA CAPACITAN SOBRE NORMAS DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES E INCLUSIÓN SOCIAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

**Publicado:** 27 febrero 2018

En la localidad de Cuya, en las dependencias de la Ilustre Municipalidad de Camarones, se realizó una interesante capacitación dirigida a los funcionarios de este municipio, sobre la Ley N° 20.422 que establece normas sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de Personas con Discapacidad. La jornada estuvo a cargo de la abogada del Convenio CAJTA-SENADIS, Daniela Pizarro Milanesi.

## NUEVAS DEPENDENCIAS EN IQUIQUE

**Publicado:** 6 de febrero 2018.



La Corporación de Asistencia Judicial incorporó un nuevo inmueble en Iquique, destinado a dar una mejor atención a sus usuarios, así como para ofrecer mejores instalaciones a las y los funcionarios. Se trata de las antiguas dependencias que usaba el Tribunal Electoral Regional en calle Sotomayor # 756, donde funcionan actualmente la Oficina de Defensa Laboral y el Centro de Mediación.



## FIRMAN CONVENIO LA UNIVERSIDAD DE TARAPACÁ, SEDE IQUIQUE Y CAJTA

**Publicado:** 09 enero 2018

La Corporación de Asistencia Judicial de Tarapacá y Antofagasta, firmó un convenio con la Universidad de Tarapacá, sede Esmeralda Iquique, cuya finalidad es establecer que las y los alumnos de la carrera de Trabajo Social de la Casa de Estudios Superiores, realicen su práctica profesional en la CAJTA.

Este convenio, pretende asimismo ser un instrumento de cooperación para el desarrollo académico y social de ambas instituciones, a la vez que un aporte al bienestar integral de la comunidad de la Región de Tarapacá.

**CENTRO DE FAMILIA DE LA CAJTA,  
EXPONE SOBRE “LEY DE VIOLENCIA  
INTRAFAMILIAR” A FUNCIONARIOS  
DE LA ARMADA DE CHILE**

**Publicado:** 22 de junio 2018.



Debido al éxito de la charla, “LEY DE VIOLENCIA INTRAFAMILIAR”, que realizó recientemente el Centro de Familia de Iquique al estamento de Telecomunicaciones de la Armada de Chile, se volvió a realizar a un nuevo grupo de efectivos de esa institución.

La jornada estuvo a cargo de la Abogada Auxiliar del Centro, Carmen Velásquez y de la Asistente Social, Daniela Meza.



**MUNICIPALIDAD DE TALTAL Y LA  
CAJTA FIRMAN CONVENIO DE  
COLABORACIÓN QUE PERMITIRÁ  
POTENCIAR EL ACCESO A LA JUSTICIA**

**Publicado:** 20 junio 2018

En el salón de Concejo Municipal se realizó la firma del convenio de colaboración, entre la Corporación de Asistencia Judicial y la Ilustre Municipalidad de Taltal.

En la ocasión estuvieron presentes para suscribir el convenio, el Alcalde de Taltal, Sergio Orellana Montejo, la Directora General de la CAJTA y el SEREMI de Justicia y Derechos Humanos de Antofagasta y vicepresidente del Concejo Directivo de la Corporación.

El convenio comprende, que la Corporación mantenga en funcionamiento un Consultorio Jurídico Multimateria en la comuna de TALTAL, unidad que estará bajo la coordinación y supervisión directa del Consultorio Jurídico Norte de Antofagasta.

Este convenio permitirá CONTAR CON UN ABOGADO DE FORMA PERMANENTE, QUIEN BRINDARÁ ASESORÍA Y REPRESENTACIÓN JUDICIAL Y/O JURÍDICA EN MATERIAS DE ORDEN CIVIL, LABORAL, CRIMINAL Y DE FAMILIA. La unidad funcionará en un espacio físico que la Municipalidad pondrá a disposición.

**EN IQUIQUE CONVENIO INFANCIA DE LA CAJTA DESARROLLA SEMINARIO, “CONSTRUYENDO UN BUEN TRATO HACIA LA INFANCIA”**

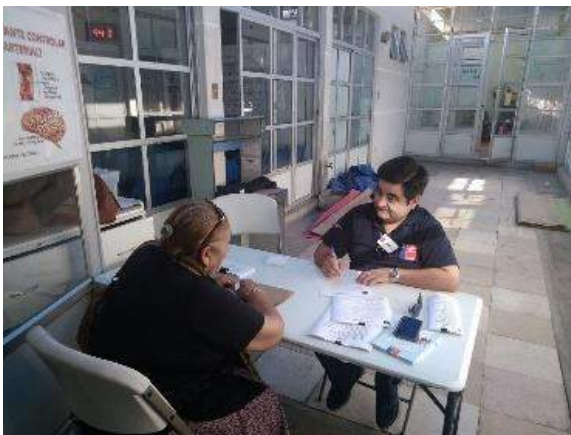
**Publicado:** 20 de junio 2018.



