



Tu Acceso a la Justicia



CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL
REGIONES DE ARICA Y PARINACOTA, TARAPACÁ Y ANTOFAGASTA

MEMORIA ANUAL CAJTA AÑO 2021



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




Memoria anual año 2021 de la Corporación de Asistencia Judicial de las Regiones Arica y Parinacota – Tarapacá – Antofagasta



La Corporación de Asistencia Judicial de las regiones de Arica y Parinacota, de Tarapacá y Antofagasta, en su calidad de Servicio Público integrante de la Administración del Estado, debe enmarcar su actuar a las normas constitucionales, disposiciones legales y reglamentarias que la rigen, entre las cuales se cuentan aquellas que mandatan a la Directora General, en su calidad de Jefa Superior del Servicio, a poner a disposición de la comunidad la información relevante relacionada con la gestión desarrollada, la forma y el destino que se ha dado a los recursos públicos que se han administrado, ello se materializa a través de la Cuenta Pública Participativa, pero también, en aras de la transparencia, mediante la elaboración de una **Memoria Anual** que recoja todo el trabajo desarrollado, los desafíos y metas que fueron alcanzados y las proyecciones y desafíos futuro. Esa obligación se concretiza a través del presente instrumento, que recoge la ardua labor ejecutada por todos sus profesionales, el personal técnico y administrativo que la integra, funcionarios y

funcionarias que en su calidad de servidores públicos, durante el año 2021 pusieron a disposición de la comunidad sus habilidades, competencias, conocimientos y aptitudes, permitiendo a los habitantes de las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá y de Antofagasta tener Acceso a la Justicia, satisfaciendo con ello la garantía constitucional que se recoge en el artículo 19, inciso tercero, de la Carta Fundamental actual.


El año 2021 fue un año que a pesar de continua bajo un estado excepcional producto de la pandemia de COVID-19, también nos nutrimos de nuevos desafíos, y avanzamos más en atención presencial por parte de nuestras unidades operativas y manteniendo también la atención por la vía remota. Hasta el año 2019, esta Corporación solo atendía usuarios de forma presencial. Con el inicio de la pandemia en 2020, y la adversidad de la pandemia también nos permitió hacer cambios, reencontrarnos de a poco de frente con las apersonas que nos relacionamos en la oficinas, pero sin abandonar la cercanía que favoreció la atención de un gran número de personas a través de medios remotos, y con ello de la mano de nuestras redes sociales, la comunicación a través de sistemas de video conferencias, mejorar nuestros canales de atención telefónica, así como reforzar las medidas de cuidado al interior de nuestras unidades operativas con el propósito de cuidar de tanto de nuestros usuarios y funcionarios. Por tanto fue de vital importancia la prevención de riesgos manteniendo el trabajo del **Comité de Crisis de CAJTA** creado en 2020, que es un trabajo colaborativo y permanente, donde valoramos mucho el trabajo desarrollado con los Dirigentes de AFUCAJTA, la conformación del Trabajo Nacional unido al rol fundamental de nuestra Previsionista de Riesgos, Asesor jurídico y equipo de Planificación e Informática, para la aplicación y actualización Protocolos, procedimientos, afiches e instructivos, todos buscando asegurar la salud de funcionarios/as y usuarios/as, avanzando más aún en adecuación de infraestructura, compra de equipamientos de protección personal, como visitas y adecuación de espacios en cada oficina donde funciona



CAJTA de Arica a Taltal y no olvidarnos de la salud mental ante la crisis mundial se consideraron actividades de acompañamiento con profesionales del área de la psicología ante las afecciones de la salud psíquica del personal, la realización de capacitaciones en materias de higiene y seguridad ante situaciones de contagio y cumplimiento de la obligación de informar.

Es así como la Corporación por un año más vio afectada su planificación normal, pero con todas las energías se continuo trabajando en los cinco ejes estratégicos para el cumplimiento de sus objetivos y metas, que se orientaron a las siguientes áreas: **Eje N°1: Homologación de Procesos Internos**, para la consolidación y unificación de criterios en el trabajo de las diferentes unidades, materializado a través de reuniones entre los Directores Regionales, Líneas de Atención, Comité Técnico, Reuniones de Pauta y Visitas Operativas Virtuales; el **Eje N°2: Empoderamiento del Capital Humano**, que persigue delegar confianza en los funcionarios para que éstos pudieran decidir sobre su forma de trabajar y aumentar sus rendimientos laborales, para lo cual se generaron actividades de capacitación, Programas de Vigilancia de Riesgos Psicolaborales en cuidado de riesgos e implementación de nuevas acciones como la Gestión del Riesgo de Desastres aun con énfasis en el riesgo biológico del COVID}S19 a nivel organizacional; el **Eje N°3: Gestión Presupuestaria**, orientado a permitir una gestión sustentable, disponiendo de recursos que asegurarán el adecuado abastecimiento de las necesidades del Servicio, pero administrados de manera de no comprometer los fondos futuros para nuevos requerimientos, lo anterior se materializó con la implementación de mejoras en los procesos de cobros por subsidios de licencias médicas, y seguir en la recuperación de deuda histórica de Convenios Municipales, firma de convenios, entre otras; el **Eje N°4: Mejoramiento de la Gestión Interna**, orientado a perfeccionar los procesos internos para el logro de los objetivos institucionales, gestionándose la suscripción de convenios de colaboración, la instalaciones de mesas de trabajo y el desarrollo de un plan de trabajo con el Poder Judicial, la suscripción de convenios con otros Servicios del Estado, la participación en mesas de trabajo internacionales e intersectoriales sobre temáticas vinculadas con el quehacer de la institución: y un **Eje N°5: Plan Comunicacional**, destinado a visibilizar a la Corporación en la comunidad, posicionándola como un Servicio Público que otorga asesoría jurídica y asistencia judicial, capaz de resolver las necesidades de las personas y facilitando el Acceso a la Justicia, para lo cual se incorporó dicho eje al Plan de Metas Institucionales del año 2021, que contempló actividades simultáneas en todo el país, mediante los Diálogos de Acceso a la Justicia, y la conmemoración de hace años del “Día del Acceso a la Justicia”, y un Plan local de visibilización, mediante la realización de diversas actividades.

También, en líneas concretas se da cuenta del cumplimiento de las Metas Institucionales del Año 2021, que se vincularon a tres temáticas, a saber: **Meta N°1: Aplicación de un Mecanismo Digital de Medición de la Satisfacción Usaria en la Línea de Orientación e Información y Diseño de un Instrumento de Medición para la Línea de Solución Colaborativa de Conflictos**, que se desarrolló con gran éxito y cuyos resultados ayudarán a mejorar la gestión del Servicio; respecto de los resultados de la encuesta es importante destacar que la tasa de aplicación efectiva de la encuesta alcanzó el 31,54%. **Meta N°2: Ejecución de un Plan Nacional de Visibilización de las Corporaciones de Asistencia Judicial**, que según se anticipó se orientó a desarrollar diversas actividades con la comunidad para posicionar a la Corporación como el Servicio Público que facilita el Acceso a la Justicia; **Meta N°3: Desarrollo de una segunda Etapa de la Política de Gestión y Desarrollo de Personas con Énfasis en el Cuidado de los Equipos**, cuyo desarrollo se encuentra a cargo de una mesa de trabajo compuesta por representantes de cada Corporación y de la FENADAJ. En conformidad al Plan de Trabajo ejecutado durante el año 2021, se elaboraron los siguientes documentos: Procedimiento de Inducción, Protocolo de Conciliación, Plan de Prevención de Maltrato, Acoso Laboral y Acoso Sexual, éste último, ha sido considerado como parte del Plan de Trabajo para el año 2022, para su ejecución. y la **Meta N°4: Cumplimiento de metas asociadas a indicadores del SIG 2021**, que da cuenta del trabajo desarrollado por las diferentes



líneas de acción que desarrolla el Servicio, a través de sus respectivas unidades y de sus funcionarios/as; objetivos todos que fueron cumplidos a total satisfacción por la Institución.


Asimismo, la presente memoria da cuenta del trabajo desarrollado en diversas otras áreas, como son el trabajo del Programa Mi Abogado, y el Programa de defensa jurídica integral a Adultos Mayores, de los Convenios Institucionales suscritos con diversas universidades para ampliar los programas de asistencia jurídica, el cumplimiento de las normas sobre transparencia del Estado, los procesos judiciales que ha debido enfrentar la Institución, los procedimientos administrativos internos, las solicitudes presidenciales y, por cierto, el desarrollo de las prácticas profesionales que ejecutaron los postulantes para la obtención de su título profesional de Abogado/a.

El trabajo desarrollado por todo el grupo de funcionarios y funcionarias que integran esta Corporación se refleja en el presente instrumento, como testigo de la dedicación y entrega de todos y todas en beneficio de las personas más vulnerables que viven en esta zona desértica de nuestro país, quienes, en su calidad de servidores públicos, siempre con el norte de poner el bienestar general de la sociedad por sobre los intereses particulares, como un valor propio y que esperamos nos caracterice.

Mis palabras de presentación no pueden soslayar la extrema realidad que nos ha golpeado durante 2 años y de la cual aún tenemos que seguir cuidándonos asociado a la Pandemia (COVID-19) que afecta a la institución y a las vidas personales de funcionarios, funcionarias y por sobre todo de las personas y nuestros usuarios/as, la cual no sólo ha impactado la forma de relacionarnos con nuestras familias, amigos y vecinos, sino también, con la forma en que debemos continuar desarrollando nuestra labor social como servidores públicos, en donde lo urgente se puso en primer lugar, lo cual se refleja en el orden interno, y en las medidas adoptadas en el mes de marzo de 2020 en donde priorizamos el cuidado de la salud y vida de nuestra comunidad interna y externa, lo cual sin lugar a dudas en 2022 continua formando parte importante de nuestra labor en CAJTA.

Reitero como cada año que esta Corporación de Asistencia Judicial, es una entidad dinámica que requiere nutrirse de nuevos desafíos para permitir un mejoramiento continuo; tales desafíos están centrados hoy, como país, aún es priorizar el cuidado de la salud de todos los habitantes de la sociedad, y en el ámbito interno de este Servicio a permitir que nuestros funcionarios y funcionarias, en su calidad de servidores públicos, puedan continuar desarrollando sus labores de manera segura, pero volver a encontraron de frente con los más vulnerables de la comunidad y que estos puedan siempre tener Acceso a la Justicia en coordinación con la Red Judicial, con un trabajo colaborativo y en coordinación permanente. Así mismo actualmente nos encontramos enfocados en cumplir con los nuevos ejes central de la gestión orientadas por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, generar acciones con medidas que garanticen y amplíen el ejercicio efectivo de derechos e igualdad de género; políticas públicas con enfoque de derechos humanos y gestión centrada en mejora continua de la eficiencia y eficacia, con la participación de actores internos y externos, y foco en la prevención temprana de conflictos, **todo en miras de una Justicia accesible e inclusiva centrada en las personas y con ello renovamos nuestro compromiso para concretar acciones concretas para ello.**

Hoy, en el mes de mayo de 2022, mis palabras finales, se orientan en hacer un llamado de colaboración permanente a todos los funcionarios y funcionarias de nuestra Corporación, para ser capaces abrirse a una nueva mirada y nuevos comienzo de la mano de renovadas políticas públicas y gestión que se presenta como una gran oportunidad para las personas que nos requieran, manteniendo una atención mixta al servicio del mejor acceso para cada, ya que ambas vías de acceso nos han permitido llegar a más personas que antes no podían acceder. Así mismo esperamos como equipo CAJTA que sigamos aprendiendo de las dificultades y desafíos que se nos presentan y estos se convierta en una gran oportunidad para ser mejores personas, para que resurjan en



cada día los valores que nos inspiran a ser cada día mejores servidores públicos, en lo profesional y personal, para servir al prójimo de todas las maneras posibles, más allá de nuestra Misión Institucional, más allá de nuestro deber como servidores del Estado, más allá de la retribución económica que por nuestra labor percibimos; hoy más que nunca se requiere ir más allá, para alcanzar a llegar a todos quienes más nos necesitan, para alivianar la gran carga económica y social de las personas más de las regiones del Norte de nuestro país, para acompañarles en el proceso de resolver sus conflictos y problemáticas en el ámbito jurídico, pero por sobre todo, seguir acogiéndolos con Humanidad.

Carolina Paz Fernández Alvear

Directora General CAJTA

CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO DEL SERVICIO.....	10
ORIGEN	11
MISIÓN.....	11
VISIÓN	11
OBJETIVOS	11
DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA.....	12
CONFORMACIÓN.....	15
RESUMEN DE LA GESTIÓN AÑO 2021	16
EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA 2021	17
CONVENIOS Y PROGRAMAS INTERINSTITUCIONALES	26
CONVENIO SENADIS	27
LA CORPORACION DE ASISTENCIA JUDICIAL TIENE 4 CONVENIOS DE CENTROS DE ATENCION JURIDICA CON UNIVERSIDADES REGIONALES	32
PROGRAMAS DE DEFENSA JURÍDICA ESPECIALIZADA	35
PROGRAMA MI ABOGADO	36
OFICINA DE DEFENSA JURIDICA INTEGRAL A ADULTOS MAYORES (ODAM).....	47
PROYECTOS.....	52
PROYECTO REPOSICIÓN CONSULTORIO JURÍDICO NORTE ANTOFAGASTA (ETAPA EJECUCIÓN)	53
CREACIÓN DE UN NUEVO CANAL DE ATENCIÓN WHATSAPP BUSINESS.....	54
CREACIÓN DE LA LUPA.....	58
CREACIÓN DE MÓDULO DE PROCESO DE INDUCCIÓN FUNCIONARIA.....	59
CAPACITACIONES	61
DETALLE DE CAPACITACIONES REALIZADAS	62
ASESORÍA JURÍDICA.....	66
PROCESOS JUDICIALES	67
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.....	68
ACCIONES SUMARIAS	69
SOLICITUDES PRESIDENCIALES	70
RESULTADOS 2021 ASOCIADOS A COMPROMISOS INSTITUCIONALES	73
PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN (METAS INSTITUCIONALES).....	74
META 1: APLICACIÓN DE MECANISMO DIGITAL DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN USUARIA EN LA LINEA DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN Y DISEÑO DE UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN PARA LA LINEA DE SOLUCIÓN COLABORATIVA DE CONFLICTOS.	74
META 2: EJECUCIÓN DE UN PLAN NACIONAL DE VISIBILIZACIÓN DE LAS CORPORACIONES DE ASISTENCIA JUDICIAL, AÑO 2021.....	78
META 3: DESARROLLO DE UNA SEGUNDA ETAPA DE LA POLÍTICA DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS, CON ÉNFASIS EN EL CUIDADO DE LOS EQUIPOS DE TRABAJO.....	80
META 4: CUMPLIMIENTO DE METAS ASOCIADAS A INDICADORES DEL SIG 2021	81

LABOR DE LA CORPORACIÓN	87
LÍNEAS DE ATENCIÓN	88
1. SERVICIO DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN	88
2. REPRESENTACIÓN Y PATROCINIO JUDICIAL	89
3. PREVENCIÓN DE CONFLICTOS Y PROMOCIÓN DE DERECHOS	89
4. UNIDADES MULTIMATERIA: CONSULTORIOS JURIDICOS	91
5. GESTIONES EXTRAJUDICIALES	91
6. REPRESENTACIÓN JUDICIAL	92
7. GESTIONES REALIZADAS EN EL CONTEXTO DE LOS CASOS DERIVADOS DE LA LÍNEA JUDICIAL O CAUSAS PATROCINADAS	94
8. SERVICIO DE SOLUCIÓN COLABORATIVA DE CONFLICTOS (SCC)	94
9. PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN DE DERECHOS	96
CENTROS ESPECIALIZADOS	99
CENTRO DE MEDIACIÓN DE IQUIQUE	99
CENTRO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS (CAVI)	101
OFICINA DE DEFENSA LABORAL (ODL)	105
PRIORIZACIÓN DEL TEMA GÉNERO	108
MUJERES ATENDIDAS POR LÍNEA DE ATENCIÓN	109
ATENCIÓN PUEBLOS INDÍGENAS	113
ATENCIÓN A MUJERES INDÍGENAS AÑO 2021	114
PRÁCTICAS PROFESIONALES Y EGRESADOS DE DERECHO	118
PRÁCTICAS PROFESIONALES	119
UNIVERSO DE POSTULANTES	120
IMPACTO POR LA BAJA DE POSTULANTES A PRÁCTICA PROFESIONAL	125
PREMIACIÓN DE POSTULANTES DESTACADOS	126
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	128
NORMAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	129
CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL	129
CONSULTA CIUDADANA	130
PREVENCIÓN DE RIESGOS CONTRA EL COVID-19 Y GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES	139
DESAFÍOS 2022	142
LOGROS EJECUTADOS EL 2021	145
LOGROS IMPLEMENTADOS DURANTE EL 2021	146
EJE ESTRATÉGICO N°1: HOMOLOGACIÓN DE PROCESOS INTERNOS	146
EJE ESTRATÉGICO N°2: EMPODERAMIENTO DEL CAPITAL HUMANO	148
EJE ESTRATÉGICO N°3: GESTIÓN PRESUPUESTARIA	152
EJE ESTRATÉGICO N°4: MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN INTERNA	154
EJE ESTRATÉGICO N°5: PLAN COMUNICACIONAL	159
DESAFÍOS 2022	179
OBJETIVO ESTRATÉGICO CAJTA	180



PLAN ACTUALIZADO DE ACTIVIDADES POR EJE DE ACCIÓN 2021 – 2022	181
DESAFIOS CAJTA PARA EL 2022	183



RESUMEN EJECUTIVO DEL SERVICIO

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.

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.

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.

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.

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 de:

REGIÓN	Nº CONSULTORIOS JURÍDICOS	Nº UNIDADES MÓVILES	Nº CENTROS MEDIACIÓN	Nº CAVI	Nº ODL	Nº PMA ¹	Nº ODAM ²	Nº COMUNAS CON UNIDAD OPERATIVA FIJA ³	COMUNAS CON ATENCIÓN PERIÓDICA DEL CONSULTORIO MÓVIL ⁴	RESTO DE COMUNAS CUBIERTAS POR LA CAJTA ⁵	TOTAL COMUNAS CON ATENCIÓN PRESENCIAL DE LA CAJTA ⁶	TOTAL COBERTURA TERRITORIAL DE LA CAJTA ⁷
ARICA Y PARINACOTA	1	1	0	1	1	1	1	1	3	0	4	4
TARAPACÁ	4	1	1	1	1	1	1	3	3	1	6	7
ANTOFAGASTA	6	2	0	1	2	1	1	5	2	2	7	9
TOTAL	11	4	1	3	4	3	3	9	8	3	17	20

Respecto de los Consultorios Jurídicos fijos pertenecientes a la Corporación, podemos mencionar los siguientes:

- **Región de Arica Parinacota:**
 - Consultorio Jurídico de Arica.
- **Región de Tarapacá:**
 - Consultorio Jurídico de Iquique.
 - Centro de Familia de Iquique.
 - Consultorio Jurídico de Alto Hospicio.

¹ Programa Mi Abogado.

² Oficina de Defensa de Adulto Mayor.

³ Numero de Comunas con Unidad Operativa Fija:

- ✓ Arica Parinacota: Comuna de Arica.
- ✓ Tarapacá: Comunas de Iquique, Alto Hospicio y Pozo Almonte.
- ✓ Antofagasta: Comunas de Antofagasta, Calama, Tocopilla, Mejillones y Taltal.

⁴ Comunas con Atención Periódica del Consultorio Móvil:

- ✓ Arica Parinacota: El Móvil también atiende la comuna de Arica, solo que no se incorpora en el conteo para no repetirla, además atiende las comunas de Camarones, Putre y General Lagos. cabe destacar que como oportunidad producto de la pandemia las atenciones a las 3 últimas comunas se están realizando por video conferencia producto de gestiones realizadas por la Abogada del Móvil en conjunto con el Director Regional con los municipios respectivos, lo cual ha sido una excelente oportunidad de llegar a estas comunas alejadas de forma mas periódica.
- ✓ Tarapacá: Comunas de Camiña, Huara y Pica.
- ✓ Antofagasta: Comunas de San Pedro y María Elena.

⁵ Resto de Comunas Cubiertas por la CAJTA:

- ✓ Tarapacá: Comuna de Colchane, esta es atendida por la unidad de CJ Pozo Almonte.
- ✓ Antofagasta: Comunas de Sierra Gorda es atendida por CJ Antofagasta Norte o Centro y Ollague es atendido por CJ Calama.

Cabe destacar que en el caso de estas atenciones, se realizan de forma esporádica cuando el usuario requiere nuestro servicio y el se acerca de manera personal a nuestras unidades para ser atendido.

⁶ Total Comunas con Atención Presencial de la CAJTA:

- ✓ Arica Parinacota: Comunas de Arica, Camarones, Putre y General Lagos.
- ✓ Tarapacá: Comunas de Iquique, Alto Hospicio, Pozo Almonte, Camiña, Huara y Pica.
- ✓ Antofagasta: Comunas de Antofagasta, Calama, Tocopilla, Mejillones, Taltal, San Pedro y María Elena.

⁷ Total Cobertura Territorial de la CAJTA:

- ✓ Arica Parinacota: Comunas de Arica, Camarones, Putre y General Lagos.
- ✓ Tarapacá: Comunas de Iquique, Alto Hospicio, Pozo Almonte, Camiña, Huara, Pica y Colchane.
- ✓ Antofagasta: Comunas de Antofagasta, Calama, Tocopilla, Mejillones, Taltal, San Pedro, María Elena, Sierra Gorda y Ollague.

- Consultorio Jurídico de Pozo Almonte.

- **Región de Antofagasta:**

- Consultorio Jurídico Antofagasta Norte.
- Consultorio Jurídico Antofagasta Centro.
- Consultorio Jurídico de Tocopilla.
- Consultorio Jurídico de Calama.
- Consultorio Jurídico de Taltal.
- Consultorio Jurídico de Mejillones.

Ello complementado con los 4 Centros de Atención Jurídica en convenio, con la universidad de Tarapacá en Arica e Iquique y Universidad de Aconcagua en Calama y el Centro de Atención Jurídica de la Universidad de Antofagasta.

REGIÓN	CENTRO DE ATENCIÓN JURÍDICA EN CONVENIO
ARICA Y PARINACOTA	1
TARAPACÁ	1
ANTOFAGASTA	2
TOTAL	4

En lo que se refiere a las unidades en convenio podemos informar lo siguiente:

- **Región de Arica Parinacota:**

- Centro de Atención Jurídica Universidad de Tarapacá Arica.

- **Región de Tarapacá:**

- Centro de Atención Jurídica Universidad de Tarapacá Iquique.

- **Región de Antofagasta:**

- Centro de Atención Jurídica Universidad de Aconcagua Calama.
- Centro de Atención Jurídica Universidad de Antofagasta.

Con relación de las Unidades Móviles pertenecientes a la Corporación, podemos mencionar los siguientes:

- **Región de Arica Parinacota:**

- Móvil Arica.

- **Región de Tarapacá:**

- Móvil Tamarugal.