Ante más de 100 estudiantes de la carrera Técnico Paramédico de la Universidad Santo Tomás en Iquique, la CAJTA realizó de forma exitosa el Seminario, “Construyendo un buen trato hacia la infancia”.

La jornada estuvo a cargo del Programa Mi Abogado, y se llevó adelante en el marco de la campaña “Protegiendo los derechos de los niños, niñas y adolescentes”, como una forma de contribuir efectivamente en futuros profesionales, que por su desempeño tratarán casos o situaciones con menores de edad.

El equipo estuvo compuesto por: Andrea Aillón Duarte, Abogada Jefa; Beissi Soto León, Abogada; Sergio Sol Morales, abogado; Bárbara Fuenzalida Soumastre, Psicóloga; Nidia Labarca Morales, Trabajadora Social; Sergio de la Fuente Rojas, Técnico Jurídico y la secretaria, Elizabeth Carvajal.



**EN CESFAM REMIGIO SAPUNAR DE ARICA DAN A CONOCER CAMPAÑA “PROTEGIENDO TUS DERECHOS EN TU COMUNA”**

**Publicado:** 03 mayo 2018

El Consultorio Jurídico Arica, llevó adelante una actividad en terreno en el CESFAM Remigio Sapunar, ubicado en Silva Arriagada N° 1020. La jornada estuvo programada, para difundir la campaña, “Protegiendo tus derechos en tu comuna”, ante el numeroso público que asiste hasta este centro de salud público. La señalada campaña, consistió en dar a conocer a la comunidad las características y materias que atienden los Consultorios Jurídicos de la CAJTA y en especial el de Arica y con ello contribuir al acceso a la justicia de todas las personas vulnerables. El equipo que participó en la actividad en terreno estuvo encabezado por Mauricio Vega Mora, Abogado Jefe Consultorio Jurídico Arica, la postulante Paula Gómez Cornejo y la secretaria, Melissa Luque Gómez.

## CAJTA PARTICIPA EN “BUS DE LA JUSTICIA” DEL PODER JUDICIAL

**Publicado:** 03 de diciembre 2018.



El “Bus de la Justicia” del Poder Judicial visitó Iquique, Colchane, Sibaya, Camiña y La Tirana, junto a delegaciones de la Corte de Apelaciones y del Juzgado de Pozo Almonte, encabezados por el presidente del tribunal de alzada, Rafael Corvalán, y los jueces Rodrigo Villar e Isabel Peña. La iniciativa también contó con la activa participación de la CAJTA.



## CULMINÓ LA ÚLTIMA JORNADA DEL TALLER DE “LABORATORIO DEL CAMBIO EN LA CAJTA”

**Publicado:** 23 noviembre 2018

El propósito del “laboratorio del Cambio”, fue integrar la innovación en materia de gestión de personas, teniendo como protagonistas y gestores del cambio a los mismos funcionarios y funcionarias, a través de una metodología innovadora, desarrollada en diversos países del mundo en entidades de educación, empresas privadas e instituciones públicas. La actividad se enmarcó en el Plan Estratégico 2018-2019.

# Loíno concretó su cambio de género

Recurrió a la justicia para concretar su cambio de sexo y nombre en el registro civil.

La Estrella

Por disforia de género una persona concurre a la justicia para que definasen en forma legal que él era ella. La situación aconteció en la capital de la provincia donde, el jefe de la Corporación de Asistencia Judicial de Calama (CAJTA), Alejandro Vicencio, manifestó que el proceso se desarrolla por primera vez por dicho servicio en la comuna, demoró algo más de tres meses. Si bien, fue claro en precisar que desconoce de otros hechos similares que hayan acontecidos en la ciudad, se mostró conforme con el resultado obtenido, donde además planteó que existe el hecho de que cuentan con profesionales destacados para resolver cualquier tipo de instancia jurídica, al igual como en otras localidades del país. En este aspecto, sentenció que "el 90% de los casos



UN TRIBUNAL JUDICIAL QUE MARCA UN PRECEDENTE PARA CALAMA.

que lleva adelante la Corporación de Asistencia Judicial de Calama están a cargo de abogados, y el restante de estos corresponden a temáticas de fáciles resolución a cargo de futuros profesionales en el área jurídica, los cuales son asesorados en todo momento".