- **Región de Antofagasta:**

- Móvil María Elena.
- Móvil San Pedro.

En los Centros de Mediación esta Corporación solo cuenta con una unidad la cual se encuentra ubicada en la Región de Tarapacá en la ciudad de Iquique y corresponde a Centro de Mediación de Iquique.



En cuanto a los Centros de Atención a Víctimas, esta Corporación cuenta con las siguientes unidades:

- **Región de Arica Parinacota:**
 - CAVI de Arica.
- **Región de Tarapacá:**
 - CAVI de Iquique.
- **Región de Antofagasta:**
 - CAVI de Antofagasta.

En lo referente a las Oficinas de Defensa Laboral, contamos con las siguientes unidades:

- **Región de Arica Parinacota:**
 - ODL de Arica.
- **Región de Tarapacá:**
 - ODL de Iquique.
- **Región de Antofagasta:**
 - ODL de Antofagasta.
 - ODL de Calama.

A ello se complementa **3 Programas de Representación Judicial de niños, niñas y adolescentes**, denominado **Mi Abogado** en las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá y en Antofagasta los cuales están en convenio con la Subsecretaría de Justicia y Derechos Humanos.

También contamos con **3 Oficinas del Adulto Mayor – ODAM**, que entregan Defensa Jurídica Integral a Adultos Mayores, los cuales vienen a visibilizar la atención a uno de los sectores más vulnerables.

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 abogados**, uno en cada región (para la atención y difusión de los derechos de las personas en situación de discapacidad).

CONFORMACIÓN

La Corporación de Asistencia Judicial de las Regiones de Tarapacá y Antofagasta está integrada por un universo de 169 funcionarias y funcionarios de la nómina aprobada del personal, más funcionarios/as en convenio.

Al mes de Diciembre de 2021, la Corporación de Asistencia Judicial de las Regiones de Tarapacá y Antofagasta contaba con una dotación de 248 funcionarias y funcionarios, total que considera: 173 funcionarios/as con contrato indefinido, 70 asignados a los Convenios de la Corporación (Convenio CAJTA – SENADIS, Programa Mi Abogado, Adulto Mayor y Convenio Mejillones); 74 funcionarios/as con contrato de trabajo a plazo fijo, que ejercieron labores de apoyo, reemplazo tanto por ausencias transitorias por licencia médica del titular, como en el caso de cargos vacantes o apoyo ante demandas emergentes y, por último, 1 contratación de profesional 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, Auditor Interno, Periodista, Asesor Jurídico, Asesor de Gestión y Presupuesto, entre otros profesiones y técnicos en las Unidades de Administración Interna de la Unidades de Recursos Humanos, Administración y Finanzas y Planificación y Control.

Personal durante el año 2021:

TIPO DE VÍNCULO	CANTIDAD
CONTRATO INDEFINIDO	173
CONTRATO PLAZO FIJO (Reemplazos o Apoyos)	74
HONORARIOS	1
TOTAL	248





RESUMEN DE LA GESTIÓN AÑO 2021

EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA 2021

La Corporación de Asistencia Judicial de las Regiones de Tarapacá y Antofagasta cuenta con un 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 2021

PRESUPUESTO INICIAL

El presupuesto ordinario inicial de CONTINUIDAD del año 2021, fue autorizado por la Subsecretaria de Justicia a través del Ord. N° 349 de fecha 22 de enero del 2021. El monto de este presupuesto ascendió a **M\$ 4.890.000**, en donde el **97.03%** que equivale a **M\$4.744.709** fue aportado por el Ministerio de Justicia; el resto **M\$145.291** fue financiado a través de recursos propios de esta Corporación, específicamente por Convenios Municipales, recupero de subsidios por licencias médicas y Costas Personales. La presente, corresponde al Presupuesto Inicial de Continuidad, el Marco Presupuestario Inicial Consolidado se encuentra desglosado de la siguiente manera.

El Marco presupuestario Inicial de la Corporación para el año 2021, se encuentra constituido en su totalidad de la siguiente manera:

- **CONTINUIDAD**, con un marco presupuestario de **M\$4.890.000**.
- **PROGRAMA ADULTO MAYOR**, con un marco presupuestario de **M\$211.975**.
- **PROGRAMA MI ABOGADO**, con un marco presupuestario de **M\$872.655**.
- **PROGRAMA REPRESENTACION JURIDICA**, para ampliar a Mi Abogado, con un marco presupuestario de **M\$465.162**. (el presente presupuesto se incluye en presupuesto inicial, aunque su asignación se dio el segundo semestre del año 2021)
- **CONVENIO SENADIS**, con un marco presupuestario de **M\$67.780**.

El marco presupuestario inicial consolidado del año 2021, corresponde a un monto de **M\$6.507.572**.

Sobre este presupuesto inicial, se producen modificaciones o variaciones que va sufriendo el presupuesto, por incrementos en los ingresos de operación; incrementos presupuestarios remitidos del Ministerio como incentivo al retiro u otras modificaciones sufridas en el presupuesto, tanto en presupuesto de continuidad; programa adulto mayor; programa mi abogado y el programa de representación jurídica.

SALDO INICIAL DE CAJA

Dentro del presupuesto inicial, es importante considerar el **Saldo Inicial de Caja**, que en este caso corresponde al saldo de la gestión del ejercicio presupuestario del año 2020, el cual considera un monto de **M\$243.538**, el **desglose el Saldo Inicial de Caja del año 2021 es el siguiente:**

- Saldo Inicial de Caja de Continuidad, corresponde a **M\$117.013**.

Dentro de este saldo es importante considerar el financiamiento de, Gasto en Personal por un monto de **M\$41.973**; adquisición de Microsoft Office 365 y mejoras en la conectividad, por un monto de **M\$6.763**; Mantención en la Techumbre de bodega ODL de Tarapacá por un monto de **M\$802**; Arriendo para Consultorio Antofagasta Norte, que se encuentra en proyecto de reposición, por un monto de **M\$10.000**; para Capacitación un monto de **M\$20.016**; también se considera la reposición de un vehículo para región de Tarapacá por un monto de **M\$16.553** y compra de computadores por **M\$20.906**.

- Saldo Inicial de Caja del Programa Mi Abogado, corresponde a **M\$92.844**.

El saldo del Programa Mi Abogado, se reintegra al Ministerio de Justicia por el mismo monto.

- Saldo Inicial de Caja del Programa Adulto Mayor, corresponde a **M\$25.157**.

Dentro de este saldo es importante considerar el financiamiento de Gasto en Personal por un monto de **M\$2.616** que corresponde específicamente a viáticos; habilitación de la sala de espera de la Oficina de Adulto Mayor de Arica por un monto de **M\$7.537**; para capacitación un monto de **M\$8.400**; también se considera la compra de tablet, audífonos, proyectores, sillas de ruedas y notebooks por un monto de **M\$6.604**.

- Saldo Inicial de Caja del Programa Senadis, corresponde a **M\$8.524**.

El saldo del Senadis, se reintegra dicho Servicio por el mismo monto.

De acuerdo a lo anteriormente expuesto, podemos desprender que el total del Presupuesto Inicial y total de la CAJTA para el año 2021, equivale a un monto total de **M\$6.751.110**. (en donde se incluye el Presupuesto Inicial de **M\$6.507.572**, más el Saldo Inicial de Caja por un monto de **M\$243.538**).

INGRESOS M (\$)		AÑO 2020	AÑO 2021
		PRESUPUESTO INICIAL	PRESUPUESTO INICIAL
1110500000	TRANSFERENCIAS CORRIENTES	5.790.984	6.294.501
1110503001	SUBSECRETARÍA DE JUSTICIA	5.790.984	6.294.501
1110700000	INGRESOS DE OPERACIÓN	135.834	123.618
1110702001	CONVENIOS MUNICIPALES	54.890	53.838
1110702002	COSTAS PERSONALES	14.784	2.000
1110702003	OTROS CONVENIOS	66.160	67.780
1110899000	OTROS	117.454	82.953
11110899001	REINTEGRO LICENCIAS MÉDICAS	80.000	48.196
11110899999	OTROS	37.454	34.757
1111000000	VENTA ACTIVOS FINANCIEROS	-	6.500
1111003000	VEHICULOS	-	6.500
1111501001	SALDO INICIAL DE CAJA	69.495 -	243.538 -
TOTAL PRESUPUESTO		6.113.767	6.751.110

COMPORTAMIENTO DEL PRESUPUESTO DURANTE EL AÑO 2021

A continuación, se visualiza el total de los ingresos presupuestarios y los ingresos percibidos; entendiendo como ingresos presupuestarios, todos aquellos conformados por el presupuesto inicial; el Saldo Inicial de Caja; y todas las variaciones o modificaciones que tiene el presupuesto, producto de incrementos enviados por el Ministerio de

Justicia o bien por aumento en los ingresos propios; como Convenios Municipales; Costas o Reintegro de Licencias Médicas. Por otra parte, los ingresos percibidos; son todos aquellos recibidos durante el año.

Según lo anteriormente expuesto, considerando que el Presupuesto Inicial consolidado de la CAJTA, corresponde a un monto de **M\$6.507.570** y el Saldo Inicial de caja consolidado corresponde a **M\$243.538**. Se deben considerar las variaciones al presupuesto inicial, las que se detallan a continuación:

- Autoriza Modificación presupuestaria, según **Ord.5455 de fecha 15 de septiembre del año 2021**; en donde se autoriza por **CONTINUIDAD**; aumento de los ingresos por Convenios Municipales **M\$2.102** y por costas **M\$11.916**; así también aumento por mayores ingresos por Licencias Médicas, por un monto de **M\$85.723** y por convenios de Años Anteriores por un monto de **M\$13.848**. Los Mayores ingresos detallados anteriormente, se distribuyen en Subtítulo de Bienes y Servicios; **M\$15.899**, para compra de elementos de EPP, material de oficina y otros; en el Subtítulo de Prestación de Seguridad Social aumenta en **M\$59.150**, para pago de finiquitos y provisión por indemnización por juicios laborales; por último en el Subtítulo de Adquisición de Activos No Financieros, aumenta por **M\$38.540**, que se distribuye para reposición de computadores por un monto de **M\$24.855** y para compra sistema de gestión documental por un monto de **M\$13.685**. Modificación presupuestaria es un total de **M\$113.589**.
- Autoriza Modificación presupuestaria, según **Ord.5455 de fecha 15 de septiembre del año 2021**; en donde se autoriza por **PROGRAMA ADULTO MAYOR**; aumento de los ingresos por mayores ingresos por licencias médicas, por un monto de **M\$1.187**. Los Mayores ingresos detallados anteriormente, se distribuyen rebajando el Subtítulo de Bienes y Servicios por un monto de **(M\$4.642)** y aumentando el Subtítulo de Prestación de Seguridad Social por un monto de **M\$5.203**, para pago de finiquitos y **M\$626** para Adquisición de Activos No Financieros. Modificación Presupuestaria es un total de **M\$1.187**.
- Autoriza Modificación presupuestaria, según **Ord.6418 de fecha 03 de noviembre del año 2021**; en donde se autoriza por **CONTINUIDAD**; aumento por mayores ingresos por licencias médicas por un monto total de **M\$89.043**; y por un monto de **(M\$6.500)**, disminuye el concepto de venta de Activos No Financieros, considerando que la DICREP, no realizó remates. Los Mayores ingresos detallados anteriormente, se distribuyen en el Subtítulo de Prestación de Seguridad Social aumenta en **M\$73.086**, para pago de finiquitos y provisión por indemnización por juicios laborales; por último, en el Subtítulo de Adquisición de Activos No Financieros, aumenta por **M\$9.457** para cubrir el incremento en la adquisición de Mobiliario, PC y Vehículos. Modificación presupuestaria es un total de **M\$82.543**.
- Autoriza Modificación presupuestaria, según **Ord.6418 de fecha 03 de noviembre del año 2021**; en donde se autoriza por **PROGRAMA ADULTO MAYOR**; aumento de los ingresos por mayores ingresos por licencias médicas, por un monto de **M\$4.178**. Los Mayores ingresos detallados anteriormente, se distribuyen en el Subtítulo Bienes y Servicios por un monto de **M\$4.178** para la compra de productos de EPP-COVID19. Modificación Presupuestaria es un total de **M\$4.178**.
- Autoriza Modificación presupuestaria, según **Ord.7027 de fecha 03 de diciembre del año 2021**; en donde se autoriza por **CONTINUIDAD**; disminuir el Subtítulo de Bienes y Servicios por un monto de **(M\$26.000)** y el Subtítulo de Prestación de Seguridad Social por un monto de **(M\$26.000)**, y aumentar el Subtítulo de Adquisición de Activo No Financiero por un monto total de **M\$52.000**. Modificación Presupuestaria no tiene variación en monto.

- Incremento Presupuestario en el Convenio Programa de Representación Jurídica, según **Decreto N°143 de fecha 09 de diciembre del 2021**, en el que aumenta el programa por un monto total de **M\$223.271**.
- Incremento Presupuestario para **CONTINUIDAD**, según **Ord. N°7490 de fecha 28 de diciembre del 2021**; en el presente envía un monto de **M\$26.038**, que corresponde al pago de Incentivo al Retiro de la Secretaria del Cavi de Tarapacá; se incluye un monto de **M\$15.986**, para el pago de plataforma Office 365 por el año 2022. Monto total Incremento **M\$42.024**.
- Incremento Presupuestario para CAJTA, según **Ord.7503 de fecha 29 de diciembre del 2021**, en el cual se otorga un monto de **M\$19.485**, correspondiente a reajuste de un 6,1 %, por el mes de Diciembre del año 2021. Monto total del Incremento Presupuestario **M\$19.485**.

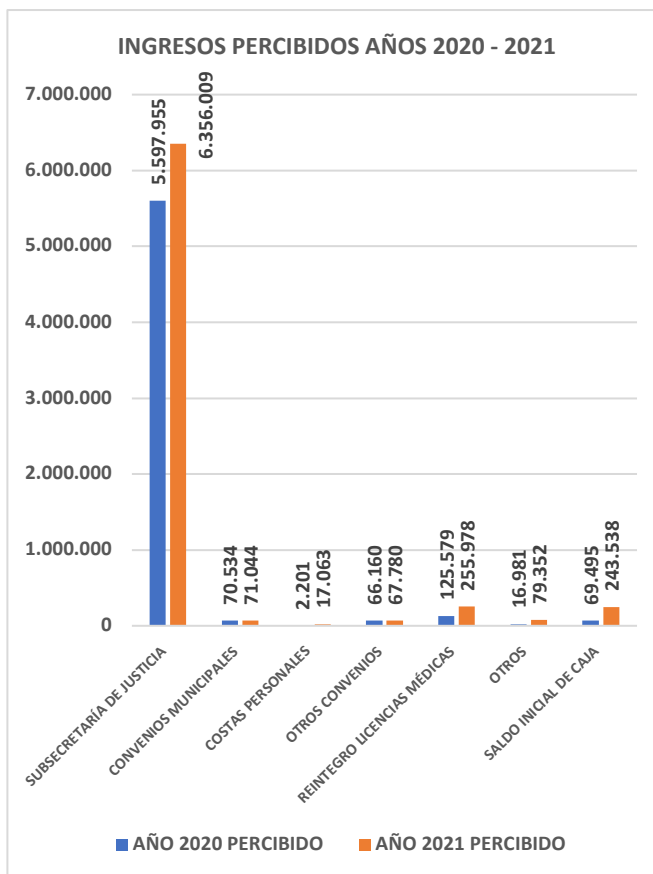
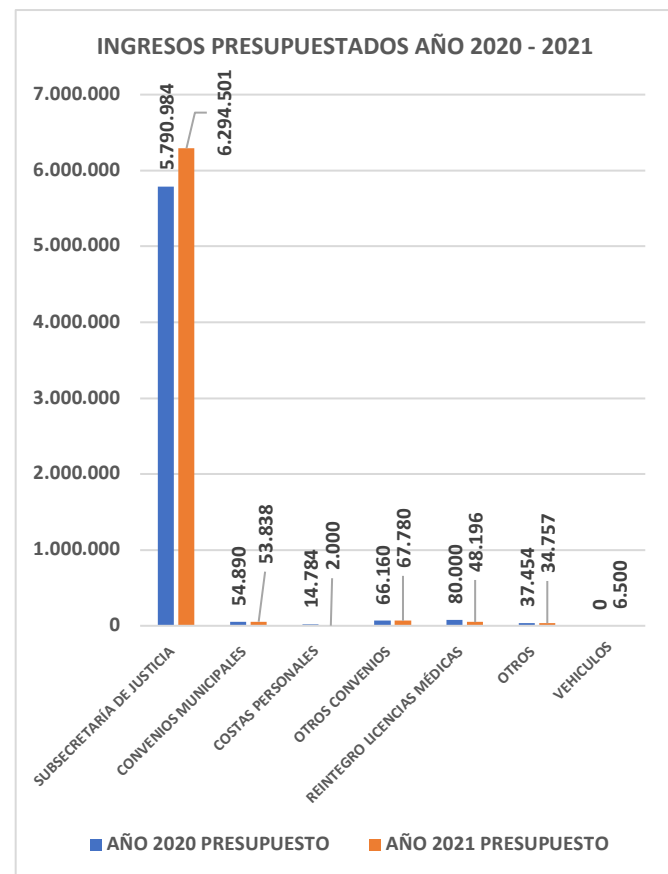
Con todo lo anterior, según se señaló, se llegó a un presupuesto final aprobado para el año 2021 por **M\$7.237.385**, conformado por:

- **Presupuesto Inicial** **M\$6.507.570**
- **Saldo Inicial de Caja** **M\$ 243.538**
- **Variaciones del Presupuesto** **M\$ 486.277**

INGRESOS M (\$)		AÑO 2020		AÑO 2021	
		PRESUPUESTO	PERCIBIDO	PRESUPUESTO	PERCIBIDO
1110500000	TRANSFERENCIAS CORRIENTES	5.597.955	5.597.955	6.579.279	6.356.009
1110503001	SUBSECRETARÍA DE JUSTICIA	5.597.955	5.597.955	6.579.279	6.356.009
1110700000	INGRESOS DE OPERACIÓN	121.492	138.895	137.636	155.887
1110702001	CONVENIOS MUNICIPALES	53.338	70.534	52.994	71.044
1110702002	COSTAS PERSONALES	1.994	2.201	16.862	17.063
1110702003	OTROS CONVENIOS	66.160	66.160	67.780	67.780
1110899000	OTROS	111.683	142.560	276.932	335.330
11110899001	REINTEGRO LICENCIAS MÉDICAS	95.117	125.579	227.030	255.978
11110899999	OTROS	16.566	16.981	49.902	79.352
1111501001	SALDO INICIAL DE CAJA	69.495	69.495	243.538	243.538
TOTAL PRESUPUESTO		5.900.625	5.948.905	7.237.385	7.090.764

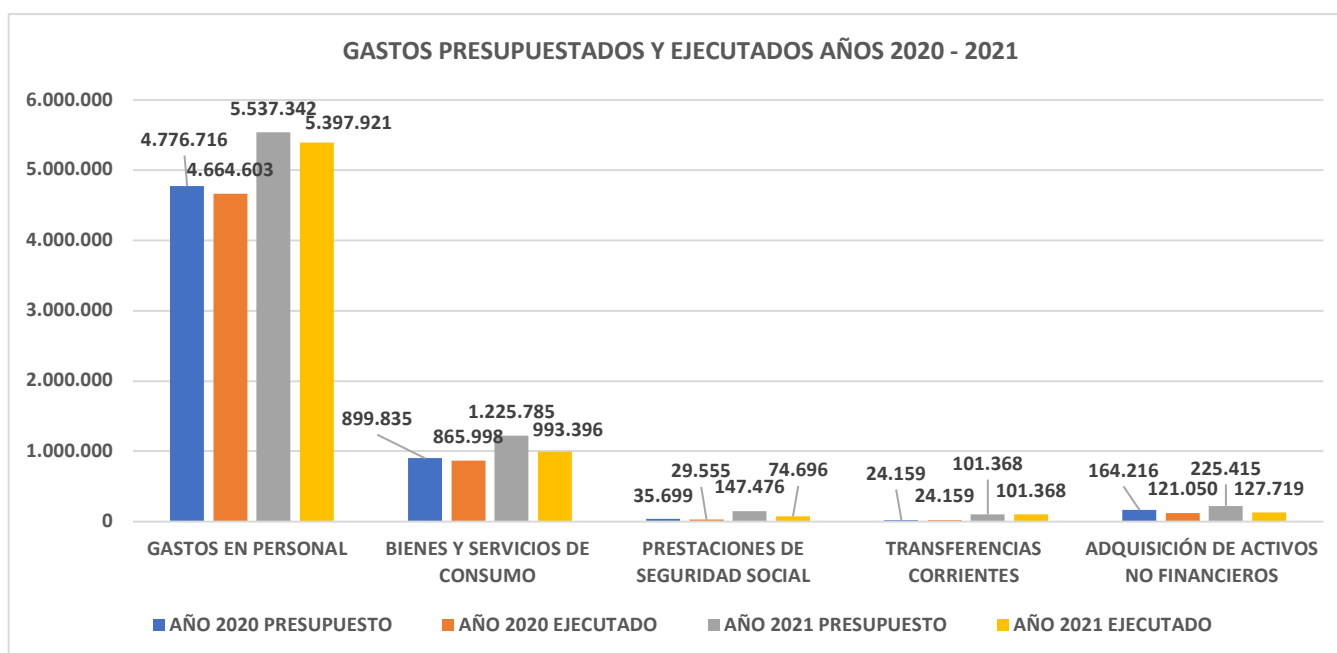
Comparando los ingresos presupuestados v/s los ingresos percibidos entre el año 2020 y el año 2021; durante este último año existe un aumento considerable en los ingresos en **COSTAS PERSONALES**; los **REINTEGROS DE LAS LICENCIAS MEDICAS** y **OTROS** que corresponden especialmente a los **CONVENIOS MUNICIPALES DE AÑOS ANTERIORES**.

- **Costas personales**, se visualiza un aumento durante al año 2021, que se produce por la reactivación de los procesos judiciales.
- **Reintegro Licencias Médicas**, con un aumento debido a la contratación, a contar del segundo semestre del año 2021, de un Apoyo para Licencias Médicas, fundamental para la recuperación de este tipo de ingresos.
- **Otros**, correspondientes a deuda de convenios municipales de años anteriores, en este caso los ingresos se generaron por pagos de la Municipalidad de Taltal, Calama y Tocopilla, municipios que mantenían deudas pendientes.