En relación a este caso en particular, donde un hombre de 25 años, quien no estaba conforme con su condición sexual decidió recurrir a la justicia, con el respaldo entregado por informes médicos elaborados por un centro de atención de salud de la comu-

na, Vicencio, señaló que "después de algo más de tres meses, se dictó la sentencia, que de acuerdo a otros casos similares que establecieron jurisprudencia, permitió que esta persona sin haberse sometido a ningún tipo de operación para el cambio de sexo fuera declarado como una mujer, con el cambio de género y nombre en la oficina del Registro Civil e Identificación". Asimismo indicó que "se guarda en reserva la identidad de la persona, con la finalidad de resguardarlo de cualquier tipo de situación que le puede producir algún discriminación producto de este trascendental paso que decidió tomar de forma personal y debidamente informado". Es necesario explicar que la incongruencia en género en sí no se considera un trastorno. Sin embargo, cuando la percepción de falta de correspondencia entre el sexo de nacimiento y la identidad de género que uno tiene provoca malestar significativo, discapacidad, un diagnóstico de disforia de género puede ser apropiado, tal como aconteció en este caso en particular en la capital de la provincia El Loa.

GRACIAS A LAS GESTIONES REALIZADAS POR CONSULTORIO JURÍDICO DE CALAMA, LOINO PUDO CONCRETAR SU CAMBIO DE GÉNERO

Publicado: 21 de noviembre 2018.

La CAJTA llevó adelante este juicio, logrando una sentencia favorable que permitió que una persona transgénero, fuera declarada mujer con el cambio de género y nombre en el Registro Civil e Identificación, contribuyendo con ello a mejorar su calidad de vida.

## ACTIVIDADES DE DISTRIBUCIÓN DE FOLLETERÍA

	CANTIDAD
ARICA Y PARINACOTA	7
TARAPACÁ	7
ANTOFAGASTA	24
TOTAL	38



La Corporación de Asistencia Judicial realizó durante el año 2018 un total de 38 (28 el 2017) actividades de distribución de folletería entre las tres regiones, las cuales se distribuyeron un total de 13.500 folletos.

### REALIZACIÓN DE CHARLAS Y SEMINARIOS.

	CANTIDAD
ARICA Y PARINACOTA	2
TARAPACÁ	8
ANTOFAGASTA	7
TOTAL	17



La Corporación de Asistencia Judicial realizó durante el año 2018 un total de 17 charlas y seminarios entre las tres regiones.

### VISITAS A RADIOS Y CANALES DE TV LOCALES.

	CANTIDAD
ARICA Y PARINACOTA	3
TARAPACÁ	14
ANTOFAGASTA	33
TOTAL	50



La Corporación de Asistencia Judicial realizó durante el año 2018 un total de 50 visitas a radios y canales de televisión entre las tres regiones.

### 29 DE SEPTIEMBRE – “DÍA NACIONAL DEL ACCESO A LA JUSTICIA”.

	CANTIDAD
ARICA Y PARINACOTA	8
TARAPACÁ	9
ANTOFAGASTA	21
TOTAL	38



La Corporación de Asistencia Judicial, en torno al Día Nacional de Acceso a la Justicia realizó un total de 38 actividades entre las tres regiones, destacando la publicación de un vídeo con información sobre las Corporaciones.







## OTROS LOGROS A DESTACAR DEL TRABAJO DE LAS DIRECCIONES REGIONALES

- Se desarrolló el Programa **mi Abogado** en la región en la Tarapacá, iniciando el lanzamiento a nivel nacional. Durante el 2018 se destacan los resultados, permitiendo ser ejemplo nacional de implementación y gestión para las demás corporaciones del país.
- En la participación internacional, esta Corporación forma parte del **Comité de integración y desarrollo fronterizo Chile-Perú**, en calidad de apoyo a la presidencia de la mesa por parte del Director regional de Arica-Parinacota y del Comité de integración y desarrollo fronterizo Chile-Argentina, en calidad de apoyo a la presidencia de la mesa por parte del Director regional de Arica-Parinacota, lo cual permite que nuestra institución sea reconocida a nivel nacional e internacional, permitiendo además un acceso a la justicia a nivel internacional.
- La institución ha mejorado el trabajo red institucional para atención de víctimas de tratas, incluso capacitando a funcionarios públicos acerca de la temática, lo cual permite un mejoramiento en la gestión y trabajo en red respecto a la temática en beneficio de nuestros usuarios.
- **Sub Comité de Control Integrado de Fronteras** : En la cual la CAJTA, participó interviniendo mediante la mesa que trató respecto de Delitos e infracciones aduaneras, tales como el contrabando, el tráfico de patrimonio cultural, el tráfico de flora y fauna (CITES) y otros a fines , Tráfico ilícito de estupefacientes, sustancias psicotrópicas y precursores químicos; Blanqueo de dinero y bienes provenientes del tráfico ilícito de estupefacientes, dinero no declarado y lavado de activos; documentos falsos y usurpación o suplantación de identidad, trata de personas y tráfico ilícito de migrantes, personas requisitorias y/o con impedimentos de salida del país e incumplimiento de medidas cautelares; falsificación de monedas, vehículo con orden de captura o con encargo, sustracción de menores, agresión, violencia y resistencia a la autoridad.-, todo lo anterior favorece a la gestión de nuestras unidades facilitando la especialización en la materia de nuestros profesionales, sobre todo considerando la gravedad de la temática lo cual implica que se puedan desarrollar y perfeccionar en la materia para nuestros usuarios.
- Participación CAJTA en la **Mesa Intersectorial de trata de personas y tráfico ilícito de migrantes**, lo cual se ha verificado en conjunto a través de la Intendencia Regional, en coordinación con la Gobernación Provincial de Arica, en dicha situación ha permitido que nuestra institución sea un servicio público adicional activo en la red y potente en cuanto a la materia, lo cual da seguridad a nuestros usuarios y nos permite crecer y mejorar la gestión institucional.
- En la región de Antofagasta se incrementó progresivamente de la línea a Solución Colaborativa de Conflictos, en virtud en medidas adoptadas por la dirección regional, en los Consultorios Jurídicos, permitiendo solucionar rápida y eficazmente los conflictos jurídicos de nuestros usuarios.
- Activación de la red y entrega de herramientas básicas a los demás servicios públicos se tenía como objetivo al generar la participación de la CAJTA en la organización de seminarios en diversas materias de derecho, realizados por el Centro de atención de víctimas de Delitos Violentos de la Región de Antofagasta.
- Generación de nuevos convenios, los cual permiten incentivar la interinstitucionalización entre los servicios públicos es así como durante el año 2018 se firmaron 5 nuevos convenios:
  - ✓ Convenio Marco de Colaboración y Complementariedad entre la Corporación de Asistencia Judicial de las Regiones de Tarapacá y Antofagasta y la Universidad de Antofagasta.

- ✓ Convenio entre la I. Municipalidad de Taltal y la Corporación de Asistencia Judicial de las Regiones de Tarapacá y Antofagasta.
  - ✓ Convenio entre la Contraloría Regional de Arica y Parinacota y la Corporación de Asistencia Judicial de las Regiones de Tarapacá y Antofagasta.
  - ✓ Convenio entre la Corporación de Asistencia Judicial de CAJMETRO y la Corporación de Asistencia Judicial de las Regiones de Tarapacá y Antofagasta.
  - ✓ Convenio entre Servicio Nacional de la Discapacidad y la Corporación de Asistencia Judicial de las Regiones de Tarapacá y Antofagasta.
- 
- Se ejecutó el encuentro nacional del convenio CAJTA – SENADIS, con la participación de Profesionales de todo Chile logrando afianzar conocimiento y buenas prácticas.



Corporación  
de Asistencia  
Judicial  
Tarapacá y Antofagasta

Ministerio de Justicia  
y Derechos Humanos

CAPÍTULO 8:  
***Desafíos para el  
2019 – 2020***

### 8.1. DESAFÍOS PARA EL 2019 – 2020.

Durante el último Trimestre del año 2017 y el año 2018, se trabajó en inicio y concreción de lineamientos y planificación estratégica que nos ha dado directrices de los desafíos a concretar en los años venideros, además de lo complejo de cumplir con ello, cuando cotidianamente nacen nuevas exigencias y requerimientos externos e internos que impactan la programación y gestión, donde muchas más veces de lo querido se debe redoblar los esfuerzos y alargar las jornadas para poder cumplir con los objetivos y concretar los desafíos planteados.