GASTOS 2021

	EGRESOS M (\$)	AÑO 2020		AÑO 2021	
		PRESUPUESTO	EJECUTADO	PRESUPUESTO	EJECUTADO
21	GASTOS EN PERSONAL	4.776.716	4.664.603	5.537.342	5.397.921
22	BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	899.835	865.998	1.225.785	993.396
23	PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	35.699	29.555	147.476	74.696
24	TRANSFERENCIAS CORRIENTES	24.159	24.159	101.368	101.368
29	ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	164.216	121.050	225.415	127.719
TOTAL PRESUPUESTO		5.900.625	5.705.365	7.237.386	6.695.100



Es importante señalar varios puntos, que concluyen lo ejecutado en gastos, durante el año 2021;

- El ahorro transitorio, que se produce en el subtítulo 21 de Gasto en Personal, es producto a la pandemia.
- En el caso de los Bienes y Servicios, este llega a un 81% del porcentaje estimado, esto ocurre producto del Plan Paso a Paso que ha regido en las tres regiones, el que nos ha dificultado realizar las compras y trabajos de mantención planificadas, principalmente debido a las restricciones en la movilidad que impuso este plan, lo cual comenzó a normalizarse a partir del mes de agosto del año 2021. Cabe señalar que producto de estas mismas restricciones muchos de los proveedores de convenio marco salieron del sistema, lo cual provocó una demora en los procesos de adquisición de Bienes y Servicios.

Se incluye dentro de este porcentaje, el incremento presupuestario que sufrió en el mes de octubre el Programa Mi Abogado y el Programa de Representación Jurídica, que tiene fecha de inicio en el mes de septiembre del año 2021, fechas que hacía difícil la ejecución a un 100%.

- En el caso de las Prestaciones Previsionales, el porcentaje no ejecutado, se debe a la consideración que se realizó durante el año, producto de los distintos juicios laborales que se recibieron, lo que nos llevó a tomar las medidas necesarias y generar un fondo para cubrir posibles gastos por este concepto.
- En la Adquisición de Activos No Financieros, se produce la misma situación que lo señalado con el subtítulo de Bienes y Servicios, y que tiene relación a la dificultad sufrida durante el primer semestre del año 2021, para realizar y adquirir los productos e insumos.

MEJORAMIENTO DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO

Se realizaron arreglos por los siguientes conceptos:

- **En el Programa del Adulto Mayor**, se realizó el arreglo del piso, instalando porcelanato en el acceso principal; además se confeccionó sombra en el mismo lugar, para que funcionara como sala de espera, esto en las dependencias de la Dirección Regional en la Región de Arica y Parinacota, el monto total del gasto corresponde a **M\$7.627**.
- **En el Programa de Representación Jurídica**, se gastaron **M\$38.645**, los que corresponden a los arreglos eléctricos, de las tres regiones, Región de Arica y Parinacota, Región de Tarapacá y Región de Antofagasta.
- **En el Programa Mi Abogado**, se gastaron **M\$3.503**, en la Región de Antofagasta, se realizaron arreglos mínimos en oficinas antiguas por un monto de M\$2.518; para la Región de Arica y Parinacota, se realizó un arreglo eléctrico, por un monto de M\$244 y en la Región de Tarapacá, instalación de puntos de red por un monto de M\$741.

En la región de Arica y Parinacota, las mejoras significaron un gasto total de M\$16.552 y fueron las siguientes:

- Confección de Bodega en Dirección Regional de Arica.
- Construcción e instalación de sombra, en CAVI de Arica.
- Pintura interior, de la ODL de Arica.
- Confección de Oficina, en primer piso, para Móvil de Arica, en dependencias de Cavi de Arica.

En la región de Tarapacá, los gastos en diversos trabajos correspondieron a un monto total de M\$49.624 y las mejoras fueron las siguientes;

- Reparación de paredes en Oficina de Abogada y pintura exterior, en Consultorio de Iquique.
- Construcción de Bodega y Kitchenette y cambio de calaminas, en Odl Tarapacá.

- Construcción de Bodega, arreglo en sala de reuniones; radier en pérgola exterior, del Centro de Mediación de Iquique.
- Confección de Bodega; Pintura Exterior y radier exterior, en Cavi Tarapacá.
- Pintura exterior en Consultorio de Hospicio.
- Arreglos en Bodega subterráneo, techumbre, pintura y luminario, ubicado en dependencias de la Dirección Regional de Tarapacá.
- Pintura interior y exterior de la Dirección General.

En la Región de Antofagasta, los gastos corresponden a un monto total de M\$21.071 y mejoras fueron las siguientes;

- Pintura interior; reparaciones en paredes y baños; reemplazo de luminaria en el Consultorio de Calama.
- Cambio en los artefactos de todos los baños y arreglo de puerta principal de vidrio en la Dirección Regional de Antofagasta.
- Cambio en los artefactos de todos los baños y arreglo eléctrico, en Consultorio de Tocopilla.
- Confección de radier en antejardín; reparación de techumbre en oficina de Asistentes Sociales, en oficinas de Consultorio Antofagasta Centro.
- Canalización de red de datos y eléctricos, en Consultorio de Taltal.
- Cambio de baldosas en hall y obras menores, en ODL Calama.

Por último, es importante señalar que, se adquirieron EPP (Equipo de Protección Personal), materiales de cuidado y equipamiento como acrílicos y termómetros, para todos los funcionarios/as y oficinas de la CAJTA incluyendo los Programas Mi Abogado; Adulto Mayor y SENADIS, elementos que nos han ayudado para enfrentar el COVID-19, y poder realizar lo mejor posible las tareas diarias, para esto realizamos un gasto total de **M\$49.169**. Entre los elementos que se adquirieron, detalla lo siguiente:

- **Para funcionarios:**
 - o Mascarillas tres pliegues.
 - o Mascarillas KN-95
 - o Mascarillas TNT.
 - o Protectores faciales.
 - o Guantes quirúrgicos.
 - o Alcohol gel 70°
 - o Toalla desechable de amonio cuaternario.
 - o Toalla húmeda de manos
 - o Pañuelo desechable.
 - o Spray desinfectante.
 - o Buzo piloto.
 - o Frasco para alcohol gel.
 - o Bolsa de papel.
- **Para personal de Aseo:**
 - o Guante largo quirúrgico.
 - o Lentes o antiparras.
 - o Pechera PVC.
 - o Traje de Papel desechable.

- **Material de Aseo:**
 - o Amonio cuaternario o hipoclorito de sodio 5%.
 - o Paños.
 - o Rociador rotulado
 - o Pañuelo desechable
 - o Spray desinfectante.
 - o Bolsa de basura.
 - o Basureros.
 - o Jarra.
 - o Rociador.
 - o Pulverizados.
 - o Set de fumigador.

- **Para los vehículos:**
 - o Confección de protectores de PVC para vehículos.

- **Para atención de público y seguridad en el 100% de unidades:**
 - o Mascarillas desechables disponibles para Usuarios/as, que no tengan acceso a ellas.
 - o Dispensadores de alcohol gel para usuarios/as.
 - o Confección de micas o separadores de acrílico, para escritorios.
 - o Termómetro digital c/pedestal.
 - o Instalación y reparación de citófonos.

Se incluyen las Desinfecciones y Sanitizaciones que se realizó en cada unidad, durante el año 2021.

ADQUISICIÓN DE ACTIVOS FIJOS AÑO 2021

En relación con la adquisición de activos fijos durante el año 2021, lo invertido alcanzó la suma de **M\$ 127.718**, se incluye el Programa de Representación Jurídica con la habilitación de nuevas oficinas en las tres regiones.

CONCEPTO	MONTO (M\$)
1 VEHÍCULO	15.600
MOBILIARIO Y OTROS	47.937
MAQUINAS Y EQUIPOS	4.220
EQUIPOS INFORMÁTICOS	59.961
TOTAL	127.718

El detalle del cuadro anterior es el siguiente:

- La adquisición de un vehículo para la región de Tarapacá por un monto de **M\$15.600**, que fue solicitado por medio del Saldo Inicial de Caja para ejecutar dentro del año 2021.
- La compra de mobiliario y otros; para el Programa de Representación Jurídica, destinado a la habilitación de las dependencias y la adquisición de mobiliario para los nuevos profesionales, por un monto de **M\$32.875**; también se invirtió por Continuidad-Cajta, en la Región de Antofagasta, en el Consultorio de Taltal, Calama y Consultorio Norte, por un monto total de **M\$15.062**.
- Se realizó la compra de maquinarias y equipos; específicamente aires acondicionados portátiles y estufas, para las oficinas del Programa de Representación Jurídica, el monto total de la compra

corresponde a **M\$3.578**. Para el Programa Adulto Mayor, se realiza compra de Sillas de Ruedas, autorizado en Saldo Inicial de Caja, por un monto de **M\$428**. En el caso de Continuidad-Cajta, se realiza compra de Aires portátiles para las unidades de la Región de Arica-Parinacota por un monto de **M\$214**.

- Se realizó la adquisición de equipos y programas informáticos la que se distribuye de la siguiente manera; para el Programa Adulto Mayor se invirtió un monto total de **M\$6.465**, proveniente del Saldo Inicial de Caja, se adquirieron Impresoras, Video Proyector, Telón, Tablet, Notebook para las tres duplas. Se adquirió, para la habilitación de las nuevas oficinas del Programa de Representación Jurídica, la compra de equipos computacionales con sus licencias Microsoft e impresoras, para los profesionales del programa, por un monto total de **M\$30.177**; por último para Cajta - Continuidad, se realiza compra de equipos computacionales, licencias Microsoft, discos estado sólidos, UPS, cámaras web, mouse, kit de teclados y candados, para las diferentes unidades por un monto de **M\$23.319**, se incluye el monto de M\$20.906 que proviene del Saldo Inicial de caja del año 2020.



CONVENIOS Y PROGRAMAS INTERINSTITUCIONALES

La Corporación, en cumplimiento de su mandato legal, se encuentra facultada para celebrar diversos convenios de colaboración con instituciones públicas y privadas, así como con personas naturales o jurídicas, para ampliar, complementar y fomentar sus funciones de asistencia, lo cual le ha permitido generar instancias de colaboración con diversos actores vinculados con el Acceso a la Justicia, con los cuales se permite que nuestros usuarios y usuarias puedan disponer de mayores y mejores canales de contacto con el ámbito judicial.



Firma de convenio entre la CAJTA y la Ilustre Municipalidad de Iquique ([ver noticia](#))

11 fueron los convenios celebrados por la Corporación para ejecutarse durante el año 2021, los que se consignan en el cuadro siguiente:

DENOMINACIÓN (TIPOLOGÍA)	NOMBRE / TÍTULO	FECHA	BREVE DESCRIPCIÓN DEL OBJETO DEL ACTO
Convenio	Convenio de Colaboración con la Fundación de la Familia y la Corporación de Asistencia Judicial de las regiones de Tarapacá y Antofagasta	02/01/2020	Convenio de colaboración que tiene por objeto generar una alianza estratégica entre los firmantes a efectos de promover el conocimiento y capacitación de las personas que poseen necesidades jurídicas o causas judiciales vigentes, para que accedan de manera remota a la plataforma digital, aprendiendo a utilizar los servicios jurídicos y judiciales del Estado.
Convenio	Convenio entre la Ilustre Municipalidad de Iquique y la Corporación de Asistencia Judicial de las regiones de Tarapacá y Antofagasta	08/09/2021	Convenio de colaboración que tiene por objeto desarrollar un Programa de Asistencia Jurídica para servir a los intereses de los habitantes de la comuna de Huala y transferencia de aportes financieros a la Corporación.
Convenios	Convenio entre el Servicio Nacional de la Discapacidad y la Corporación de Asistencia Judicial de las regiones de Tarapacá y Antofagasta	30/12/2021	Convenio de colaboración que tiene por objeto desarrollar un Programa de Asistencia Jurídica para personas con discapacidad, que permita entregar orientación e información y patrocinio judicial en procesos en que se lesionen derechos de las personas con discapacidad y transfiere recursos para la ejecución del mismo.
Convenio	Convenio entre la Corporación de Asistencia Judicial de las Regiones de Tarapacá y Antofagasta y la Caja de Compensación y Asignación Familiar Los Andes.	30/04/2020	Convenio de colaboración para el proceso de pago de subsidios por incapacidad laboral que surgen de la autorización de las licencias médicas que se extienden a los funcionarios de la Corporación
Convenio	Convenio entre la Subsecretaría de Justicia y la Corporación de Asistencia Judicial de las regiones de Tarapacá y Antofagasta, de la región Metropolitana, de la región de Valparaíso, de la región del Biobío.	15/06/2020	Convenio de colaboración que tiene por objeto implementar un Sistema Integrado y Visualización de Datos de las Corporaciones de Asistencia Judicial a nivel nacional por parte de la Subsecretaría de Justicia.

DENOMINACIÓN (TIPOLOGÍA)	NOMBRE / TÍTULO	FECHA	BREVE DESCRIPCIÓN DEL OBJETO DEL ACTO
Convenio	Convenio entre el Ministerio de Bienes Nacionales y la Corporación de Asistencia Judicial de las regiones de Tarapacá y Antofagasta	27/08/2020	Convenio de colaboración para permitir que los postulantes al título de abogado puedan desarrollar su práctica profesional en las oficinas de las Secretarías Regionales Ministeriales de Bienes Nacionales de las regiones de Arica y Parinacota, de Tarapacá y de Antofagasta
Convenio	Convenio de Colaboración entre Ministerio de Justicia y DDHH, de la Mujer y Equidad de Género, Sernameg, Corporación de Asistencia Judicial de las regiones de Tarapacá y Antofagasta, de la región de Valparaíso, de la región Metropolitana y de la región del Biobío.	13/10/2020	Convenio que tiene por objeto desarrollar acciones coordinadas para la oportuna asistencia jurídica a las mujeres que hubiesen sido víctimas de vulneración de derechos para procurarles que puedan ejercer la garantía constitucional de acceso a la justicia.
Convenio	Convenio de Colaboración entre las Corporaciones de Asistencia Judicial región del Biobío y las Corporaciones de Asistencia Judicial regiones de Tarapacá y Antofagasta, de la región Metropolitana y de la región de Valparaíso	19/10/2020	Convenio tiene por objeto que las Corporaciones de Asistencia Judicial acuerden realizar acciones conjuntas para fortalecer las competencias, mediante la capacitación de los equipos de trabajo del Programa Mi Abogado, mediante procesos de especialización.
Convenio	Convenio de Colaboración entre el Primer Juzgado de Letras de Iquique y la Corporación de Asistencia Judicial de las regiones de Tarapacá y Antofagasta	26/10/2020	Convenio desarrollar un Programa Piloto de Mediación Civil en procesos abiertos y ventilados ante el Primer Juzgado de Letras de Iquique.
Convenio	Convenio de Colaboración Ilustre Municipalidad de Iquique y la Corporación de Asistencia Judicial de las regiones de Tarapacá y Antofagasta	30/12/2019	Convenio de colaboración para desarrollar un Programa de Asistencia Jurídica destinada a servir a los intereses y necesidades de los habitantes vulnerables de la comuna de Iquique, para ejecutarse durante el año 2020.
Convenios	Convenio entre la Subsecretaría de Justicia y la Corporación de Asistencia Judicial de las Regiones de Tarapacá y Antofagasta	20/12/2019	Convenio de colaboración y de transferencia de recursos para dar ejecución al programa Mi Abogado, de representación jurídica de niños niñas y adolescentes mediante equipos especializados y multidisciplinarios que cubran las modalidades de cuidado alternativo de los niños, niñas y adolescentes, para ejecutarse en el año 2020

CONVENIO SENADIS

El convenio de CAJTA con Servicio de la Discapacidad ha sido uno de los convenios de larga duración entre ambos organismos. Hoy damos cuenta del arduo trabajo efectuado por nuestros abogados, quienes se dedicaron durante todos estos años a contribuir desde un principio con la ejecución del Programa de Acceso a la justicia para personas con discapacidad de Senadis, en favor del mejoramiento de sistema de defensoría de derechos.

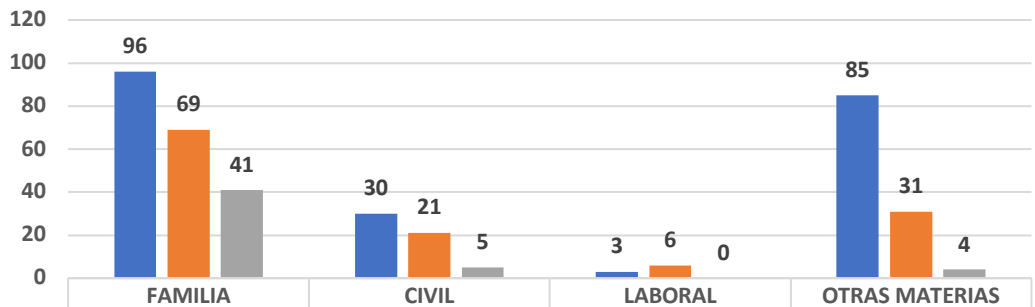
Nuestra finalidad siempre ha sido buscar brindar orientación y asesoría integral para las personas con discapacidad, particularmente, cuando sus derechos han sido lesionados en razón de su discapacidad. En virtud de dicho acuerdo, SENADIS transfiere a la Corporación los recursos necesarios que permiten gestionar la contratación de tres profesionales abogados/as que entregan atención a los usuarios y usuarias de las regiones de Arica y Parinacota, de Tarapacá y de Antofagasta

Hoy damos cuenta que el producto del trabajo de la primera atención que entrega el convenio SENADIS, en su mayoría reviste a trabajo en la línea de familia con un total de **206 ingresos**.

ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN	SENADIS ARICA	SENADIS TARAPACÁ	SENADIS ANTOFAGASTA	TOTAL SENADIS
FAMILIA	96	69	41	206
CIVIL	30	21	5	56
LABORAL	3	6	0	9
OTRAS MATERIAS	85	31	4	120
TOTAL	214	127	50	391



ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN SENADIS POR MATERIA



■ SENADIS ARICA	96	30	3	85
■ SENADIS TARAPACÁ	69	21	6	31
■ SENADIS ANTOFAGASTA	41	5	0	4



Cajta en la Región de Arica y Parinacota participó del operativo social "Red Intersectorial de Protección Social", convocado por la Delegación Presidencial Regional ([ver noticia](#))



Convenio Cajta-Senadis de la Región de Arica y Parinacota realizó un taller sobre Discapacidad ([ver noticia](#))

Con respecto al convenio SENADIS de la región de Arica Parinacota, podemos observar que se atendió un total de **214 atenciones** de los cuales en su mayoría asistieron al servicio por consultas en materia de Familia, Civil y Administrativo.

Respecto de capacitaciones a la sociedad civil, el total de asistentes ha sido 210 personas y postulantes en práctica.



Abogada del Convenio CAJTA-SENADIS en Radios Voltaje y El Salar ([ver noticia](#))



Abogada Ejecutora del Convenio CAJTA-SENADIS de Tarapacá, participó como expositora en el Conversatorio sobre "El Trastorno del Espectro Autista (TEA)", ([ver noticia](#))



La CAJTA junto a los servicios públicos de la Región de Tarapacá, participó en las Plaza Ciudadana, realizada en la localidad de Matilla y organizada por la Gobernación Provincial del Tamarugal ([ver noticia](#))

En la región de Tarapacá podemos observar que SENADIS, generó un total de **127 atenciones**, las cuales en su mayoría corresponden a materias de civil, penal, administrativo y familia.



Abogado Convenio CAJTA - SENADIS de Antofagasta realiza capacitación sobre Ley 20.422 a la Mesa Regional Ampliada de Salud Mental

Capacitación ley 20.422 sobre derechos de PSD, a organización de mujeres con hijos con discapacidad, que se están organizando con la ayuda de la Seremia de la Mujer de la región de Antofagasta, 13 de octubre de 2021

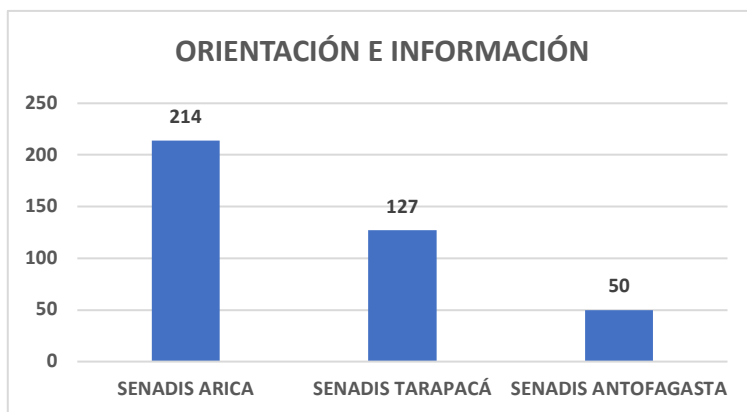


En la región de Antofagasta, el convenio SENADIS, generó un total de **50 atenciones** de las cuales en su mayoría corresponden a materia civil, administrativo, ley 20.422 y familia.

Se realizaron **16** capacitaciones a servicios públicos, **19** capacitaciones a la sociedad civil, entre organizaciones y empresas, y **2** encuentros con postulantes y funcionarios de la CAJTA, lo que en conjunto totalizaron **874 personas** capacitadas, en las distintas temáticas propias del convenio.

CONSOLIDADO ATENCIONES CONVENIO SENADIS:

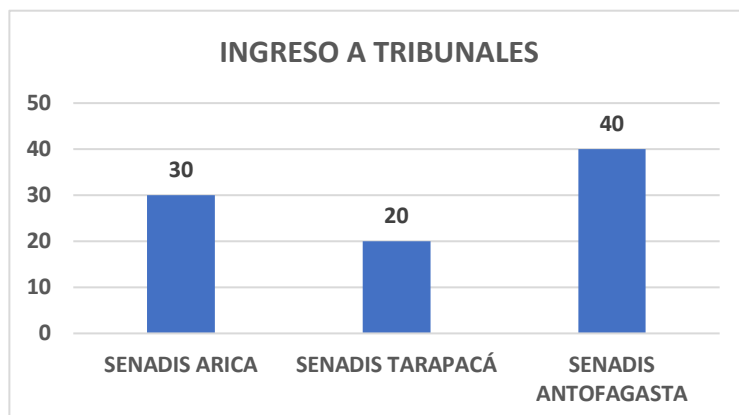
UNIDAD	ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN
SENADIS ARICA	214
SENADIS TARAPACÁ	127
SENADIS ANTOFAGASTA	50
TOTAL	391



En total las atenciones realizadas por parte del Convenio SENADIS, durante el año 2021 ascendieron a **391 atenciones**.

INGRESO A TRIBUNALES.