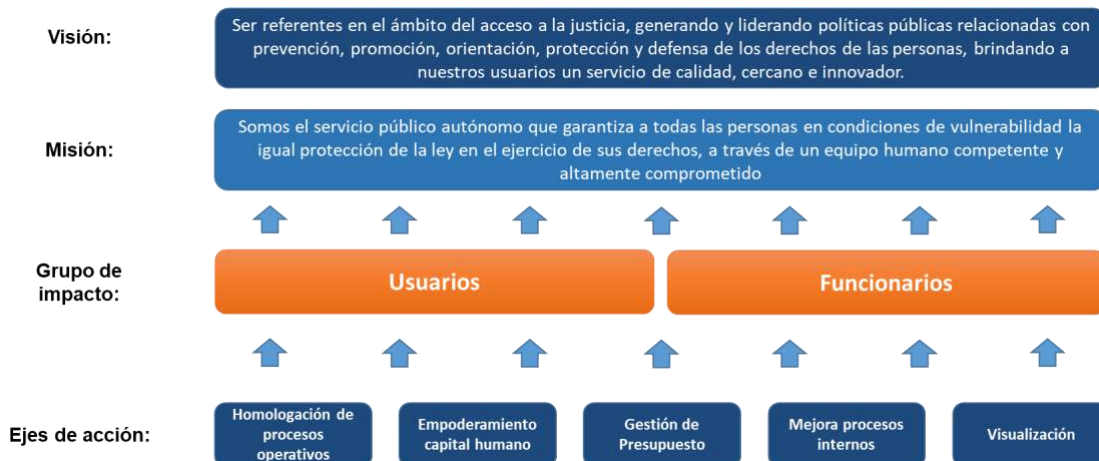
Dentro de este trabajo, hemos actualizado y desarrollado un plan a mediano plazo que busca seguir en el camino de la consolidación institucional del servicio transformándolo en una institución de alto desempeño. Para ello el desafío para los años 2019 y 2020 es seguir en el trabajo de la búsqueda de la eficiencia en las líneas de atención.

Este plan Institucional conversa y es absolutamente coherente a la Agenda Estratégica Nacional periodo 2019 al 2022 conjunta de las 4 Corporaciones del País lideradas por la Departamento de Asistencia Jurídica de la División Judicial del Ministerio, desarrollada a través de una mesa técnica nacional relativo a las líneas de servicio y atención de Usuarios.

#### 8.1.1.OBJETIVO ESTRATÉGICO CAJTA.



Para ello el 2018 fijamos el mapa estratégico que busca tener un impacto directo en nuestros usuarios y funcionarios, determinado 5 ejes de acción de los que hemos dado cuenta ya de los avances.



## 8.1.2. PLAN ACTUALIZADO DE ACTIVIDADES POR EJE DE ACCIÓN 2019 - 2020.

HOMOLOGACIÓN DE PROCESOS INTERNOS	EMPODERAMIENTO CAPITAL HUMANO	GESTIÓN DE PRESUPUESTO	MEJORA DE PROCEDIMIENTOS INTERNOS	VISUALIZACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> <li>Homologación de procedimientos área operativa en concordancia a la Estrategia Nacional 2019 – 2022 y Líneas de Servicios</li> <li>Implementación de una Encuesta de Satisfacción de Usuarios en concordancia con la Modernización Institucional.</li> <li>Implementación de sistema SAJ en nuevas líneas. (SENADIS, Mi Abogado, Direcciones Regionales)</li> <li>Proyecto para la mejor gestión interna del Área de Postulantes.</li> <li>Ampliar acciones de Participación Ciudadana y Consejos de la Sociedad Civil.</li> <li>Implementación nuevas unidades operativas en Convenio.</li> <li>Mejoramiento de Reportes y Estandarización modelo estadístico.</li> <li>Planificación Anual Programa reuniones operativas y de líneas.</li> <li>Programa de visitas unidades móviles.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboración de Plan de Trabajo Mesa de Comité Estratégico Institucional – AFUCAJTA.</li> <li>Plan de Capacitación orientado al mejoramiento de la atención.</li> <li>Implementación de un Plan de Prevención de Riesgos.</li> <li>Mejoramiento del plan de Control de riesgos Psicosociales.</li> <li>Modificación del Reglamento Interno y creación de Protocolo de Abuso Laboral y Sexual.</li> <li>Implementación de Programa de trabajo de Líder.</li> <li>Implantación de Mejoramiento de programas de las Comunicaciones y Relaciones Internas.</li> <li>Actualización del Plan de Auto Cuidado Institucional.</li> <li>Identificación y entrega de equipos protección personal.</li> <li>Seguimiento de proyectos de Laboratorio del cambio y significación en demás regiones.</li> <li>Mejoramiento del área de reclutamiento de personal, reemplazos y concursos.</li> <li>Mejoramiento del Poseso de Evaluación de Desempeño y su difusión.</li> <li>Mejoramiento de los procesos de gestión y difusión de Servicio de Bienestar del personal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proyectos institucionales de infraestructura equipamiento, Tics y vehículos (FNDR- Exploratorios-internos-otros),</li> <li>Gestión de Proyectos y Exploratorios para la ampliación de líneas de servicio.</li> <li>Mejoramiento del Control operativo ingreso recursos y ejecución presupuestaria.</li> <li>Mejoramiento de la Gestión de Convenios Municipales.</li> <li>Plan de Trabajo para la firma de nuevos Convenios Municipales.</li> <li>Homologación Nacional de los procesos de cobro de Costas y Diezmo.</li> <li>Actualización de los procesos de Cobro y reintegro de subsidios de licencia Médica.</li> <li>Mejoramiento de los Proceso Internos de Compras Pública.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización y Control de inventario.</li> <li>Socialización de la Matriz de riesgo.</li> <li>Homologación procedimientos de administración interna.</li> <li>Revisión procedimientos en todas las áreas de gestión Dirección General y Regionales.</li> <li>Plan informático mejora procesos internos.</li> <li>Mejora y aplicación al 100% de personal de Charla DAS e inducción.</li> <li>Programa de levantamiento de riesgos higiénicos y vigilancia epidemiológica.</li> <li>Programa control conductores y mantención vehículos institucionales.</li> <li>actualización y Capacitación en normativa y jueves requerimos para la actualización de procedimientos de la Administración Interna.</li> <li>actualización de Procedimientos de permisos, cometidos y otros del área de Recursos Humanos.</li> <li>Mejoramiento de Plataformas en concordancia al a Agenda de Transformación Digital de Gobierno.</li> <li>Inicio de proyecto “Cero Papel”</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Creación y Puesta en Marcha del Plan Nacional de Visibiliza con de las Corporaciones de Asistencia judicial del País</li> <li>Creación y puesta en Marcha del Plan Local de Visibilización de CAJTA y Plan anual de campañas de difusión.</li> <li>Actualización conforme a Plan Estratégico Nacional de Página Web.</li> <li>Actividad nacional mes de Septiembre “Mes de acceso a la justicia”</li> <li>Mejoras al Community Manager (Facebook, Instagram, Twitter).</li> <li>Desarrollo de material gráfico, folletería y afiches institucionales digitales.</li> </ul>

A su vez, paralelamente al plan estratégico definido para los años 2019 y 2020, hemos definido proyectos que permitirán asegurar el cumplimiento de los objetivos definidos por nuestra Corporación.

#### **AMPLIACIÓN DE OFERTA DE SERVICIOS Y OTROS PROYECTOS:**

- Para el año 2019 en la región de Arica-Parinacota, se contempla la implementación del programa Mi Abogado en la región, por lo que se ha estimado que el total de NNA en sistema residencial.

##### **Se divide de la siguiente forma ,4 residencias:**

- ✓ Residencia Nido Arica: 35 NNA, 15 Mujeres, 20 Hombres.
- ✓ Aldeas infantiles S.O.S: 47 NNA, 26 Mujeres, 21 Hombres.
- ✓ Cread Arica: 29 NNA, 16 Mujeres, 13 hombres (19 NNA en abandono de sistema)
- ✓ En modalidad FAE está FAE PRO: 49 NNA, 19 Mujeres, 30 Hombres.

##### **La nueva implementación estaría compuesta de la siguiente manera:**

**Programa Mi Abogado Arica, está compuesto por 7 profesionales:** 1 abogado coordinador, 2 abogados auxiliares ,1 trabajador social y 1 psicólogo, 1 secretaria, 1 técnico jurídico.

El apoyo administrativo y abogada fiscalizadora son los mismos funcionarios para ambas regiones.

**Para la región de Arica Parinacota, se entregará atención** a 130 Niños Niñas y Adolescentes como mínimo.

Para el año 2019, el Gobierno determinó para la región de Arica Parinacota un total de **inversión de 185.410.647 millones de pesos para el Programa Mi Abogado de Arica y Parinacota.**