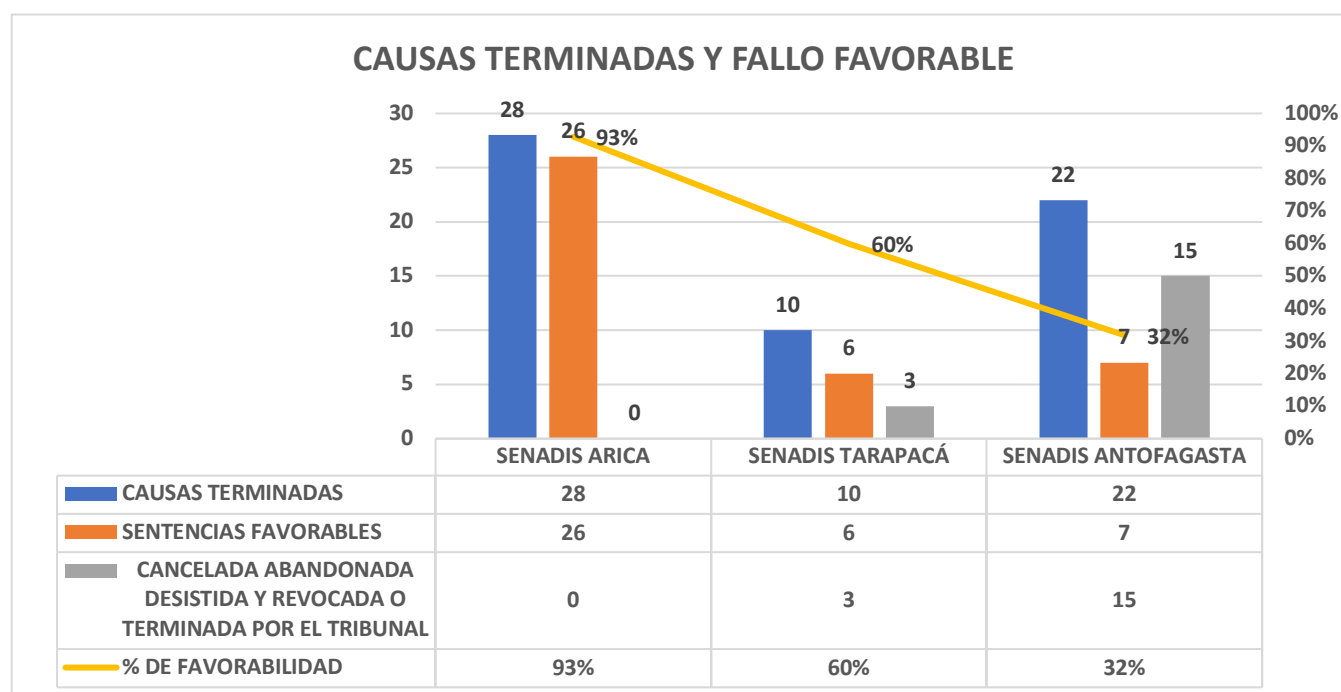
UNIDAD	INGRESO A TRIBUNALES
SENADIS ARICA	30
SENADIS TARAPACÁ	20
SENADIS ANTOFAGASTA	40
TOTAL	90



El total de causas ingresadas a tribunales por parte del Convenio SENADIS, durante el año 2021 ascendieron a **90 causas**, de las cuales 30 corresponden a SENADIS Arica, 20 a SENADIS Tarapacá y 40 a SENADIS Antofagasta.

FAVORABILIDAD

CENTRO	CAUSAS TERMINADAS	SENTENCIAS FAVORABLES	CANCELADA ABANDONADA DESISTIDA Y REVOCADA O TERMINADA POR EL TRIBUNAL	% DE FAVORABILIDAD
SENADIS ARICA	28	26	0	93%
SENADIS TARAPACÁ	10	6	3	60%
SENADIS ANTOFAGASTA	22	7	15	32%
TOTAL	60	39	18	65%




La favorabilidad de las causas para el convenio SENADIS, durante el año 2021, **alcanzo un 65%**, se destaca el alto grado de favorabilidad conseguido por SENADIS Arica **con un 93%**.

Adicionalmente a las atenciones realizadas se debe destacar el trabajo colaborativo efectuado por los profesionales con SENADIS, ya que en conjunto se ha logrado trabajar en favor de nuestros usuarios. Se debe destacar que cada una de las acciones de nuestros abogados se encuentra respaldada a nivel internacional, ya sea a través de Convenio internacional sobre derechos de las personas con discapacidad, Reglas de Brasilia, Ley 20.422 sobre normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad, etc.

En el ejercicio de la representación judicial, se podrán interponer diversas acciones judiciales, dentro de las cuales, se encuentran:

1. Acción del artículo 57 de la Ley N°20.422;
2. Acción del artículo 28 de la Ley N°20.422;
3. Acción antidiscriminación de la Ley N°20.609;
4. Recurso de Protección;
5. Otra cualquiera que permita de alguna forma el restablecimiento del derecho afectado y/o la protección de los derechos vulnerados.



Este último abre la posibilidad de interponer otro tipo de acciones judiciales en pos de obtener el restablecimiento o protección de derechos de las personas con discapacidad, lo que se debe vincular con los 3 tipos de casos que pueden conocer y ser derivados a las y los abogados ejecutores, lo que permitirá determinar cuál será la acción judicial pertinente para el caso concreto.

Así también, podrán realizar gestiones o interponer recursos de carácter administrativo que sean necesarias para resolver el conflicto.

Asimismo, se destaca la labor efectuada en terreno por parte de los abogados ejecutores ya que durante toda la pandemia de COVID 19 han ejecutado labores en terreno

Dentro de las labores ejecutadas por el Convenio los abogados ejecutores a nivel nacional participaron en la escrituración de Protocolo de atención de personas con discapacidad, el cual se encuentra en proceso de visación.

Durante el año 2021 se efectuó Jornada de Retroalimentación de los convenios Senadis.CAJ, en el cual la jornada del 21 de diciembre se encontró a cargo de CAJTA, en ella participaron todos los abogados ejecutores a nivel nacional, SENADIS, Ministerio de justicia y Derechos Humanos. Dicha actividad conto con la exposición de la reconocida abogada doña Carolina Carvajal, quien expuso sobre la nueva Ley 21.331 “Del reconocimiento y protección de los Derechos de las personas en la atención de Salud Mental”, impartida por doña Carolina Carvajal Tadres, Jefa Jurídica del Instituto Psiquiátrico Horwitz.

La unidad de Senadis, efectúa un trabajo en terreno efectivo el cual se desarrolló incluso durante el período de cuarentena del plan paso a paso, la dedicación constante de nuestros abogados ejecutores permitió entregar acceso a la justicia a personas que se encontraban con dificultades y que por la pandemia no era viable acceder de manera sencilla a una representación jurídica debido a que no podían salir de sus casas, por lo que nuestros profesionales acudieron rápidamente a sus requerimientos.

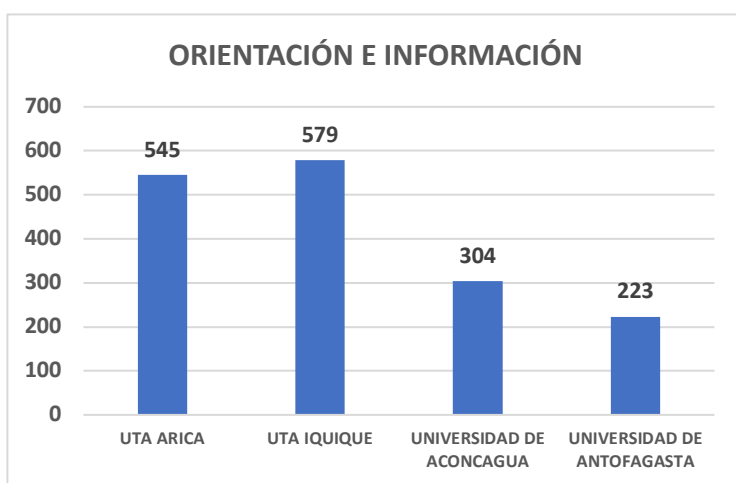
Respecto a las actividades presenciales, hemos participado en diversos Gobiernos en Terreno y operativos organizados por la delegación provincial dentro del territorio de la región, lo cual nos ha permitido hacer difusión del convenio acercando nuestra labor a la comunidad. Pero también mantuvimos actividades remotas, como la realización de charlas a diversos públicos, que van desde, la Sociedad Civil hasta Organismos del Estado o Servicios Públicos.

LA CORPORACION DE ASISTENCIA JUDICIAL TIENE 4 CONVENIOS DE CENTROS DE ATENCION JURIDICA CON UNIVERSIDADES REGIONALES

Es importante mencionar que los datos informados en estos convenios 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 de los convenios y dar cuenta del importante aporte que hace a la Gestión de otorgar acceso a la justicia a los más vulnerables del norte del país, **estos convenios son inéditos y únicos en el país que dan cuenta de una colaboración de la red regional y un real aporte de las Universidades a la comunidad donde están insertos, además que su financiamiento es exclusivo de las Universidades, teniendo CAJTA, la supervisión y apoyo técnico además del ejercicio de práctica de postulantes.**

ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN

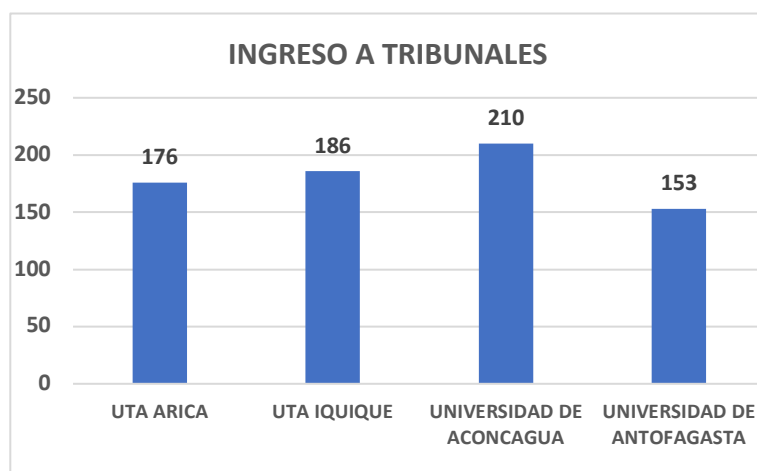
CENTRO	ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN
UTA ARICA	545
UTA IQUIQUE	579
UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	304
UNIVERSIDAD DE ANTOFAGASTA	223
TOTAL	1.651



Respecto de los convenios con universidades sumaron un total de **1.651 atenciones realizadas**, de las cuales 545 fueron de UTA Arica, 579 de UTA Iquique, 304 de Universidad de Aconcagua y 223 de la Universidad de Antofagasta.

PATROCINIO JUDICIAL

CENTRO	INGRESO A TRIBUNALES
UTA ARICA	176
UTA IQUIQUE	186
UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	210
UNIVERSIDAD DE ANTOFAGASTA	153
TOTAL	725

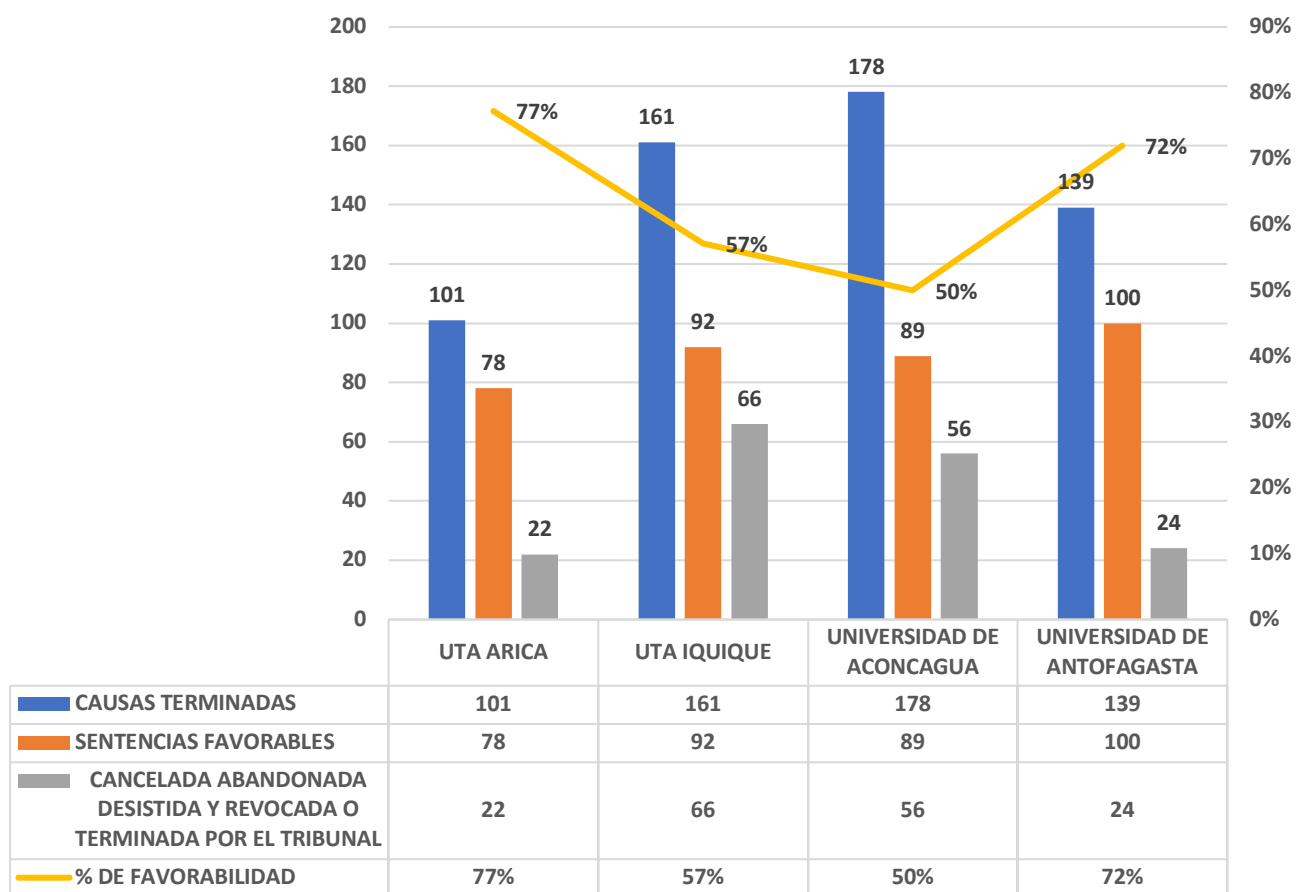


En la línea de patrocinio judicial podemos observar que entre todas las unidades en convenio se ingresó un total de **725 causas ingresadas a tribunales**, de las cuales 176 son de UTA Arica, 186 de UTA Iquique, 210 de Universidad de Aconcagua y 153 de Universidad de Antofagasta.

FAVORABILIDAD

CENTRO	CAUSAS TERMINADAS	SENTENCIAS FAVORABLES	CANCELADA ABANDONADA DESISTIDA Y REVOCADA O TERMINADA POR EL TRIBUNAL	% DE FAVORABILIDAD
UTA ARICA	101	78	22	77%
UTA IQUIQUE	161	92	66	57%
UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	178	89	56	50%
UNIVERSIDAD DE ANTOFAGASTA	139	100	24	72%
TOTAL	579	359	168	62%

CAUSAS TERMINADAS Y FALLO FAVORABLE



Respecto de la favorabilidad de las causas podemos observar que los convenios con Universidades poseen un **62% de favorabilidad de las causas.**



PROGRAMAS DE DEFENSA JURÍDICA ESPECIALIZADA

PROGRAMA MI ABOGADO

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, ante los excelentes resultados continua a través de un nuevo convenio el año 2021, consolidándose 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.

Durante el año 2021, fue posible concretar diversos objetivos no obstante ser difícil el cumplimiento de ellos teniendo presente que se mantuvieron las circunstancias que no permitían operar de manera normal, razón por la cual se debieron seguir adaptando a un trabajo virtual cada día más con trabajo en terreno para evitar todo tipo de vulneraciones que pudiera afectar a niños, niñas y adolescentes, sin embargo el año 2021 permitió cumplir con expectativas reales del equipo y llegar a más lugares del país tratando de abarcar más NNA en representación del programa con la finalidad de entregar más acceso a la justicia.

Estas unidades operativas ha sido una de las que ha desarrollado más trabajo de manera integral y en un 80% en terreno, buscando toda forma de solución posible a las problemáticas de los NNA representados.

Con la ejecución del Programa se ha permitido demostrar ante los Tribunales de Justicia, una mirada distinta del rol del curador ad litem. El reflejar en cada estrategia jurídica que ha generado un cambio sustantivo ante la implementación de la política de acceso a la justicia basada en derechos, esto marca la diferencia respecto del resto de los programas que ofrecen representación jurídica, pues se refleja en dicho trabajo el derecho del NNA a ser oído y además el interés superior. Es necesario indicar que el Programa cumple un rol preponderante y eficaz en la real situación de los NNA vulnerados, generando canales efectivos y certeros que permiten la ejecución del verdadero fin del Programa y ante las contingencias pioneros y destacados en la participación de los profesionales en las distintas instancias relativas a NNA migrantes en específico a los No Acompañados, que reflejan la cara más dura de la migración que ingresa de manera irregular por pasos no habilitados.

Debemos señalar que, ya instaladas las oficinas en las tres regiones y en régimen, tuvimos que enfrentar un gran y nuevo desafío, esto es que el segundo semestre debimos trabajar sin descanso para poder ampliar la atención de manera rápida y eficaz para acoger ya a partir del mes de septiembre del 2021, la incorporación de nuevos equipos y profesionales a la dotación, para poder asumir la labor de la tramitación de las causas en materia ambulatoria, producto del término de los Programas de Representación judicial pertenecientes a Sename y el inicio de funciones del Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia "Mejor Niñez".

Este desafío implicó que las dotaciones se duplicaran, lo que significó iniciar la búsqueda de nuevas oficinas para las tres regiones que cumplieran las condiciones necesarias para nuestros NNA. De manera paralela se efectuaron los procesos de concursos públicos, mediante el portal de empleos públicos, donde mediante procesos transparentes se buscaron reclutar los mejores profesionales especializados. Este trabajo fue arduo y de mucho esfuerzo de los equipos de la Dirección general y regional, como de los Coordinadores de los programas regionales, en total recibimos un total de 1.218 postulaciones, en Arica-Parinacota postularon 440 personas, en Tarapacá postularon 417 personas, y finalmente en Antofagasta postularon 361 personas y se logró concretar la contratación de un total de 26 profesionales, estos son 14 abogados, 6 trabajadores sociales y 6 Psicólogos distribuidos entre las regiones de Arica-Parinacota, Tarapacá y Antofagasta.

Debido a las altas tasas de migración en nuestra región, contamos con un nuevo perfil de ingreso a nuestro programa, el cual tiene relación con el NNA migrantes no acompañados o separados de sus familias, siendo este

un grupo prioritario de atención. Dentro de las nacionalidades que más contamos con representación en el programa corresponden a Venezuela, Colombia, Ecuador, Bolivia y Perú.

REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA

GESTIÓN TERRITORIAL:

- Desde que el Programa comenzó a trabajar con cada niño, niña y adolescente, de manera indiscutible se generó la necesidad de entrevistar y conocer las historias de los padres y/o adultos responsables, adoptando como buena práctica, la derivación y educación en relación a la representación letrada, generando **una colaboración permanente con los consultorios jurídicos de CAJTA**, a fin de representar los intereses de los padres y familias de los NNA que representamos.
- Invitación de manera permanente a la **Comisión Coordinadora de Protección Regional**, en virtud de sus lineamientos.
- Se genera el **cambio de unidad operativa** ante el aumento del equipo, desde diciembre del año 2021 se ubican en 21 de mayo N° 2321 de la ciudad de Arica-Parinacota.
- El universo de NNA del Programa Mi Abogado de Arica-Parinacota es de 772 NNA, tanto en sistema de cuidados alternativos como en modalidad ambulatoria, es dable destacar que el Programa Mi Abogado Arica, mediante **trabajo colaborativo con el Programa de Representación jurídica (ex PRJ) DERECHOS ARICA**, inició el trabajo de derivación de causas de los NNA que mantenían a inicios del mes de Agosto, para concretar definitivamente el traspaso de NNA el día 31 de Agosto de 2021, con el objetivo de entregar 476 casos para otorgar representación judicial especializada por parte del Programa Mi Abogado Arica-Parinacota.
- **Aumento de dotación de funcionarios, hoy el equipo está compuesto por 16 personas.** Se incrementó en 9 funcionario/as y actualmente el equipo está compuesto por 1 abogado coordinador, 7 abogados, 3 trabajadores sociales, 1 técnico jurídico, 3 psicólogos, 1 secretaria.
- Se efectuaron **concursos públicos** los cuales fueron los procesos más masivos de postulación en la CAJ, en la región de Arica-Parinacota postularon un total de 440 personas.
- Se **invertieron** un total de 20.271.694 en la implementación de las nuevas oficinas de la región de Arica-Parinacota.

COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL E INTERNA:

- **Participación en Mesa Técnica Interinstitucional de Infancia organizada por la Corte de Apelaciones de Arica, en distintas comisiones** (migrantes, órdenes de búsqueda, curadurías y FAE) cuyo objetivo es dar cumplimiento a las observaciones e informe emitido por el Comité de Los Derechos del Niño de la Organización de las Naciones Unidas de fecha 1° de Junio de 2018, que tiene por objetivo fortalecer la coordinación y organización entre el Poder Judicial y otras instituciones.
- **Reuniones periódicas de coordinación con PRI Arica** y Unidad de Adopción de Mejor Niñez, a objeto de planificar las acciones conjuntas con el Programa. (Suceptibilidad de adopción)
- **Participación en comisión “Migrantes” organizada por la Corte de Apelaciones de Arica** y el observatorio de cumplimiento de medidas de protección del poder judicial, en materias de infancia.
- **Participación en la subcomisión “Migrantes” organizada por la Corte de Apelaciones de Temuco** y el observatorio de cumplimiento de medidas de protección del poder judicial, en materias de infancia. Cabe destacar la participación del Coordinador Regional en el Seminario organizado por esta ilustrísima Corte denominado “Migración en la Araucanía: Desafíos y Oportunidades”.

- **Participación permanente en la comisión regional de protección, organizada por el Servicio Mejor Niñez**, junto a todas las instituciones relativas a infancia.
- **Participación en mesa “Cerro Chuño”, organizada por la Defensoría de la Niñez**, a fin de analizar la problemática del asentamiento de migrantes con NNA en zona contaminada por Polimetales.
- Debemos **destacar la coordinación de las triadas con Policía de Investigaciones y Carabineros de Chile**, en cuanto a la tramitación de las Ordenes de Búsqueda de NNA con abandono de residencias protectorales, como la ejecución de la fuerza pública ante situaciones requeridas por los dispositivos. También cabe señalar la coordinación permanente con las ONG, Defensoría de la Niñez, Servicio Jesuita a migrantes, Municipalidad de Arica, en cuanto al trabajo en red a favor de los NNA MIGRANTES que ingresan a nuestro país, por medio de esta región.

ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN:

- **Capacitaciones** conjuntas a población migrante con la abogada de la Fundación para la ayuda social de las Iglesias Cristianas (FASIC).
- **Capacitación** al nuevo equipo psicosocial del Programa, a través de jornadas técnicas
- **Difusión del perfil de derivación de sistema ambulatorio de NNA** al Programa, y presentación a diversos organismos a nivel regional.
- Ejecución del proceso de análisis reflexivo con la red de infancia regional, trabajo de creación de nuestra Trabajadora Social Estephanie Cruz Catalán, el cual presentó a nivel latinoamericano en **conjunto con profesionales de la Revista Latinoamericana de Trabajo Social Clínico. El cual reproduciremos en el acápite siguiente: “INFORME DE RESULTADOS DESARROLLO DE ANÁLISIS REFLEXIVOS CON LA RED INTERSECTORIAL DE ARICA “ESPACIOS DE SUPERVISIÓN CLÍNICA EN CONTEXTOS DE COORDINACIÓN PROFESIONAL”.**

DATOS GENERALES		
Cobertura	N° de NNA vigentes en el Programa	772
	N° de NNA egresados en el año 2021	166
	N° de NNA atendidos 2021 (vigentes en el Programa + egresados 2021)	938
Causas	N° de causas vigentes en el Programa	840
	N° de causas terminadas en el Programa	243
	N° de causas abordadas (vigentes en el Programa + terminadas en el Programa)	1083

CAUSALES DE INGRESO DE NNA INGRESADO	
CAUSAL DE INGRESO	NUMERO TOTAL DEL PERIODO
Protección	531
Cumplimiento	139
Otros Familia	113
Adopción	0
Penal	0
Civil	0
Total	784

CARACTERIZACIÓN NNA ATENDIDO SEGÚN RANGO ETÁRIO EN EL PROGRAMA						
RANGO EDAD/SEXO	FEMENINO	MASCULINO	DESCONOCIDO (NONATO)	TOTAL	%	OBSERVACIONES
Menor a 7 años	151	118	0	269	29	Existen dos nonatos de sexo masculino que conocemos
Mayor o igual a 7 años	402	267	N/A	669	71	
Total	553	385	0	938	100	



CARACTERIZACIÓN NNA ATENDIDO SEGÚN MODALIDAD EN EL PROGRAMA.

MODALIDAD	FEMENINO	MASCULINO	DESCONOCIDO (NONATO)	TOTAL	%	OBSERVACIONES
Residencia	100	84	0	184	20	Existen dos nonatos de sexo masculino que conocemos
Cuidado alternativo	48	44	N/A	92	10	
Ambulatorios	405	257	0	662	71	
Total	553	385	0	938	100	

CARACTERIZACIÓN ESTADÍSTICA DE NNA.

DESCRIPCIÓN	Nº NNA TOTAL	Nº NNA MASCULINO	Nº NNA FEMENINO	Nº NNA DESCONOCIDO (NONATO)	Nº NNA < 7 AÑOS	Nº NNA >= 7 AÑOS
Nº de NNA vigente en el Programa	772	302	470	0*	218	554
Nº de NNA vigente en el Programa con estrategia jurídica	703	278	427	0*	203	500
Nº de NNA vigente en el Programa con carpeta de antecedentes actualizada	551	210	341	0*	157	394
Nº de NNA vigentes con Entrevistas u Observaciones a NNA	575	223	352	0*	166	409

ESTADÍSTICA DE GESTIÓN DEL PERIODO

NUMERO TOTAL DEL PERIODO		NUMERO TOTAL DEL PERIODO
1	Nº de entrevistas a NNA realizadas	2.721
2	Nº de observaciones a NNA realizadas	766
3	Nº de querrelas presentadas	3
4	Nº de denuncias presentadas	12
5	Nº de derivaciones asistidas y coordinadas con otros programas	8
6	Nº de audiencias totales en la que comparecen abogados	381
7	Nº de audiencias totales citadas	390
8	Nº de solicitudes de diligencias pertinente	1.204
9	Nº de causas en que abogado interpuso un recurso y comparece ante Tribunales	33
10	Nº de entrevistas a la familia u otro adulto significativo	846
11	Nº de entrevistas con los profesionales de los programas adicionales de que es parte el NNA	254
12	Nº de reuniones o contactos con equipo profesional interventor de la residencia	855
13	Nº de intervenciones con la familia/adulto significativo del NNA (comunicación no presencial, encuentro fraternal/familiar)	4.126





REGIÓN DE TARAPACÁ

GESTIÓN TERRITORIAL:

- Durante el año 2021, ingresaron al programa 193 NNA en condición de **migrante**, y solo con el nuevo perfil de atención 109 NNA. Del total de 595 Ingresos, el porcentaje de NNA migrantes corresponde al 34 %.
- **Durante el año 2021 ha sostenido diversas reuniones y ha participado en diferentes mesas de trabajo** con el objetivo de materializar el enfoque intercultural y multicultural, destacando como una buena práctica, las reuniones sostenidas con profesionales del sistema residencial que acoge a nuestros y nuestras usuarias, planteando la importancia de un sistema residencial que contemple un nuevo enfoque, que dialogue con el contexto actual, pero que amplíe su visión y avance hacia un sistema intercultural para todos y todas, pues entendemos y sostenemos que dichos espacios en la actualidad son multiculturales y deben ser.
- La nueva dotación del equipo debió asumir en el mes de octubre 2021, 264 NNA pertenecientes a programa PRJ pertenecientes a Sename en dicha época.
- **Derivación** de casos entre Programas Mi Abogado Nacional, por medio de Zoom, y presentación de abogados curadores con NNA por medio de video llamadas.
- Se mantiene como área de relevancia, la alta migración irregular en la Región de Tarapacá con ingreso por la comuna de Colchane, unida a la crisis sanitaria que se vive a nivel mundial, en especial en lo referente a la zona del Cono Sur, razón por la cual se ha mantenido y reforzado el trabajo generado a través de la Comisión de NNA Migrantes, en un flujograma e implementación de un “**Protocolo Judicial de Gestión de NNA migrantes**”, el cual incluye contacto con tenencia de Carabineros de Chile en la localidad, Juez preferente para conocimiento de los casos y, al mismo tiempo, con profesionales de las diversas áreas de nuestro programa, dedicados a la materia, los cuales asumen la curaduría ad litem especializada.
- **Aumento de dotación de funcionarios a 18 personas.** Se incrementó en 9 funcionario/as y actualmente el equipo está compuesto por 1 abogado coordinador, 7 abogados, 3 trabajadores sociales, 1 técnico jurídico, 3 psicólogos, 1 apoyo administrativo, 1 abogado asesor de gestión, 1 secretaria.
- Se efectuaron procesos **de concursos públicos**, los cuales generaron los procesos de postulación más masivos en la Corporación de Asistencia Judicial, postulando en Tarapacá un total de 417 personas en total.
- **Se invirtieron un total de 46.118.734 millones en la nueva implementación de oficinas en la región de Tarapacá.**

COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL E INTERNA:

- Se elabora y se ejecuta, en **coordinación con Poder Judicial, Policías y organismos internacionales**, protocolo de actuación validado por Excma. Corte Suprema de Justicia, reconociendo como actor fundamental la participación del Programa Mi Abogado en la representación y defensa especializada de NNA migrantes no acompañados. Lo anterior se traduce en la designación de un Juez preferente para evaluar el caso, con audiencia inmediata y nombramiento de curador ad litem recaído en los abogados del Programa, permitiendo acceder a una entrevista inmediata, con observación de condiciones físicas y emocionales y despeje de peticiones concretas
- **Coordinación con Organizaciones Internacionales de apoyo a Migrantes de la región.**
- **Trabajo colaborativo con POLINT PDI**, que ha permitido traslados internacionales en tiempos inmediatos de NNA.
- **Coordinación y trabajo colaborativo con la encargada intercultural de Defensoría Penal Pública.**
- **Coordinación con Ministerio Público para acreditaciones de SIAU.**
- Las **conexiones intersectoriales para ejercicio y protección social y de salud** de NNA realizadas por el Programa en la región de Tarapacá son 956 gestiones.
- **Coordinación con Organizaciones Internacionales de apoyo a Migrantes de la región.**
- **Derivación** de casos entre Programas Mi Abogado Nacional, por medio de Zoom, y presentación de abogados curadores con NNA por medio de video llamadas.
- **Coordinación con Servicio de Salud y Seremia de Salud**, a fin de obtención de resultados de PCR por Covid.19, e ingreso de NNA a residencias sanitaria.
- **Coordinación municipal con Alto Hospicio e Iquique**, para obtención de ayuda económica y beneficios sociales para nuestros usuarios.
- **Coordinación con Establecimientos educacionales**, con sensibilización de situación actual de nuestros usuarios.
- **Participación en mesa interinstitucional de infancia**, liderada por la Corte de Apelaciones de Iquique.
- **Participación activa** en la mesa RAV.
- **Participación mesa OPD infancia de Iquique.**
- Participación en comisiones Interinstitucionales de Infancia de Itma. C.A.
- **Participación**, por medio de plataformas virtuales en observación de vinculación y entrevistas con matrimonios adoptantes.
- **Reunión con Magistrados designados como Juez visitador de las residencias de la región**, pertenecientes al Tribunal de Familia de Iquique, a fin de coordinar visitas y retroalimentar nudos críticos observados.
- **Participación en mesa de Género de Itma. C.A Iquique.**

ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN:

- **Entrevistas radiales y participación en Vivo** por redes sociales.
- **Capacitación al nuevo equipo psicosocial del Programa**, a través de jornadas técnicas
- **Capacitación** a CESFAM; OPD, Hospital Regional de Iquique y profesores municipales de A.H, temática "Vulneración grave a los derechos de NNA, procedimientos aplicables y aspectos generales.
- **Difusión del perfil de derivación** de sistema ambulatorio de NNA al Programa, y presentación a diversos organismos a nivel regional.

DATOS GENERALES		
Cobertura	N° de NNA vigentes en el Programa	649
	N° de NNA egresados en el año 2021	161
	N° de NNA atendidos 2021 (vigentes en el Programa + egresados 2021)	810
Causas	N° de causas vigentes en el Programa	759
	N° de causas terminadas en el Programa	300
	N° de causas abordadas (vigentes en el Programa + terminadas en el Programa)	1.059

CAUSALES DE INGRESO DE NNA INGRESADO	
CAUSAL DE INGRESO	NÚMERO TOTAL DEL PERIODO
Protección	316
Cumplimiento	235
Otros Familia	0
Adopción	3
Penal	41
Civil	0
Total	595

CARACTERIZACIÓN NNA ATENDIDO SEGÚN RANGO ETARIO EN EL PROGRAMA.						
RANGO EDAD/SEXO	FEMENINO	MASCULINO	DESCONOCIDO (NONATO)	TOTAL	%	OBSERVACIONES
Menor a 7 años	94	95	15	204	25	
Mayor o igual a 7 años	417	189	N/A	606	75	
Total	511	284	15	810	100	

CARACTERIZACIÓN NNA ATENDIDO SEGÚN MODALIDAD EN EL PROGRAMA.						
MODALIDAD	FEMENINO	MASCULINO	DESCONOCIDO (NONATO)	TOTAL	%	OBSERVACIONES
Residencia	138	101	15	254	31	
Cuidado alternativo	64	71	0	135	17	
Ambulatorios	309	112	0	421	52	
Total	511	284	15	810	100	

CARACTERIZACIÓN ESTADÍSTICA DE NNA						
DESCRIPCIÓN	N° NNA TOTAL	N° NNA MASCULINO	N° NNA FEMENINO	N° NNA DESCONOCIDO (NONATO)	N° NNA < 7 AÑOS	N° NNA >= 7 AÑOS
N° de NNA vigente en el Programa	649	204	431	14	507	128
N° de NNA vigente en el Programa con estrategia jurídica	564	182	370	12	442	110
N° de NNA vigente en el Programa con carpeta de antecedentes actualizada	627	198	415	14	126	487
N° de NNA vigentes con Entrevistas u Observaciones a NNA	568	179	375	14	440	114

ESTADÍSTICA DE GESTIÓN DEL PERIODO		
DESCRIPCIÓN		NUMERO TOTAL DEL PERIODO
1	N° de entrevistas a NNA realizadas	2.654
2	N° de observaciones a NNA realizadas	968
3	N° de querrelas presentadas	27
4	N° de denuncias presentadas	16
5	N° de derivaciones asistidas y coordinadas con otros programas	61
6	N° de audiencias totales en la que comparecen abogados	887
7	N° de audiencias totales citadas	894
8	N° de solicitudes de diligencias pertinente	781
9	N° de causas en que abogado interpuso un recurso y comparece ante Tribunales	6



ESTADÍSTICA DE GESTIÓN DEL PERIODO		
DESCRIPCIÓN		NUMERO TOTAL DEL PERIODO
10	N° de entrevistas a la familia u otro adulto significativo	2.400
11	N° de entrevistas con los profesionales de los programas adicionales de que es parte el NNA	349
12	N° de reuniones o contactos con equipo profesional interventor de la residencia	934
13	N° de intervenciones con la familia/adulto significativo del NNA (comunicación no presencial, encuentro fraternal/familiar)	4.037



REGIÓN DE ANTOFAGASTA

GESTIÓN TERRITORIAL

- **Contactos periódicos de coordinación con Supervisor** Centro de Observación y Control de Cumplimiento de Medidas de Protección Antofagasta.
- La nueva dotación del equipo tuvo como justificación entregar atención a los NNA que se encontraban ingresados en PRJ y que al comenzar a regir la Ley N°21.032 dejó de funcionar. Ello se tradujo en que se recibieron, en el mes de octubre 2021, 168 NNA pertenecientes a dicho Programa. Cabe indicar que en los meses de octubre, noviembre y diciembre se **recibieron 103 nuevas designaciones**, además de las correspondientes a NNA de PRJ, los que en su gran mayoría corresponden a casos complejos que requieren representación especializada, tras la ampliación del perfil de ingreso de NNA a nuestro Programa destinada a cubrir, en parte, la necesidad de representación jurídica vacante desde el término de SENAME.
- Cabe indicar que, al 01 de octubre del 2021, el Programa Mi Abogado asumía la representación de un total de 267 NNA; con ocasión del traspaso de NNA desde **PRJ recibimos 168 NNA** y desde el 01 de octubre al 31 de diciembre recibimos la designación de 103 NNA perfil de ingreso del Programa, sumando a la fecha de corte del presente informe un total de 513 NNA vigentes.
- Se **incrementaron los funcionarios** ante implementación por término de PRJ. Primeramente, se incorporaron 8 funcionario/as y con posterioridad 4 funcionarios más mediante sistema de procedimiento abreviado, lo cual implica un aumento de 12 funcionarios/as. Actualmente el equipo está compuesto por 1 abogado coordinador, 9 abogados, 4 trabajadores sociales, 1 técnico jurídico, 4 psicólogos, 1 apoyo administrativo, 1 secretaria, 21 personas en total
- Se efectuaron procesos **de concursos públicos**, los cuales generaron los procesos de postulación más masivos en la Corporación de Asistencia Judicial, postulando en Tarapacá un total de 361 personas en total.
- **Se invirtieron un total de 32.003.890 millones en la nueva implementación de oficinas en la región de Antofagasta.**

COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL E INTERNA:

- Se han generado **Protocolos de atención presencial con Residencias de la Región**, para así garantizar el acceso a nuestros representados, a pesar de la contingencia sanitaria.
- Se generó un **Protocolo de Acuerdo con Juzgado de Familia Antofagasta**, con el fin de dar celeridad a las audiencias privadas de NNA, coordinando con a lo menos 1 o 2 días de anticipación a la realización de la audiencia para garantizar un espacio y atención adecuada a nuestros representados en caso de que deseen asistir a dependencias del Tribunal.
- Se participa en **Ceremonia de suscripción de Protocolo Interinstitucional de actuación en casos NNA Migrantes** con Tribunal de Familia de Calama.
- Durante el año 2021 nos hemos enfocado en reforzar la consideración de la etapa evolutiva de nuestros representados en distintas instancias. Así las cosas, podemos señalar que, ante las solicitudes de los abogados curadores del Programa, los Tribunales de la Región comenzaron a dictar **resoluciones en un lenguaje cercano y adecuado a la etapa evolutiva de nuestros representados**, lo que, sumado al constante reforzamiento de su derecho a ser oído, les ha permitido una mayor participación y cercanía con sus procesos judiciales, y ha influido en la percepción que tienen de sí mismos, sintiéndose parte relevante de las instancias.

- Reunión de presentación y coordinaciones para determinación de procedencia de ingreso al Programa Mi Abogado efectuadas **con Tribunal de Familia de Taltal.**
- **Reunión de presentación con Tribunal de Mejillones.**
- **Reuniones con Tribunal de Familia de Antofagasta.**
- Reuniones de difusión y coordinación con PRI y Unidad de Adopción para ingreso y seguimiento de NNA en situación de Adopción.
- Reunión de Difusión y coordinación con SENDA- Salud y Cronos.
- Participación en sesiones periódicas de Mesa Interinstitucional de Trabajo convocada por la I. Corte de Apelaciones de Antofagasta.
- Reuniones con Ministra Corte de Apelaciones, Director Regional CAJTA y Tribunales de Familia de Antofagasta y Calama para informar sobre real alcance de termino de PRJ en modificación de perfil de ingreso a Programa Mi Abogado.
- Reuniones con equipo de Dirección Regional de Mejor Niñez para difusión de labor del Programa Mi Abogado y coordinación ante requerimientos en casos concretos o nudos críticos con Residencias de la Región.
- Participación en ceremonia de presentación y firma de Protocolo con Tribunal de Familia de Calama para atención de NNA migrantes.
- Reunión de difusión del Programa con Municipalidad de Antofagasta.
- Reunión de difusión con Defensoría Penal Pública.
- Participación en la Mesa de la Red de Asistencia a Víctimas.
- Reuniones de difusión y coordinación con Programa Creciendo Juntos.

ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN

- **Difusión vía remota y coordinaciones para ingreso de NNA** al Programa Mi Abogado con Consejero Técnico de tribunal de Familia de María Elena.
- **Capacitación al nuevo equipo psicosocial** del Programa, a través de jornadas técnicas
- **Difusión del perfil de derivación de sistema ambulatorio de NNA** al Programa, y presentación a diversos organismos a nivel regional.

DATOS GENERALES		
Cobertura	N° de NNA vigentes en el Programa	513
	N° de NNA egresados en el año 2021	53
	N° de NNA atendidos 2021 (vigentes en el Programa + egresados 2021)	566
Causas	N° de causas vigentes en el Programa	611
	N° de causas terminadas en el Programa	137
	N° de causas abordadas (vigentes en el Programa + terminadas en el Programa)	748

CAUSALES DE INGRESO DE NNA INGRESADO	
CAUSAL DE INGRESO	NUMERO TOTAL DEL PERIODO
Protección	95
Cumplimiento	371
Otros Familia	1
Adopción	7
Penal	6
Civil	0
Total	480

CARACTERIZACIÓN NNA ATENDIDO SEGÚN RANGO ETARIO EN EL PROGRAMA.

RANGO EDAD/SEXO	FEMENINO	MASCULINO	DESCONOCIDO (NONATO)	TOTAL	%	OBSERVACIONES
Menor a 7 años	69	64	5	138	24.38	
Mayor o igual a 7 años	299	129	N/A	428	75.62	
Total	368	193	5	566	100	

CARACTERIZACIÓN NNA ATENDIDO SEGÚN MODALIDAD EN EL PROGRAMA.

MODALIDAD	FEMENINO	MASCULINO	DESCONOCIDO (NONATO)	TOTAL	%	OBSERVACIONES
Residencia	76	74	0	150	26.50	
Cuidado alternativo	87	69	4	160	28.27	
Ambulatorios	205	50	1	256	45.23	
Total	368	193	5	566	100	

CARACTERIZACIÓN ESTADÍSTICA DE NNA

DESCRIPCIÓN	N° NNA TOTAL	N° NNA MASCULINO	N° NNA FEMENINO	N° NNA DESCONOCIDO (NONATO)	N° NNA < 7 AÑOS	N° NNA >= 7 AÑOS
N° de NNA vigente en el Programa	513	165	343	5	123	390
N° de NNA vigente en el Programa con estrategia jurídica	422	124	293	5	89	333
N° de NNA vigente en el Programa con carpeta de antecedentes actualizada	508	164	339	5	122	386
N° de NNA vigentes con Entrevistas u Observaciones a NNA	450	143	305	2	102	348

ESTADÍSTICA DE GESTIÓN DEL PERIODO

DESCRIPCIÓN		NUMERO TOTAL DEL PERIODO
1	N° de entrevistas a NNA realizadas	3.014
2	N° de observaciones a NNA realizadas	586
3	N° de querellas presentadas	4
4	N° de denuncias presentadas	2
5	N° de derivaciones asistidas y coordinadas con otros programas	58
6	N° de audiencias totales en la que comparecen abogados	660
7	N° de audiencias totales citadas	670
8	N° de solicitudes de diligencias pertinente	1.287
9	N° de causas en que abogado interpuso un recurso y comparece ante Tribunales	2
10	N° de entrevistas a la familia u otro adulto significativo	1.076
11	N° de entrevistas con los profesionales de los programas adicionales de que es parte el NNA	281
12	N° de reuniones o contactos con equipo profesional interventor de la residencia	1.086
13	N° de intervenciones con la familia/adulto significativo del NNA (comunicación no presencial, encuentro fraternal/familiar)	369





OFICINA DE DEFENSA JURIDICA INTEGRAL A ADULTOS MAYORES (ODAM)

La Defensa Jurídica Integral para Adultos Mayores es una línea de atención especializada de las Corporaciones de Asistencia Judicial, ejecutada desde el mes de agosto 2020, a través de duplas profesionales instaladas en las capitales de cada región, con el fin de ofrecer atención jurídica preferente y representación judicial gratuita y especializada a todas las personas mayores, mejorando así su acceso a la justicia.

El propósito es incorporar capacidad técnica especializada para la asistencia jurídica de personas mayores, a través de la implementación de una red de profesionales compuesta por 16 abogados y 16 trabajadores sociales a nivel nacional, quienes tienen la misión de brindar servicios acordes a las necesidades que presenta este grupo de la población.

A través de este Programa se orienta socio jurídicamente a las personas mayores y se les brinda patrocinio y representación en todo tipo de materias, ante las distintas instancias judiciales y administrativas, sin perjuicio de lo cual, se ha puesto énfasis en la asistencia prioritaria de quienes presenten mayor nivel de afectación o vulnerabilidad, por ejemplo, ante situaciones de abuso, maltrato o violencia.

Objetivo general de la unidad operativa: Es mejorar el acceso a la justicia de las personas mayores, proveyendo de una atención jurídica especializada y multidisciplinaria, capaz de identificar y evaluar el contexto psicosocial

que rodea la necesidad o conflicto jurídico que tiene la persona mayor, generando la estrategia jurídica pertinente para abordarlo.

Objetivos específicos:

- Ofrecer a las personas mayores, servicios de acceso a la justicia adecuados a sus necesidades.
- Brindar asistencia técnica y/o capacitar a los profesionales de las unidades operativas de las CAJTA propendiendo a una atención de calidad a las personas mayores.
- Contribuir a la promoción de derechos de las personas mayores.

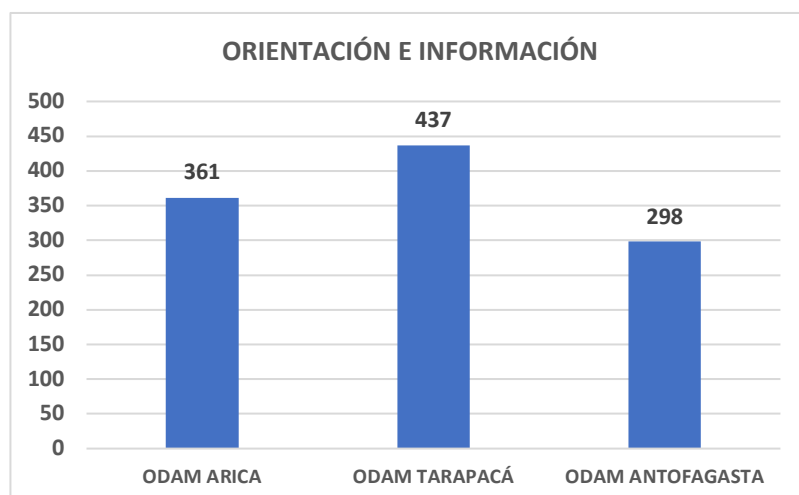
Servicios:

1. Asistencia jurídica:
 - ✓ Orientación e información en derecho: asesoría jurídica y social.
 - ✓ Solución colaborativa de conflictos.
 - ✓ Patrocinio y representación en juicio.
2. Asistencia técnica:
 - ✓ Las duplas socio jurídicas cumplirán el rol de ser referentes técnicos para la defensa jurídica de adultos mayores, por lo que deberán apoyar y/o capacitar a los profesionales de los consultorios jurídicos CAJ de comunas aledañas.
3. Trabajo comunitario.
 - ✓ Acciones orientadas a la prevención de conflictos y promoción de derechos de los adultos mayores.

El trabajo de las duplas es de un 80% en terreno considerando que tanto por designación del tribunal, derivación de SENAMA u otra institución, como requerimiento espontáneo, la dupla siempre asiste al domicilio de las personas mayores constatando en terreno la situación que los afecta y por lo cual se encuentran vulnerado/as, restableciendo el derecho que lo asiste de inmediato o en la medida de lo posible. Además de contribuir al acceso a la justicia, lo/as trabajadores sociales permiten colaborar ampliamente en todas las gestiones que son necesarias para mejorar la calidad de vida de ello/as, buscando las mejores opciones dentro de la red a nivel gubernamental o privados inclusive para nuestra/os personas mayores.

ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN

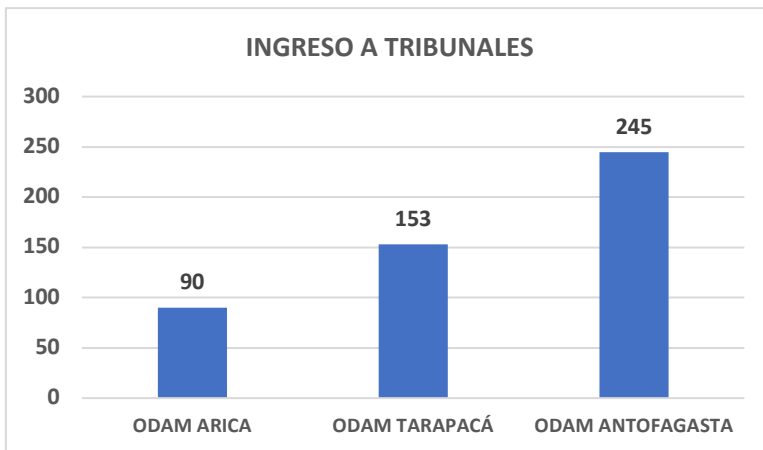
UNIDAD	ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN
ODAM ARICA	361
ODAM TARAPACÁ	437
ODAM ANTOFAGASTA	298
TOTAL	1.096



En la línea de orientación e información se ingresó un total de **1.096 orientaciones**, siendo correspondiendo 361 a ODAM Arica, 437 a ODAM de Tarapacá y 298 a ODAM de Antofagasta.

PATROCINIO JUDICIAL

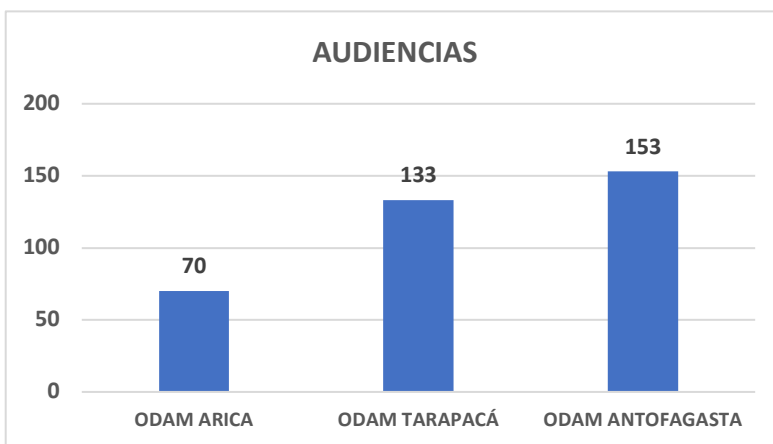
UNIDAD	INGRESO A TRIBUNALES
ODAM ARICA	90
ODAM TARAPACÁ	153
ODAM ANTOFAGASTA	245
TOTAL	488



Con respecto a los ingresos a tribunales las 3 unidades, realizaron durante el año 2020 un total de **488 ingresos a tribunales**, de los cuales 90 corresponden a ODAM Arica, 153 a ODAM de Tarapacá y 245 a ODAM de Antofagasta.

AUDIENCIAS

UNIDAD	AUDIENCIAS
ODAM ARICA	70
ODAM TARAPACÁ	133
ODAM ANTOFAGASTA	153
TOTAL	356



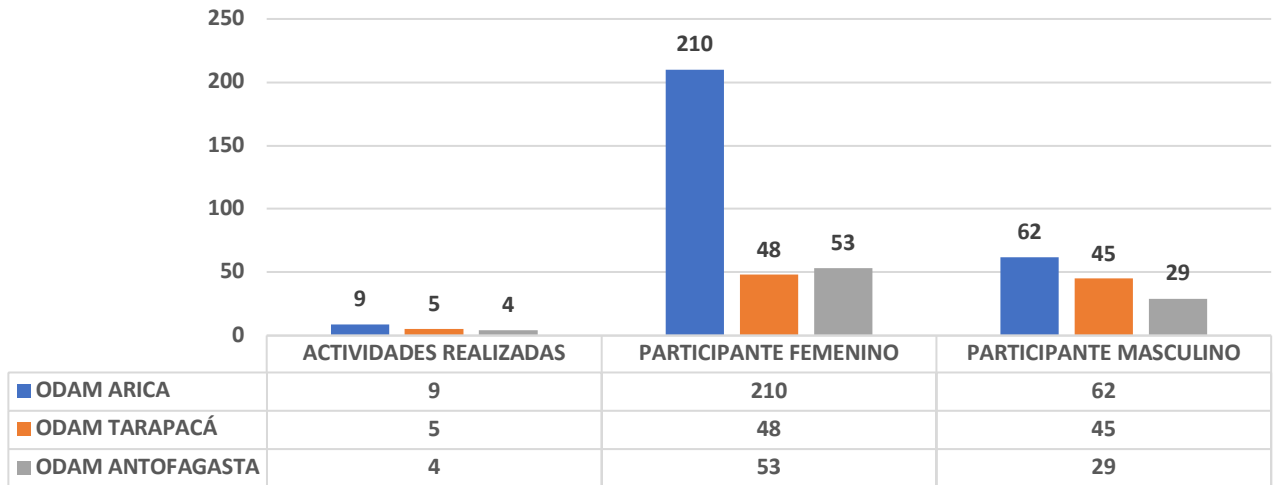
Con respecto a las audiencias hubo un total de **356 audiencias**, de las cuales 70 fueron realizadas por ODAM de Arica, 133 por ODAM de Tarapacá y 153 por ODAM de Antofagasta.

ACTIVIDADES RELEVANTES

REGIÓN	ACTIVIDADES REALIZADAS	PARTICIPANTE FEMENINO	PARTICIPANTE MASCULINO	TOTAL PARTICIPANTES
ODAM ARICA	9	210	62	272
ODAM TARAPACÁ	5	48	45	93
ODAM ANTOFAGASTA	4	53	29	82
TOTAL	18	311	136	447

En lo que respecta a las actividades relevantes, se sumó un total de **18 actividades y 447 personas atendidas** en estas actividades.

ACTIVIDADES PRESENCIALES



Defensa Jurídica para personas mayores

Más de 280 atenciones a nivel regional suma la Unidad de Defensa Jurídica Integral a Personas Mayores, implementada el año pasado por la Corporación de Asistencia Judicial (CAJ). Su objetivo es entregar orientación, información y representación judicial y social a adultos mayores de la zona, brindando una atención especializada y de calidad con un equipo compuesto por una abogada y una trabajadora social.

Entre las materias tratadas está la denuncia por violencia intrafamiliar a personas mayores, patrocinando a las víctimas de abandono, negligencia en los cuidados por abuso patrimonial. Además se han brindado indicaciones y orientación en temas como arrendamiento, divorcio y pago de alimentos menores y mayores, entre otras. La unidad está ubicada en Antofagasta en Avenida Grecia 2832, tercer piso, Edificio Justicia. Sus teléfonos son 322 598708-032 598709-9 54231812 y los canales electrónicos @cajtarapaca y @cajantofagasta.



ATENCIÓN LEGAL.





Jornada de trabajo Duplas Socio Jurídicas

25 AGOSTO **15:30** HORAS

10 reunión: 842 4439 0142
Código de acceso: 337727

 <https://bit.ly/3stLqua>





PROYECTOS

PROYECTO REPOSICIÓN CONSULTORIO JURÍDICO NORTE ANTOFAGASTA (ETAPA EJECUCIÓN)

Este proyecto pretende intervenir el inmueble ubicado en calle Los Chañares N° 265, Trocadero sector Norte de la ciudad de Antofagasta, dependencia en la que hoy se encuentra ubicado el Consultorio Jurídico Norte, propiedad de la Corporación de Asistencia Judicial de las Regiones de Tarapacá y Antofagasta según escritura pública otorgada en la Notaría E. Devia el 14 de agosto de 2008 que señala que el Gobierno Regional de Antofagasta asigna el inmueble a la CAJTA.

Básicamente, la problemática que genera la idea de este proyecto, son las actuales condiciones que ofrecemos a nuestros usuarios y trabajadores en el Consultorio Jurídico Norte, debido a la adaptación de estos a un lugar que no cumple las condiciones adecuadas para poder realizar la misión institucional de prestar asistencia jurídica, social y judicial gratuita a personas de escasos recursos, además de proporcionar a los postulantes la práctica necesaria para obtener en conformidad a la ley, el título de Abogado.

Los principales problemas que presenta y generan actualmente ambas infraestructuras en términos de espacio y accesibilidad.

Concluyendo, se genera malestar no sólo en los usuarios, a quienes se les debe un trato y una atención digna; sino que también atenta contra las mínimas condiciones laborales que debe poseer el equipo de trabajo del Consultorio Jurídico Norte.

Debido a los casos que se atiende el Consultorio Jurídico sería ideal contar con oficinas individuales y espacios adecuados para desarrollar la calificación social y la asistencia jurídica, trabajo administrativo y archivo de documentación personal.


El equipo de profesionales que atiende en el Consultorio Jurídico, muchas veces debe turnarse para cumplir su jornada de trabajo como una forma de evitar el hacinamiento que se produce cuando concurren todos en una misma jornada laboral. Lo mismo ocurre con la sala de reuniones del Consultorio Jurídico Norte, dicha sala cumple variadas funciones que muchas veces no tienen relación con las reuniones técnicas del equipo de trabajo, que es para lo que se creó.

Actualmente el Receptor Judicial del Consultorio Jurídico Norte cumple toda su jornada laboral en dependencias de la Dirección Regional Antofagasta de la Corporación, esta situación también provoca que las dependencias de la Dirección Regional estén más saturadas de lo que ya están.

En ambos lugares se dispone de una superficie muy pequeña para brindar una atención personalizada, en un ambiente de mínima privacidad y confidencialidad, debiéndose acomodar constantemente los muebles, expedientes de uso permanente, módulos de trabajo, entre otros.

El problema más grave lo viven nuestros usuarios a la hora de ser atendidos por los profesionales, ya que se ven sometidos a exponer sus situaciones personales sin privacidad alguna, atentándose el principio de confidencialidad que el Servicio debe mantener respecto de las causas judiciales que son tramitadas en los tribunales de justicia y provocando, además, una situación de mayor vulnerabilidad en un usuario que ya viene con un problema.

Obviamente, la situación descrita, entorpece las políticas internas y gubernamentales referidas al mejoramiento continuo de los servicios que se prestan a la comunidad.



En la actualidad el proyecto se encuentra en etapa de ejecución contando con patrocinio del Gobernador Regional, habiéndose terminado en forma previa la Etapa de Diseño, con la entrega de este por parte de la Consultora que se adjudicó Licitación Pública y cuya unidad técnica fue la Dirección Regional de Arquitectura del MOP.

El proyecto se encuentra con asignación de Analista de la Seremía de Desarrollo Social y en estos momentos se está recopilando los antecedentes solicitados por este para obtener RS.

CREACIÓN DE UN NUEVO CANAL DE ATENCIÓN WHATSAPP BUSINESS.

Este proyecto que tiene por finalidad implementar una nueva línea de acceso para la Atención Ciudadana o Primera Acogida, a través de la habilitación de la plataforma WhatsApp Business, mediante la cual se generarán respuestas automáticas a consultas formuladas por los usuarios y, además, entregarles información general, recopilando datos para el agendamiento de atención en la Línea de Orientación e Información Profesional OI u otros antecedentes vinculados al quehacer de la Institución; para lo cual se gestionará la adquisición de equipos de telefonía celular, con un plan previamente contratado, para ser utilizado por los funcionarios que sean definidos, respetando los tiempos de descanso y desconexión digital, pues tales aparatos se mantendrán habilitados para su uso durante el horario de trabajo.

Debe tenerse presente que, en caso que la atención al usuario, a través de esta nueva plataforma, no sea otorgada por algún profesional o técnico habilitado, no será considerada como una OI, sino sólo una primera atención o acogida.

El presente programa piloto de atención remota se habilitará por un periodo de 18 meses, sujeto a una evaluación periódica por cada Dirección regional y reuniones operativas, se realizará un informe para su mantención a los 14 meses de funcionamiento.

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO:

El nuevo canal de comunicación que se implementa, contemplará dos tipos de funcionamiento: a).- Uno de carácter general, para el uso de la Dirección General y la Dirección Regional que ha requerido ser parte del piloto; y b) Uno de carácter particular, para las Unidades Operativas de alta demanda, que han presentado sobrecarga en el ingreso de llamadas y de mayor espera de usuarios en ser atendido C.J. Arica, Norte y Centro de Antofagasta.

En ambos casos se empleará el uso de aparatos telefónicos, sistema de video llamada y, principalmente, mediante el dispositivo de WhatsApp Business y se incorporará en los respectivos informativos de las unidades o regiones, en caso de Dirgen en la página web y portada.

Este nuevo modelo de atención se iniciará con una comunicación de bienvenida al usuario, el que se generará mediante el primer acercamiento con la Corporación, de manera automática.

Ejemplo:

DIRECCIÓN GENERAL:

“Gracias por comunicarte con la Corporación de Asistencia judicial de las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá y Antofagasta, nuestro horario de atención es de 8:30 a 16.30 hrs., para poder ayudarte e indicarte donde contactarse, Nombre, descripción de área o materia que desea consultar, comuna.

Le responderemos dentro de la jornada laboral al más breve plazo posible.

Para mayor información visite nuestra página web: www.cajta.cl.

CONSULTORIOS Y DIRECCION REGIONAL

Gracias por comunicarte el Consultorio Jurídico de “¿¿¿¿” o Dirección Regional de Tarapacá de la Corporación de Asistencia Judicial - CAJTA, nuestro horario de atención es de 8:30 a 16.30 hrs., para poder darle una hora con profesional o indicarle los datos contacto donde debe acudir, requerimos nos indique:

Nombre / Rut. / Dirección / Comuna / Fecha de nacimiento/ Nacionalidad/etnia si corresponde/ Breve descripción, materia o problemática que presenta.

Le responderemos dentro de la jornada laboral al más breve plazo posible.

Para mayor información visite nuestra página web: www.cajta.cl.

Con la información que es proporcionada por el usuario, el funcionario a cargo de la comunicación deberá revisar si los antecedentes entregados son todos los necesarios para responder a su consulta.

- En caso que se requiera mayor información, la solicitará inmediatamente.
- En caso que los antecedentes sean suficientes, se deberá distinguir:
 - Si la atención es entregada por la Dirección General o Direcciones Regionales: Se responderá la consulta del usuario adjuntándole una fotografía de los datos de contacto de la Unidad a la cual le corresponda ser derivado. En caso que su atención deba efectuarla otra CAJs, se deberá informar ello y se le derivará a la página web institucional de la CAJ que corresponda. (www.cajmetro.cl - www.cajvalpo.cl - www.cajbiobio.cl)
 - Si la atención es entregada por una Unidad Operativa (Consultorio/Centro Atención): Se ingresará la información del usuario al SAJ, generando la ficha correspondiente y asignando una hora para la atención de la OI.
 - Si el requerimiento del usuario corresponde a un Reclamo: Se derivará su atención a la jefatura de la unidad que corresponda, para que ésta entregue la atención telefónica.

En el caso de presentarse un reclamo le informa a jefatura directa (jefe de Unidad, director regional o General) mediante correo electrónico, con todos los datos e información de Usuario/a, para tomar las medidas pertinentes.

El Cierre de la atención del sistema WhatsApp Business, contendrá una frase que se generará de manera automática.

Ejemplo:

“Esperamos haber podido resolver su inquietud y ayudarle avanzar en la resolución de su problemática, que tenga un buen día.”

El equipo telefónico en sus archivos, al tener el sistema Whatsapp Business, deberá contar con los listados de los teléfonos de todas las unidades CAJTA, además programadas las posibles respuestas automáticas de fácil acceso, y las fotografías de los afiches de cada unidad (conforme al protocolo de Atención de usuarios- (afiche verde) y los por tipo de oficinas generales (blancos) para cuando requieran usarlas, esta configuración será realizada por el área de informática antes de su entrega.

EJEMPLO

1.- Afiche de Unidades.

2.- Afiches Generales por tipo de Unidades:

IMPACTO:

Población Potencial: Los beneficiarios de este proyecto son todas aquellas personas que requieran de atención e información jurídica, o necesiten tomar contacto con la Corporación de Asistencia Judicial, sean nacionales o extranjeros, vivan en Chile o tengan residencia fuera del país. Se distingue del total de los usuarios aquellos que requieren el patrocinio de la Corporación de Asistencia Judicial como de aquellos que solo requieran asesoría jurídica.

Respecto de quienes requieren Orientación e Información OI o patrocinio, además de informarle datos de contacto o agendarlo si fuera el caso, se derivará al Usuarios al Centro Jurídico que corresponda.

Si bien este proyecto beneficia a toda la población que requiera orientación e información de carácter jurídico hoy en pandemia, en toda época podría colaborar en forma permanente particularmente lo hace respecto a aquellos grupos con movilidad reducida o con dificultad en su desplazamiento, adultos mayores, contribuyendo a evitar que solo concurren a nuestros centros jurídicos o a instituciones relacionadas solo para obtener información y antecedentes requeridos para una próxima entrevista con un profesional o futura gestión, cuando ello sea posible.

BENEFICIARIOS ACTUALES: En primer lugar, se puede indicar que nuestros beneficiarios actuales es tener en Piloto 5 líneas nuevas de atención mediante WhatsApp Business, y contar con equipos inteligentes institucionales que pueden facilitar el acceso de usuarios por una nueva vía de atención, conforme al diagnóstico general y demanda se ha estimado que estos sean administrados en este Piloto, que durará 18 meses y su continuidad dependerá del resultado, impacto y efectividad de su uso.

REGION	UNIDAD A CARGO	PERSONA A CARGO	OBSERVACIONES
General	Dirección General	Secretaria Dirección General	En casos de ausencia se determinará un suplente para su uso, del área administrativa de DIRGEN.
Arica y Parinacota	C.J. ARICA	Secretaria	Unidad podrá optar hacer un turno que puede incluir a otros profesionales de la unidad e incluso postulantes ya que solo comprende una primera acogida no profesional.
Tarapacá	Dirección Regional	Secretaria /Receptores	La unidad determinara el sistema de turno.
Antofagasta	C.J. NORTE	Secretaria	Unidad podrá optar hacer un turno que puede incluir a otros profesionales de la unidad e incluso postulantes ya que solo comprende una primera acogida no profesional.
Antofagasta	C.J. CENTRO	Secretaria	Unidad podrá optar hacer un turno que puede incluir a otros profesionales de la unidad e incluso postulantes ya que solo comprende una primera acogida no profesional.

El ingreso a SAJ, cuando corresponda se realizará conforme a los perfiles existentes y autorizados por el sistema.

Beneficiarios esperados al desarrollar una plataforma de atención no presencial.

- Mejora el acceso y primera acogida en unidades que presenta un alto flujo de llamadas y esperas.
- Tiempos de respuesta con plazos definido, incluso inmediatos dependiendo del servicio.
- Inversión en un servicio que optimiza recursos (atenciones realizadas, presencia, satisfacción usuaria, calidad de atención, respaldo 100 % de las grabaciones).
- Acceso a la justicia, propiamente tal.

Efectos positivos sobre los beneficiarios debido al proyecto: El proyecto Plataforma de Atención Ciudadana busca generar los siguientes efectos positivos sobre los beneficiarios, aun cuando no sea posible identificarlos y/o cuantificarlos todos:

- a. Asegurar la información oportuna, cercana y de calidad.

- b. Generar experiencias satisfactorias en los usuarios que consultan por este canal no presencial, ampliando el acceso de la población al servicio de justicia, a través de una nueva plataforma de atención no presencial.
- c. Dar cumplimiento a instructivo de gobierno en cuanto a atención no presencial.
- d. Acercar el acceso a la justicia a la población con movilidad reducida y con dificultad de desplazamiento por territorio, recursos, etc. cumpliendo con protocolos firmados y con tratados internacionales firmados por el Estado de Chile y otros firmados por CAJTA, más allá del estado de catástrofe y COVID19, ya que es un proyecto que durara 18 meses en piloto.
- e. Disminuir la congestión de atención de público en horarios punta en los centros jurídicos de la Corporación de Asistencia Judicial con mayor demanda.
- f. Mejorar satisfacción usuaria con el área de justicia, del Estado, por tanto, acceso a la justicia en forma eficaz y clara.
- g. Respetar los tiempos de desconexión digital de los funcionarios/as en turno de esta nueva modalidad de atención.

COSTOS DEL PROYECTO:

De acuerdo a plan se indica valor en siguiente recuadro.

MODELO	VALOR EQUIPO	VALOR MENSUAL	VALOR TOTAL POR 18 MESES	TOTAL PROYECTO 05 EQUIPOS
SAMSUNG GALAXY A01 CORE AZUL	0	\$ 15.382	\$276.876	\$ 1.384.380
XIAOMI REDMI 9 GRIS	\$10.403	\$ 15.382	\$287.279	\$1.436.395

- Plan 2220 Corp Pro 15GB.
- Equipo tiene cobro, según la opción.
- No tiene cobro de arriendo.
- Los valores no incluyen IVA.

CREACIÓN DE LA LUPA.