- Recepción y puesta en marcha del Móvil CAJTA Tarapacá con financiamiento propio
- Acompañamiento para licitación de Proyecto CÓDIGO BIP N°30134129, etapa Diseño “Consultorio Jurídico Norte Antofagasta”.
- Proyecto con financiamiento FNDR móvil CAJTA Arica
- Cambio de Dependencias de Centro de Atención a Víctimas Región de Antofagasta, espacio que cumple con los estándares que permiten dar una atención de profesional, de calidad y en los espacios adecuados para ello.
- Cambio de Dependencias Receptores Judiciales, Profesional de Personal y Remuneraciones, Técnico de Adquisiciones y Servicios Generales y Abogado Convenio SENADIS a dependencias de la Dirección Regional Antofagasta, lo cual permitirá la instalación de las unidades administrativas de la Región de Antofagasta.
- Proyecto CÓDIGO BIP N°30134129, etapa Diseño “Consultorio Jurídico Norte Antofagasta”
- Gestiones con municipios para la firma de nuevos convenios.
- Firma de convenios de actualización y recurso con Municipalidades con Convenio Vigente.
- Cambio de dependencias de Programa Mi Abogado Iquique a un inmueble más amplio del actual.
- Capacitación de modelo de Primera Acogida y Atención en Orientación e Información profesional, para estándar y homologados de atención de público;
- Inicio de Proyectos y Agenda Cero Papel, iniciando con la digitalización de procesos (Informes de Postulantes).

### 8.1.3. AGENDA ESTRATEGICA 2019 – 2022 EN COORDINACIÓN NACIONAL CON CAJ'S Y MINU.

Existe un trabajo permanente de coordinación nacional, buscando homologar los procesos y mejoramiento continuo de atención de usuarios y del Acceso a la Justicia, como también los procesos de administración, interna, recursos humanos y Visibilizarían de las 4 Corporaciones del país.

Por primera vez existe una agenda consensuada de trabajo que se pone desafíos a mediano plazo a concretarse al año 2022

Con relación al eje N° 1 de CAJTA; **HOMOLOGACIÓN DE PROCESO INTERNOS**, podemos destacar los acuerdos y compromisos a trabajar en estos 4 años como son:

LÍNEA DE SERVICIO	OBJETIVO AL 2022	IMPULSOR ESTRATÉGICO	ACCIONES
<b>PREVENCIÓN DE CONFLICTOS Y PROMOCIÓN DE DERECHOS</b>	Institucionalización de la línea de Prevención de Conflictos y promoción de Derechos	Refundar la línea, buscando calidad e impacto.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diferenciar las definiciones de "Prevención de Conflictos" y "Promoción de Derechos.</li> <li>- Planificación estratégica anual de la línea por CAJ, incluyendo</li> </ul>
<b>ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN EN DERECHO</b>	Universalidad	Llegar a quienes no están accediendo al servicio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reforzar el concepto de Orientación e Información en Derechos como puerta de acceso a la justicia, garantizando atención universal a todas las personas y en todas las materias.</li> <li>- Elaborar y actualizar fichas de orientación para los operadores de la línea, que contengan todo tipo de materias.</li> <li>- Generar alianzas que permitan capacitar a los operadores y efectuar orientaciones y derivaciones con mayor pertinencia.</li> </ul>
<b>SOLUCIÓN COLABORATIVA DE CONFLICTOS</b>	Fortalecimiento de la línea de Solución Colaborativa de Conflictos a nivel nacional.	Reposicionar la SCC como un mecanismo efectivo para el acceso a la justicia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Efectuar las gestiones para contar con oferta de mediación en todas las regiones del país.</li> <li>- Incorporar el arbitraje en todos los centros de mediación.</li> <li>- Elaborar planes de trabajo anual.</li> <li>- Instaurar en los consultorios jurídicos un flujo específico que incorpore la SCC en forma previa y obligatoria en materias civiles (arrendamiento, precario e indemnización de perjuicios) y vecinales.</li> </ul>
<b>PATROCINIO JUDICIAL</b>	Otorgar patrocinio judicial universal, eliminando barreras de acceso a la justicia.	Asegurar la asistencia judicial a toda persona en situación de vulnerabilidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Generación de un modelo de atención, que entregará lineamientos específicos por ámbito de actuación y materias, incorporando además protocolo de acogida y lenguaje claro.</li> </ul>
<b>ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS</b>	Ser oferta relevante en materia de víctimas.	Asegurar representación jurídica especializada a las víctimas de delitos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisar y reformular el modelo de atención a víctimas.</li> <li>- Elaborar diagnóstico de la situación actual de los CAVI.</li> </ul>



- **Encuesta de Satisfacción de Usuarios**, esta meta de modernización vendrá a impactar la atención y gestión general, ya que por primera vez contaremos con un instrumento objetivo que permita medir la satisfacción y opinión de nuestros Usuarios sobre el servicio de Orientación e Información, que es la puerta de entrada al trabajo de las Corporaciones del País, con ello levantar diagnósticos y remediales para el mejoramiento continuo, avanzando en los años venideros en evaluar todas las líneas de servicios.
- Actualización del Área de Postulante.
- Mejoramiento de sistemas de derivaciones y Atención de Recursos en Corte Suprema.
- Coordinación DAJ por mesas técnicas de Materias de Atención especializada y nuevas áreas y materias de atención (Adulto Mayor, Ley del Consumidos, entre otras).
- Ejecución de planificación estratégica para 2019 de Programa Mi Abogado para regiones de Arica-Parinacota y Tarapacá en base a ejes de acción para accionar en favor de la infancia y en 2020 incluir la región de Antofagasta.