A contar del presente año se empezó a desarrollar el proyecto de una cápsula informativa denominada, LA LUPA.

- **Objetivo:** informar de manera breve, directa y ágil los servicios jurídicos y sociales de la CAJTA, vale decir las funciones y prestaciones que realizan nuestras unidades, así como las actividades relevantes, emprendidas por las y los funcionarios y sus respectivas unidades.
- **Marco teórico:** El acceso a la justicia de las personas vulnerables.
- **Nombre:** LA LUPA, alude a la idea de amplificar o visualizar un determinado tema, servicio o hecho relevante.
- **Soporte:** Su medio natural es la Fan Page de nuestro Facebook, pero también es publicada en Instagram, Twitter y la Pagina Web.
- **Público:** usuarias, usuarios y personas que habitualmente siguen nuestra Fan Page de Facebook y resto de RRSS.

Formato:

- Una presentación dinámica y clara.

- Música característica.
- Voz en off que presenta el tema y al profesional.
- Una gráfica permanente.
- Duración: 3 minutos, aproximadamente.

Con esta cápsula, se persigue brindar a los actuales seguidores de nuestras RRSS un material audiovisual moderno y entretenido, capaz de fidelizar su permanencia, como la de incorporar nuevos seguidores. A su vez, se pretende estar acorde con el gusto de las personas jóvenes y mayores, por ser informadas por medios audiovisuales.



CREACIÓN DE MÓDULO DE PROCESO DE INDUCCIÓN FUNCIONARIA.


A propósito del trabajo realizado durante el año 2021 de la Meta Institucional N°3, denominada “Desarrollo de una Segunda Etapa de Política de Gestión y Desarrollo de Personas, con énfasis en el Cuidado de los Equipos de Trabajo”, es que surgió la necesidad de crear una plataforma que permita a todos los funcionarios y funcionarias que lleguen a ejercer labores a la Corporación, tengan una plataforma en donde se realiza la primera inducción por parte de las jefaturas y asesores de la Corporación.

Para llevar a cabo esta plataforma de inducción, la Unidad de Informática ha creado una sección nueva y específica para la unidad de Recursos Humanos en la extranet habilitada para esta Corporación, plataforma cuyo acceso se realiza utilizando internet, acceso a un navegador y sus credenciales de acceso, ingresando a esta sección el cual puede acceder cualquier persona que tenga acceso a la Extranet.

Esta sección cuenta con 3 módulos específicos y un módulo de finalización de la inducción funcionaria, que se detalla a continuación:

- **FASE 1 – BIENVENIDA:** Este módulo cuenta con un saludo de bienvenida por la Directora General de la CAJTA, el cual dedica unas palabras al funcionario o funcionaria que llegue a esta etapa de inducción. Seguido de esto, continua una charla realizada por la Prevencionista de Riesgos entregando material para poder cumplir con la Obligación de Informar (ODI).
- **FASE 2 – INFORMACIÓN ESPECÍFICA:** Este módulo no cuenta con mucha información, ya que corresponde a la primera entrevista y bienvenida que realiza la jefatura directa del funcionario o funcionaria.
- **FASE 3 – INFORMACIÓN TRANSVERSAL:** Este módulo se divide en 5 módulos, el cual se entregan distintas informaciones por las unidades de Recursos Humanos, Planificación y Control, Servicio de Bienestar, Asesoría Jurídica y también de la Asociación de Funcionarios CAJTA (AFUCAJTA).

Todos estos módulos mencionados anteriormente, dentro de su contenido se pueden contar una serie de videos de corta duración y documentos adjuntos para apoyarse y ver en mayor detalle todo lo explicado en los videos.



Finalmente, cuentan además con un formulario de encuesta de la etapa que se encuentran avanzando durante su proceso de inducción. Estos formularios buscan evaluar la calidad del proceso y retroalimentarse también para futuras mejoras o cambios que deban realizar.

La última etapa de la inducción funcionaria cuenta con un último módulo que corresponde solo a la encuesta final del proceso de inducción funcionaria, con los mismos fines mencionados anteriormente. Cabe señalar que todas estas respuestas, llegan directamente a la Unidad de Recursos Humanos.



CAPACITACIONES

La gestión sobre las capacitaciones impartidas por esta Corporación de Asistencia Judicial a sus funcionarios durante el año 2021, fue iniciada según las directrices establecidas en el Plan Estratégico Institucional y en el Manual de Capacitación consensuado durante el año 2015 por las cuatro Corporaciones de Asistencia Judicial del país, teniendo este último como propósito general preparar e integrar a sus funcionarias y funcionarios en los planes de Gestión Institucional, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño en el trabajo.

Es así que, en concordancia a lo establecido en materia de capacitación institucional, y enfrentando el permanente desafío de contar con los recursos financieros necesarios para ello, como así también la búsqueda de instituciones o relatores que otorguen capacitaciones en forma gratuita, se elabora un Plan de Capacitación, cuyo objetivo es responder de la manera más cercana posible a las necesidades detectadas según los distintos estamentos y áreas funcionales de la Institución. Dentro de esto se distinguen las áreas técnica u operativa y de apoyo y gestión.

Durante el año 2021, se continuó con actividades de capacitación en materias relacionadas con el COVID-19, sus efectos y la prevención sobre las funcionarias y funcionarios. Al igual que el año anterior y a pesar de la pandemia, se logró concretar 35 actividades de capacitación, siendo 18 de ellas sobre temas de las áreas operativa y de apoyo; las restantes 17 actividades versaron sobre temas de seguridad, pandemia e informática.

De los cursos que se desarrollaron el año 2021 y que contaron con recursos asociados fueron:

- En los meses de marzo y abril de 2021 se desarrolló la capacitación sobre Herramientas Microsoft Office (Excel, Word, Power Point), para el 100% de las funcionarias y funcionarios de CAJTA, quienes no lo hicieron en diciembre 2020.
- Proceso de Mediación en Línea, realizado en septiembre 2021 y noviembre 2021, para los profesionales que se desempeñan en el Centro de Mediación de Iquique.

A continuación, se señalará en resumen las capacitaciones realizadas durante el año 2021.

DETALLE DE CAPACITACIONES REALIZADAS

DETALLE CAPACITACIONES	NÚMERO
CAPACITACIONES REALIZADAS	35
NÚMERO DE HORAS	129
ASISTENTES A LAS ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN	813

El detalle de las 35 actividades de capacitación se presenta en el siguiente cuadro:

**EVALUACIÓN DE CAPACITACIÓN
CORPORACION DE ASISTENCIA JUDICIAL DE LAS REGIONES DE TARAPACA, ARICA Y ANTOFAGASTA
AÑO 2021**

N°	NOMBRE CURSO	TIPO DE ACTIVIDAD	ESTAMENTO DESTINATARIO	OBJETIVO GENERAL	N° HRS	RELATOR	FECHA	LUGAR O REGIÓN	N° PARTICIPANTES
1	Herramientas Digitales de Microsoft Office: Word, Excel y Power Point (Segundo Ciclo)	CAPACITACIÓN	Nómina Oficial CAJTA	Usar las herramientas Microsoft Office Word, Excel y Power Point, para el desarrollo eficiente de las funciones en el ámbito laboral donde se requiera de la preparación de documentos, manejo y administración de datos, preparación de informes, presentaciones audiovisuales.	24	Patricio Galvez Externo INACAP	02-03-2021 al 30-04-2021	Plataforma Capacitación INACAP	160
2	Programa de Capacitaciones Pilotos de Mediación Penal Juvenil	CAPACITACIÓN	Jefaturas y Centro de Mediación	Organizado por MINJU, para profesionales de todo el país relacionados a la Mediación Penal juvenil, conocer modelo de intervención y experiencias.	16	Unidad de Responsabilidad Penal Adolescente del Departamento de Reinserción Juvenil, División de reinserción Social MINJU	16, 26 de mayo y 8 de junio 2021	Plataforma Zoom	12
3	Proceso de Mediación en Línea	CAPACITACIÓN	Centro de Mediación CAJTA	Adquirir herramientas y desarrollar habilidades necesarias para desempeñar el rol profesional de mediador conduciendo eficazmente el proceso de mediación en formato En Línea	16	Scarlett Lagos Externo Human Business	02, 9, 22 y 30 de Septiembre; 7, 14, 21 y 28 de Noviembre 2021	Plataforma Zoom	4
4	Asesoría Psicosocial Manejando el Impacto de la Salud Mental al volver a los puestos de Trabajo	CAPACITACIÓN	Jefaturas de Unidad	Conocer nuevas formas de enfrentar el contexto laboral contingente y actualización de información COVID-19	2	Alexander Cádiz Externo ACHS	10-08-2021 11-08-2021 12-08-2021	Plataforma Microsoft Teams	22
5	Asesoría Psicosocial Manejando el Impacto de la Salud Mental al volver a los puestos de Trabajo	CAPACITACIÓN	Funcionarios CAJTA	Conocer nuevas formas de enfrentar el contexto laboral contingente y actualización de información COVID-19	2	Alexander Cádiz Externo ACHS	7,8,9 y 10 de Septiembre 2021	Plataforma Microsoft Teams	72
6	Introducción al Protocolo TMERT	CAPACITACIÓN	Funcionarios CAJTA	Dar cuenta de los fundamentos de este protocolo que tiene como objetivo disminuir los trastornos musculoesqueléticos relacionados con el trabajo, específicamente con las extremidades superiores.	2	Jonathan Letelier Externo ACHS	24, 27,28 y 29 de Septiembre 2021	Plataforma Microsoft Teams	25
7	Actualización del Protocolo Nacional de Exposición de Riesgos y los procedimientos para el funcionamiento de la Corporación a consecuencia del brote COVID-19	CAPACITACIÓN	Funcionarios CAJTA	Entregar y actualizar información relevante de acuerdo a protocolos nacionales en contexto de emergencia sanitaria.	2	Treacy Pacheco Interno Prevencionista de Riesgos CAJTA	02, 3 y 5 de Noviembre 2021	Plataforma Microsoft Teams	30
8	Taller Sobre la Violencia contra la Mujer	CAPACITACIÓN	Funcionarios CAJTA y Postulantes	Sensibilizar frente al tema, reconocer las alertas y detectar casos, para asistirlos sociojurídicamente de un modo adecuado y derivarlos oportunamente a la red, de ser necesario.	2	Profesional MINMUJEREG Externo	8 de junio 2021	Plataforma Zoom	45
9	Actualización de la normativa e instrumentos que permitan el resguardo de la salud de funcionarias y funcionarios	CAPACITACIÓN	Directora General, Directores Regionales y Prevencionista de Riesgos.	Abordar grupos vulnerables, vacunas, actualización 2021 de la normativa referida a COVID-19, la estratificación del riesgo del personal de riesgo, importancia de la vacunación para instituciones y actualización de normativa contacto estrecho	2	José Chacón Tello Externo ACHS	16/02/2021	Plataforma Zoom	5
10	Delito de trata de personas y Plan Nacional años 2021-2022	CAPACITACIÓN	Funcionarios CAVI Antofagasta	Conocer fundamentos de la ley de trata de personas y plan de acción para la Región de Antofagasta, años 2021 y 2022	1	Abogada Yurico Tadanobu Perez	24/02/2021	Plataforma Zoom	2
11	Ley N°21.057	CAPACITACIÓN	Funcionarios CAVI Antofagasta	Dar a conocer funcionamiento de la Ley N°21.057 y establecer coordinaciones con CAVI	3,5	Ps. Javiera Alcaide Moreno Ps. Tatiana Bustamante Santa Ana	07/12/2021	Plataforma Zoom	7

**EVALUACIÓN DE CAPACITACIÓN
CORPORACION DE ASISTENCIA JUDICIAL DE LAS REGIONES DE TARAPACA, ARICA Y ANTOFAGASTA
AÑO 2021**


N°	NOMBRE CURSO	TIPO DE ACTIVIDAD	ESTAMENTO DESTINATARIO	OBJETIVO GENERAL	N° HRS	RELATOR	FECHA	LUGAR O REGIÓN	N° PARTICIPANTES
12	Ley N°20.442	CAPACITACIÓN	Funcionarios CAVI Antofagasta	Conocer los fundamentos de la Ley N°20.442	1	Abogado Pablo Diaz	20/12/2021	Plataforma Microsoft Teams	5
13	Importancia para el Proceso Judicial del Diagnóstico Médico de una lesión	CAPACITACIÓN	Funcionarios CAVI Antofagasta	Conocer desde el punto de vista Médico Legal la tipificación de lesiones en contexto de VIF y fundamentos de la pericia psicológica con perspectiva de género en VIF	4	Profesional del SML Santiago y Valparaíso	24/11/2021	Plataforma Zoom	2
14	La violencia contra la mujer y la prevención como forma de protección	CAPACITACIÓN	Funcionarios CAVI Antofagasta	Conocer los fundamentos de la Ley VIF y medidas de protección	2	Roberto Rodriguez Unidad especializada de VIF y delitos sexuales de la Fiscalía Nacional	14/11/2021	Plataforma Zoom	5
15	Taller de Intervención en Crisis	CAPACITACIÓN	Funcionarios Programa Mi Abogado Iquique	Los participantes del taller tendrán la posibilidad de conocer estrategias de abordaje de situaciones de crisis, con el fin de generar habilidades de intervención en los equipos regionales del Programa Mi Abogado	4	Paula Arriagada Externo FOCUS/CIDENI	23 y 30 de noviembre 2021	Plataforma Zoom	2
16	Taller de Líderes	CAPACITACIÓN	Funcionarios Programa Mi Abogado Iquique	Los participantes del taller tendrán la posibilidad de analizar sus prácticas de liderazgo desde el encuentro e intercambio de experiencias, así como buscar y proponer en conjunto alternativas de acción frente a situaciones problemáticas o conflictivas compartidas	6	Andrés Echeverría Externo FOCUS/CIDENI	19, 26 y 29 de noviembre 2021	Plataforma Zoom	2
17	Charla de Inducción	CHARLA	Funcionario/as CAJTA	Dar a conocer documentos y actualización de información respecto a los procesos internos, así mismo, dar a conocer lo relativo a COVID-19 y estrategias de afrontamiento	2	Treacy Pacheco Interno Prevencionista de Riesgos CAJTA	Ingresos durante el año	Plataforma Zoom	32
18	Correcta utilización de lenguaje inclusivo y atención de calidad a personas discapacitadas	CAPACITACIÓN	Funcionario/as Consultorio Jurídico de Tocopilla	Fortalecer vínculos y trabajo multidisciplinario en acciones destinadas a la comunidad	2	SENADIS y Equipo de Discapacidad de la Ilustrada Municipalidad de Tocopilla	10/11/2021	Plataforma Zoom	5
19	Derechos Fundamentales y Tutela Laboral	CHARLA	Funcionario/as CAJTA	Conceptualizar y abordar procedimiento, que permite que los empleadores no puedan conculcar los derechos fundamentales de los y las trabajadoras	2	SENADIS y Equipo de Discapacidad de la Ilustrada Municipalidad de Tocopilla	25/02/2021	Plataforma Zoom	8
20	Ley de Migración	CAPACITACIÓN	Funcionario/as CAJTA	Actualización de información conforme a la Ley de migración	2	Ignacio Barrientos Defensor Regional Antofagasta	26/11/2021	Plataforma Zoom	27
21	Primera Acogida a mujeres víctimas de violencia	CAPACITACIÓN	Funcionario/as CAJTA	Entregar y actualizar información respecto a primera acogida a mujeres víctimas de violencia	2	Comisión Regional de Género Secretaría Regional Ministerial de Justicia y Derechos Humanos de la Región de Antofagasta	17/08/2021	Plataforma Zoom	3
22	Plataforma Microsoft 365	CAPACITACIÓN	Funcionarios CAJTA	Capacitación de todas las aplicaciones que podrá utilizar, que son: Correo electrónico, OneDrive, Microsoft Teams y otros.	2:15 hrs	Profesional Nebulan	11 de Enero del 2021 09:00	Plataforma Teams	25
23	Plataforma Microsoft 365	CAPACITACIÓN	Funcionario/as CAJTA	Capacitación de todas las aplicaciones que podrá utilizar, que son: Correo electrónico, OneDrive, Microsoft Teams y otros.	2:15 hrs	Profesional Nebulan	11 de Enero del 2021 15:00hrs	Plataforma Teams	25
24	Plataforma Microsoft 365	CAPACITACIÓN	Funcionario/as CAJTA	Capacitación de todas las aplicaciones que podrá utilizar, que son: Correo electrónico, OneDrive, Microsoft Teams y otros.	2:15 hrs	Profesional Nebulan	12 de Enero del 2021 09:00	Plataforma Teams	30

**EVALUACIÓN DE CAPACITACIÓN
CORPORACION DE ASISTENCIA JUDICIAL DE LAS REGIONES DE TARAPACA, ARICA Y ANTOFAGASTA
AÑO 2021**

N°	NOMBRE CURSO	TIPO DE ACTIVIDAD	ESTAMENTO DESTINATARIO	OBJETIVO GENERAL	N° HRS	RELATOR	FECHA	LUGAR O REGIÓN	N° PARTICIPANTES
25	Plataforma Microsoft 365	CAPACITACIÓN	Funcionario/as CAJTA	Capacitación de todas las aplicaciones que podrá utilizar, que son: Correo electrónico, OneDrive, Microsoft Teams y otros.	2:15 hrs	Profesional Nebulan	12 de Enero del 2021 15:00hrs	Plataforma Teams	31
26	Plataforma Microsoft 365	CAPACITACIÓN	Funcionario/as CAJTA	Capacitación de todas las aplicaciones que podrá utilizar, que son: Correo electrónico, OneDrive, Microsoft Teams y otros.	2:15 hrs	Profesional Nebulan	13 de Enero del 2021 09:00	Plataforma Teams	31
27	Plataforma Microsoft 365	CAPACITACIÓN	Funcionario/as CAJTA	Capacitación de todas las aplicaciones que podrá utilizar, que son: Correo electrónico, OneDrive, Microsoft Teams y otros.	2:15 hrs	Profesional Nebulan	13 de Enero del 2021 15:00hrs	Plataforma Teams	33
28	Plataforma Microsoft 365	CAPACITACIÓN	Funcionario/as CAJTA	Capacitación de todas las aplicaciones que podrá utilizar, que son: Correo electrónico, OneDrive, Microsoft Teams y otros.	2:15 hrs	Profesional Nebulan	14 de Enero del 2021 09:00	Plataforma Teams	33
29	Plataforma Microsoft 365	CAPACITACIÓN	Funcionario/as CAJTA	Capacitación de todas las aplicaciones que podrá utilizar, que son: Correo electrónico, OneDrive, Microsoft Teams y otros.	2:15 hrs	Profesional Nebulan	14 de Enero del 2021 15:00hrs	Plataforma Teams	35
30	Plataforma Microsoft 365	CAPACITACIÓN	Funcionario/as CAJTA	Capacitación de todas las aplicaciones que podrá utilizar, que son: Correo electrónico, OneDrive, Microsoft Teams y otros.	2:15 hrs	Profesional Nebulan	15 de Enero del 2021 15:00hrs	Plataforma Teams	35
31	SAJ PMA	CAPACITACIÓN	Funcionario/as CAJTA	Sistema SAJ Modulo Programa Mi Abogado	02 hrs	Emilio Caroca Rueda	Ingresos durante el año	Plataforma Teams	32
32	Segundo Seminario Prácticas exitosas de Reunificación Familia	SEMINARIO	Funcionario/as PMA Arica-Parinacota	Plantear a la red de infancia casos exitosos de reunificación NNA representados por el Programa con sus familias	02 hrs	Equipo Programa Mi Abogado Arica	21 de agosto del 2021	Plataforma Teams	7
33	Seminario Migración en la Araucanía Desafíos y oportunidades	SEMINARIO	Funcionarios PMA Arica-Parinacota	Instar a toda la comunidad local, regional y nacional a reflexionar en torno a la migración como fenómeno social y jurídico, junto a los avances y desafíos que conlleva desde la teoría a la praxis	02 hrs	Magistrados de la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Temuco, Universidad Católica de Temuco y Coordinador Programa Mi Abogado Arica	21 de agosto del 2021	Plataforma Teams	7
34	Seminario Migración en la Araucanía Desafíos y oportunidades	SEMINARIO	Funcionarios PMA Arica-Parinacota	Instar a toda la comunidad local, regional y nacional a reflexionar en torno a la migración como fenómeno social y jurídico, junto a los avances y desafíos que conlleva desde la teoría a la praxis	02 hrs	Magistrados de la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Temuco, Universidad Católica de Temuco y Coordinador Programa Mi Abogado Arica	21 de agosto del 2021	Plataforma Teams	7
35	Taller de Liderazgo e Intervención en Situaciones de Crisis	TALLER	Funcionarios PMA Arica-Parinacota	Entregar a los equipos psicosociales y jurídicos, herramientas para el abordaje de situaciones de crisis y a los coordinaciones regionales buenas prácticas de Liderazgo.	02 hrs	Equipo de Profesionales	noviembre 201	Plataforma Teams	7



ASESORÍA JURÍDICA



A la Unidad de Asesoría Jurídica de la Corporación le corresponde asesorar, aconsejar, recomendar e informar acerca de diversos tópicos del ámbito jurídico que pueda requerir el Servicio a efectos de dar legalidad a las diversas actuaciones que se desarrollan para el adecuado funcionamiento interno, colaborando en el quehacer de las diversas unidades del ámbito administrativo. Asimismo, cuando la Directora General lo requiera, podrá emitir pronunciamientos que sean indispensables para la buena marcha del Servicio y su adecuado resguardo. La Unidad de Asesoría Jurídica de la Corporación también se relaciona directa e indirectamente con las demás Unidades de la Dirección General y Unidades Operativas extendiendo su labor a todas las aristas de esta Institución.

La Corporación, en su el ámbito de su relación con los usuarios y usuarias, así como también, con sus funcionarios y funcionarias, puede estar expuesta a ser objeto de acciones judiciales que tengan por finalidad perseguir su responsabilidad, ante tales supuestos la Unidad de Asesoría Jurídica le corresponde asumir la defensa judicial de los intereses del Servicio, sea que éste obre como demandante o demandado.

A la Unidad de Asesoría Jurídica se le ha encomendado, también, otras temáticas de gran importancia, las que por su especialidad requieren de un especial tratamiento, dado que, su eventual inobservancia puede traer aparejado responsabilidad para el Servicio, entre tales materias se encuentran aquellas referidas a la supervigilancia del Portal de Transparencia del Estado, a través del cual se reciben y responden los requerimientos de acceso a la información pública que la población pudiera requerirle; del Portal de la Ley Lobby, a través del cual se registran las diversas audiencias que reciben los sujetos pasivos definidos por la Corporación; la supervigilancia y seguimiento de las investigaciones sumarias que se desarrollan al interior; el control de los procesos de compras públicas, entre otras diversas.

PROCESOS JUDICIALES

La Corporación, en su calidad de persona jurídica, ha debido enfrentar a diversos procesos judiciales durante el transcurso del año 2021, sea que en ellos deba intervenir como demandante o como demandada, alguno de los cuales comenzaron su tramitación en años previos concluyendo en ese mismo año, otros continuaron su tramitación y siguen actualmente en curso, otros comenzaron su tramitación en el año antes signado y concluyeron en dicha anualidad.

Al 31 de diciembre de 2021, la Corporación mantiene en tramitación un total de diez procesos, cinco en el ámbito civil, dos en el ámbito laboral, uno en el ámbito de la cobranza laboral y dos en Corte de Apelaciones.

El resumen general de los procesos actualmente en tramitación son los siguientes:

PROCESOS JUDICIALES DE AÑOS ANTERIORES EN TRAMITACIÓN

Se mantienen en tramitación los siguientes procesos judiciales iniciados en años anteriores al 2021.

- c. Demandante en Causa RIT C-469-2018, de cobranza laboral, ante el Juzgado de Letras del Trabajo de Antofagasta, en que se reclaman las costas en favor de la Corporación
- d. Demandante en Causa RIT C-470-2018, de cobranza laboral ante el Juzgado de Letras del Trabajo de Antofagasta, en que se reclaman las costas en favor de la Corporación.
- e. Demandado en Causa RIT C-492-2019, de Segundo Juzgado de Letras de Iquique, cuya materia es Indemnización de Perjuicios.
- f. Demandado en Causa RIT C-4513-2019, de Segundo Juzgado de Letras de Iquique, cuya materia es Indemnización de Perjuicios.

PROCESOS JUDICIALES DE AÑOS ANTERIORES TERMINADOS EN 2021.

Durante el año 2021 se dio inicio y se puso término a los siguientes procesos judiciales:

- a. Recurrido en Causa RIT 608-2021, de la Corte de Apelaciones de Antofagasta, sobre recurso de protección intentado por un ex funcionario en el contexto de una investigación sumaria en que se recurre producto de la dilación de la misma, el cual concluyó en el rechazo de la acción. Luego de ello, se presentó recurso de apelación de esa resolución en causa ROL 69.481-2021, confirmando por la Corte Suprema.
- b. Recurrido en Causa RIT 458-2021, de la Corte de Apelaciones de Arica, sobre recurso de protección intentado por una usuaria reclamó de una atención que, producto de ello se le afectó en sus derechos por ser ilegales, arbitrarios e igualdad ante la ley, el cual concluyó en el rechazo de la acción ya que la Corte estimó que la Corporación no había vulnerado tales garantías y fueron condenados en costas. Luego de ello, se presentó recurso de apelación de esa resolución en causa ROL 45.010-2021, confirmando por la Corte Suprema.

PROCESOS JUDICIALES INICIADOS Y AUN EN TRAMITACIÓN AL CONCLUIR EL AÑO 2021

- a. Demandada en Causa ROL C-1702-2021 del Primer Juzgado de Letras de Iquique, por el cual se demandó indemnización de perjuicio en contra de la Corporación por falta de servicio, en actual tramitación.
- b. Demandada en Causa ROL C-2691-2021 del Segundo Juzgado de Letras de Iquique, por el cual se demandó indemnización de perjuicio en contra de la Corporación por falta de servicio, en actual tramitación.
- c. Recurrido en Causa ROL 11.956-2021 de la Corte de Apelaciones de Iquique, por el cual se presentó recurso de protección producto de una posible vulneración de garantías Constitucionales por parte de la Corporación, fue rechazada. Luego de ello, se presentó recurso de apelación de esta resolución en causa ROL 8944-2022, en tramitación.
- d. Denunciado en Causa RIT T-220-2021 de Juzgado de Letras del Trabajo de Iquique, por el cual se denunció por tutela laboral, despido injustificado, cobro de prestaciones y daño moral, en tramitación.
- e. Denunciado en Causa RIT T-260-2021 de Juzgado de Letras del Trabajo de Iquique, por el cual se denunció práctica antisindical, en tramitación.

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

La Corporación, en razón de ser un Servicio Público integrante de la Administración del Estado, está obligada a dar estricta observancia a las normas contenidas en la Ley N°20.285 sobre acceso a la información pública, en virtud de la cual, pone a disposición de la comunidad diversa información relevante, como manifestación del principio de transparencia de los órganos del Estado.

Uno de los mecanismos que la ley ha establecido para dar a conocer a la sociedad la información relevante que la Institución maneja es a través de las solicitudes de acceso a la información pública, las que se gestionan mediante el portal de transparencia del Estado www.portaltransparencia.cl, desde el cual se recibe cada requerimiento y por esa misma vía se responden.

El Servicio durante el año 2021, que totalizan 33 solicitudes, lo que implica una disminución en comparación al año 2020, en que se recibieron 37 solicitudes de transparencia.

Todas las solicitudes de transparencia se respondieron dentro de los plazos legales, una petición que fue respondida pero cuyo solicitante no ha retirado la información que debe efectuarse de modo presencial.

La nómina de solicitudes de acceso a la información pública durante el año 2021 es la siguiente:

CÓDIGO	FECHA INGRESO	ESTADO	NOMBRE
AK010T0000192	24-01-2021	Respuesta Entregada	Tomás Pedro Greene Pinochet
AK010T0000193	03-02-2021	Respuesta Entregada	Jessica Valenzuela Moya
AK010T0000194	10-02-2021	Respuesta Entregada	Oswaldo Javier Vergara Astorga
AK010T0000195	10-02-2021	Respuesta Entregada	Thelma Cofre Richter
AK010T0000196	15-02-2021	Respuesta Entregada	Loa Medios
AK010T0000197	23-02-2021	Respuesta Entregada	Oswaldo Vergara Astorga
AK010T0000198	03-03-2021	Respuesta Entregada	Nicolás Ramírez Maldonado
AK010T0000199	16-03-2021	Respuesta Entregada	Loa Medios
AK010T0000201	07-04-2021	Respuesta Entregada	Maricel Fuentes Quezada
AK010T0000202	08-04-2021	Respuesta Entregada	Claudia Morales Borquez
AK010T0000203	10-04-2021	Respuesta Entregada	Diego Duran Toledo
AK010T0000204	12-05-2021	Respuesta Entregada	Elisa Godoy Medina
AK010T0000205	16-05-2021	Respuesta Entregada	Gabriela Ibaceta González
AK010T0000206	25-06-2021	Respuesta Entregada	Nicolás Espinoza Pino
AK010T0000207	07-07-2021	Respuesta Entregada	Jessica Valenzuela Moya
AK010T0000208	08-07-2021	Respuesta Entregada	Adriana Pérez Pérez
AK010T0000209	13-07-2021	Respuesta Entregada	Paola Meza Reyes Prieto
AK010T0000210	06-08-2021	Respuesta Entregada	Mauricio Vega Mora
AK010T0000211	06-08-2021	Respuesta Entregada	Mauricio Vega Mora
AK010T0000212	06-08-2021	Respuesta Entregada	Mauricio Vega Mora
AK010T0000213	13-08-2021	Respuesta Entregada	María Ramos Beltrán
AK010T0000214	27-08-2021	Respuesta Entregada	Julio Torres Torres
AK010T0000215	30-08-2021	Respuesta Entregada	Jorge Dehays Rocha
AK010T0000216	04-10-2021	Respuesta Entregada	Mauricio Vega Mora
AK010T0000217	05-10-2021	Respuesta Entregada	Carla Rubio Morales
AK010T0000218	29-10-2021	Respuesta Entregada	Mauricio Vega Mora
AK010T0000219	07-10-2021	Respuesta Entregada	Mauricio Vega Mora
AK010T0000220	08-11-2021	Respuesta Entregada	Avelina Acevedo Corquez
AK010T0000221	11-11-2021	Respuesta Entregada	Carlos Zadjelovic Vega
AK010T0000222	22-11-2021	Respuesta Entregada	Claudia León
AK010T0000223	29-11-2021	Respuesta Entregada	Jessica Valenzuela Moya
AK010T0000224	29-11-2021	Respuesta Entregada	Felipe Barraza Ramos
AK010T0000225	23-12-2021	Respuesta Entregada	Luz Milagros Cumpa Neclosup

ACCIONES SUMARIAS

Los funcionarios de la Corporación están sujetos a la responsabilidad administrativa, en razón de su calidad de servidores públicos, para ello la normativa interna reconoce en nuestro reglamento un procedimiento denominado "Investigaciones Sumarias" que tiene por finalidad investigar situaciones que por su magnitud o gravedad requieren que sean esclarecidas, determinando su efectividad, identificando a los eventuales responsables y, si corresponde, aplicar las sanciones correctivas que correspondan según la magnitud de la

infracción cometida, de conformidad a las normas que regulan la relación laboral, esto es, los contratos de trabajo, las leyes, reglamentos o las instrucciones que se imparten y que rigen el actuar de la Corporación.

Durante el año 2021, la Corporación dispuso del inicio a un total de 01 investigación sumaria, lo que significa una disminución de 01 investigación sumaria en comparación al año 2020, en que se iniciaron 02 procesos investigativos.

En el año 2021, del total de investigaciones sumarias que se encontraban desarrollándose la Corporación concluyó cuatro procesos investigativos, en dos de los cuales se aplicó medida disciplinaria al personal involucrado y los otros dos concluyeron por el sobreseimiento.

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, 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, lo que requiere de un trabajo mancomunado de las tres Direcciones Regionales y las Unidades operativas de cada región, con el objeto de concretar el contacto directo con la persona para su orientación o asesoría respectiva.

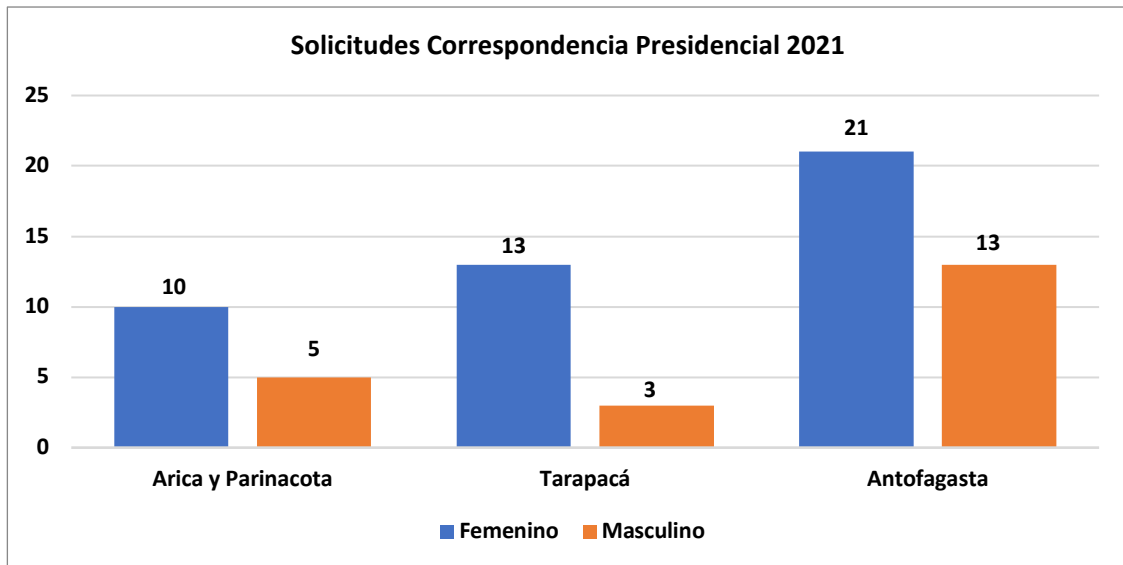
Asimismo, se orienta a mejorar la efectividad de los servicios y recursos a los ciudadanos, mediante la racionalización de los procesos de trabajo y la simplificación de los trámites de alta demanda de las Instituciones entre sí y/o del ciudadano con estas, esta Corporación en su calidad de Servicio Público está obligado a cumplir con dicha normativa y **durante el año 2021 se recibieron 65 solicitudes**, que correspondieron a las siguientes:

N°	ESTADO	PERSONA QUE EMITIÓ EL MENSAJE	FECHA
1	INPR2021-52406	NORMA DIAZ HERRERA	17-12-21
2	INPR2021-52341	JUANA RODRIGUEZ TORO	17-12-21
3	INPR2021-51267	DAYAN PIÑONES OLIVARES	07-12-21
4	INPR2021-51019	FREDDY MALDONADO HUANCA	06-12-21
5	INPR2021-50170	CARMEN NAVARRETE JORQUERA	24-11-21
6	INPR2021-49476	SONIA VILLABLANCA HERNANDEZ	16-11-21
7	INPR2021-48683	JUANA VERGARA CASTILLO	08-11-21
8	INPR2021-47729	ANALIA CASTRO BASTOVINOS	28-10-21
9	INPR2021-47646	MARILUZ ORELLANA ORELLANA	27-10-21
10	INPR2021-47040	ELIANA AGUILERA CARVAJAL	19-10-21
11	INPR2021-45978	MARIA DIAZ PAEGELOW	07-10-21
12	INPR2021-45350	LUIS OLIVARES ORTEGA	04-10-21
13	INPR2021-45074	KAREN MONZONCILLO FERNANDEZ	30-09-21
14	INPR2021-44935	CHRISTIAN MORENO AGUIRRE	30-09-21
15	INPR2021-43559	HECTOR JOFRE GUTIERREZ	14-09-21
16	INPR2021-43524	LUIS ANDRADE ANDRADE	14-09-21

N°	ESTADO	PERSONA QUE EMITIÓ EL MENSAJE	FECHA
17	INPR2021-41491	JUAN GONSALEZ CAISEDO	30-08-21
18	INPR2021-39821	CLAUDIA ESCOBAR ECHEVERRIA	18-08-21
19	INPR2021-39366	ANDREA PEÑA PIZARRO	13-08-21
20	INPR2021-39310	CAROLINA CORVERA PEREZ	13-08-21
21	INPR2021-39081	SIRLEY FERNANDEZ MATURANA	12-08-21
22	INPR2021-38798	CARMEN GLORIA NAVARRETE JORQUERA	10-08-21
23	INPR2021-36749	ADELA SEPULVEDA FUENTES	29-07-21
24	INPR2021-34497	JAMYLEC VELIZ COLQUE	12-07-21
25	INPR2021-33239	JORDANA TOBARES SUAREZ	02-07-21
26	INPR2021-33103	LORENA DE LOS ANGELES VALDES	01-07-21
27	INPR2021-32686	ELIZABETH PONCE TAPIA	29-06-21
28	INPR2021-32490	KAREN ADASME ARAYA	28-06-21
29	INPR2021-32296	MARIA HORTENSIA AHUMADA BARRAZA	25-06-21
30	INPR2021-29976	JORDANA PICON PIZARRO	09-06-21
31	INPR2021-29533	CARLOS SAGUEZ MUÑOZ	07-06-21
32	INPR2021-28224	ORFELINA GARCIA CASANGA	03-06-21
33	INPR2021-26988	MAURICIO LOPEZ CARRASCO	26-05-21
34	INPR2021-26354	HECTOR JOFRE GUTIERREZ	19-05-21
35	INPR2021-26329	MICHELY GONZALES SOLIZ	19-05-21
36	INPR2021-25039	CARLOS AGUIRRE ANGEL	11-05-21
37	INPR2021-24760	CAROLINA ASTORGA CARREÑO	10-05-21
38	INPR2021-20159	LADY VENEGAS CASANOVA	19-04-21
39	INPR2021-18832	ROSA ESPINOZA CESPEDES	13-04-21
40	INPR2021-17212	IDUVINA ALFARO BARROS	08-04-21
41	INPR2021-17109	CECILIA ESCUDERO TAPIA	06-04-21
42	INPR2021-15677	SIRLEY FERNANDEZ MATURANA	29-03-21
43	INPR2021-15271	GIOVANNA COSSIO CORDOVA	26-03-21
44	INPR2021-14744	ALEJANDRO CUELLAR SEGOVIA	25-03-21
45	INPR2021-14421	ELVIS PINO FIGUEROA	24-03-21
46	INPR2021-14365	JUAN DIAZ MUÑOZ	24-03-21
47	INPR2021-12796	CRISTIAN OLIVARES ESQUIVEL	16-03-21
48	INPR2021-12598	JUAN MIRANDA CORTES	16-03-21
49	INPR2021-11926	JUANA VERGARA CASTILLO	11-03-21
50	INPR2021-9296	VICTORIA SOFÍA LANINO TORO	24-02-21
51	INPR2021-8621	DAISY GUTIERREZ VALDERAS	19-02-21
52	INPR2021-8486	SUYIN LEE CASTRO	19-02-21
53	INPR2021-7180	RODRIGO VEGA NATIVIA	12-02-21
54	INPR2021-6826	FERGIE RAMIREZ URZAGASTE	11-02-21
55	INPR2021-5668	YUDITZA CELIS MUÑOZ	05-02-21
56	INPR2021-5525	JORGE GARCIA LIRA	04-02-21
57	INPR2021-4810	RUBEN TIZNADO FIERRO	01-02-21
58	INPR2021-4168	JUBITZA ESPINOZA CALISAYA	28-01-21
59	INPR2021-3506	ROBERTO LOPEZ SUAREZ	25-01-21
60	INPR2021-2014	PRISCILLA NUÑEZ ARAYA	15-01-21
61	INPR2021-1667	CRISTIAN FERNANDEZ ARENAS	14-01-21
62	INPR2021-743	ANALIA CASTRO BASTOVINO	07-01-21
63	INPR2021-240	LISSETT VARAS FLORES	05-01-21

N°	ESTADO	PERSONA QUE EMITIÓ EL MENSAJE	FECHA
64	INPR2021-234	MARIA REYES PROBOSTE	05-01-21
65	INPR2021-61	ALEJANDRO CUELLAR SEGOVIA	04-01-21

Vista gráfica de las solicitudes gestionadas individualizadas por género:





RESULTADOS 2021 ASOCIADOS A COMPROMISOS INSTITUCIONALES

PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN (METAS INSTITUCIONALES)

Debido a 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 este 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, el Jefe de División Judicial, los Directores(as) Generales de cada una de las Corporaciones de Asistencia Judicial y representantes de la Federación Nacional de funcionarios de Asistencia Jurídica.

Para el año 2021 fueron definidas 4 metas institucionales que las Corporaciones debieron cumplir conforme al siguiente detalle:

META 1: APLICACIÓN DE MECANISMO DIGITAL DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN USUARIA EN LA LINEA DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN Y DISEÑO DE UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN PARA LA LINEA DE SOLUCIÓN COLABORATIVA DE CONFLICTOS.

La Corporación de Asistencia judicial de las regiones de Arica, Tarapacá y Antofagasta, en virtud de la Meta N° 1 de Aplicación de mecanismo digital de medición de la satisfacción usuaria, se indica que la institución mediante los usuarios que siguieron el proceso concretó la siguiente tasa:

Consolidado de la DATA, aplicación IVR:

- Atenciones OI de CAJTA, 16.014 registros.
- Viables de encuestar: 15.058 registros.
- Encuestas con respuesta completa: 5.051 registros, medio utilizado (IVR).

De la **TASA DE APLICACIÓN EFECTIVA** de la encuesta, se obtiene la tasa de un **31,54%**, que corresponde al porcentaje de personas con encuesta aplicada y completa, del total de Atenciones OI.

	Completa		Incompleta		No Contesta / Fuera Cobertura		No Viable de Encuestar		Total	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
IVR	5.051	31,54 %	578	3,61 %	9.429	58,88 %			16.014	94,03%
NULL	-	-	-	-	-	-	956	5,97 %		5,97%

PREGUNTAS Y PORCENTAJE DE LOS CRITERIOS DE PONDERACIÓN POR PREGUNTA

Cuadro con los porcentajes de ponderación por pregunta de la encuesta, los cuales permite determinar al final la evaluación de la encuesta, según criterios de ponderación.

N°	PREGUNTA	%	RESPUESTA / NOTA				
			5	4	3	2	1
1	¿Cómo evalúa la acogida que le brindó la Corporación al acercarse a solicitar sus servicios?	20	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala
2	¿Cómo evalúa la claridad de la información entregada por el profesional?	25	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala
3	Considerando la inquietud o duda legal que motivó su consulta, ¿Cómo evalúa la información y orientación jurídica entregada?	25	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala
4	¿Cómo evalúa el tiempo que esperó entre su solicitud y la atención recibida?	15	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala
5	Si tuviera que recomendar el servicio Ud. diría que su experiencia fue...	15	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala
Ponderación		100					

NÚMERO DE CENTROS INVOLUCRADOS DESAGREGADOS POR TIPO DE CENTRO Y REGIÓN

TIPO CENTRO	REGION ARICA Y PARINACOTA	REGIÓN DE TARAPACÁ	REGIÓN DE ANTOFAGASTA
CONSULTORIO JURIDICO (CAJS)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ CSJ Arica ✓ Móvil Arica ✓ Centro UTA Arica ✓ SENADIS Arica ✓ Adulto Mayor Arica 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Centro de Familia Iquique ✓ CSJ Iquique ✓ CSJ Pozo Almonte ✓ CSJ Alto Hospicio ✓ Centro Jurídico UTA Iquique ✓ SENADIS Iquique ✓ Adulto Mayor Iquique 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ CSJ Antofagasta Centro ✓ CSJ Antofagasta Norte ✓ CSJ Calama ✓ CSJ Mejillones ✓ CSJ Tocopilla ✓ CSJ Taltal ✓ Móvil Calama ✓ Móvil María Elena ✓ Centro Jurídico U. Aconcagua ✓ Centro Jurídico U. Antofagasta ✓ SENADIS Antofagasta ✓ Adulto Mayor Antofagasta
CENTROS DE MEDIACIÓN	-	✓ Tarapacá	-
OFICINA DE DEFENSA LABORAL	✓ Arica	✓ Iquique	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Antofagasta ✓ Calama
CAVI	✓ Arica	✓ Iquique	✓ Antofagasta

FECHAS ENTRE LAS CUALES SE REALIZÓ LA APLICACIÓN

La aplicación de la encuesta comenzó el día 1 de junio de 2021, hasta el 30 de noviembre, por un período de 06 meses.

Registro de las Encuestas según años a Modo de Comparación:

PERIODO	TOTAL PERSONAS INGRESADAS A OI	REGISTROS VIABLES DE ENCUESTAR	REGISTROS CON RESPUESTA COMPLETA	TASA APLICACIÓN EFECTIVA
2020	13.049	12.390	4.118	31,56%
2021	16.014	15.058	5.051	31,54%

Vista del gráfico y resumen de las Encuestas Viabes versus Encuestas Completas, por Región:



Análisis de Resultados: De los 5.051 registros con respuesta Completa.

Por Desagregación según los Criterios de Ponderación, se agrupan en:

- Buena o Muy Buena, con un total de 4.205 registros, que representa el 83,25 %.
- Regular, con un total de 378 registros, que representa el 7,48 %.
- Mala o Muy Mala, con un total de 468 registros, que representa el 9,27 %.

Por Direcciones Regionales y por desagregación según el Criterio de Ponderación, se destacan en orden:

- Buena o Muy Buena (4.205 registros):
 - o Región de Antofagasta, con un total de 2.222 registros, que representa el 52,84 %.
 - o Región de Tarapacá, con un total de 1.305 registros, que representa el 31,04 %.
 - o Región de Arica y