#### **Con relación al eje N° 2 de CAJTA; EMPODERAMIENTO DEL CAPITAL HUMANO**

- Creación del Protocolo de Acoso Sexual y Labora.
- Trabajo en Mesa Nacional para el mejoramiento de las Política de Recursos Humanos, buenas prácticas e incentivo y motivación, para el mejor desarrollo del servicio público dentro de las CAJs, reconocimiento de buenas prácticas y de servicio público.
- Plantes de Capacitación del Capital Humano, para mejorar la atención de Usuarios para enfrentar especialidad y Universalidad de la atención, como herramientas de mejoramiento de la atención y primera acogida.
- Avance Homologación y Modernización de Reglamento interno.

#### **Con relación al eje N° 3 de CAJTA; GESTION DE PRESUPUESTO**

- Modelamiento y homologación del proceso de cobro de Costas y Diezmo.
- Metas asociada Informes sobre ejecución presupuestaria.
- Mejoramiento de proceso de Exploratorio en general.
- Trabajo de proceso exploratorios para obtención de recursos.
- Proyectos de Atención Especializada (Adultos Mayores Centros de Mediación y Arbitraje, otros)
- Coloración y transferencias de información y modelos entre CAJs, para postulación a proyectos FNDR Regionales.

#### **Con relación al eje N°4 de CAJTA; MEJORAMIENTO DE PROCESO INTERNOS**

- Consolidación de Proceso Internos y Manuales relatico al área de Recursos Humanos y trabajo en mesa nacional.
- Alianza CAJTA – CAJMETRO, con la finalidad de generar buenas prácticas en el área de Administración Interna y poder traerlas a la realidad de nuestra institución, sobretodo en temática de Recursos Humanos.
- Mejora de sistema de RRHH remuneraciones de I-Gestión común a CAJTA, CAJMETRO y CAJBIOBIO.

### Con relación al eje N° de CAJTA; VISUALIZACIÓN

- Plan Nacional de Visualización.
- Conmemoración “**DIA NACIONAL DE ACCESO A LA JUSTICIA**”, 29 de septiembre de 2018.
- Creación de afiches digitales de información por áreas y materias.
- Otras acciones de Difusión y conjunta.

### NUEVA MIRADA DEL ACCESO A LA JUSTICIA NACIONAL

Las Corporaciones de Asistencia Judicial del país son las llamadas y **puerta de entrada al Acceso a la Justicia de los habitantes o transeúntes del territorio Nacional**, chilenos y migrantes, niños, niñas, adolescentes, mujeres, hombres, adultos mayores, personas pertenecientes a etnias indígenas, personas con discapacidad, en especial los más vulnerables y es por ello debemos avanzar en que no exista trabas administrativas, ni de hecho para ello y llegar a cada persona de nos requiera hasta el ultima comuna, pueblito o localidad y conforme a la Planificación Estrategia iniciada el año 2018, existe hoy una nueva forma como miramos y presentamos nuestras **5 líneas de servicio** y que profesionales de las respectivas unidades los llamados a ejecutarlas, tanto en Asesoría como Asistencia Judicial.



## Acceso a la Justicia

Asesoría Jurídica		Asistencia Judicial		
Orientación e información en Derecho	Prevención de conflictos y promoción de derechos	Patrocinio judicial	Solución colaborativa de Conflictos	Atención integral (Jurídico-Social-Psicológico)
Civil	Civil	Civil	Civil	Infancia
Familia	Familia	Familia	Familia	Delitos
Laboral	Penal	Laboral	Penal	
Otras	Vecinal/Comunit.	Penal	Vecinal/Comunit.	
	Laboral	Otras	Otras	
	Mecanismos de solución de conflictos			
Consultorio jurídico		Consultorio jurídico	Consultorio jurídico	Programa "Mi Abogado"
ODL		ODL	Centro de Mediación	CAVI
Centro de Mediación				
CAVI				



Corporación  
de Asistencia  
Judicial

Tarapacá y Antofagasta

Ministerio de Justicia  
y Derechos Humanos

***“Tu Acceso a la Justicia”.***

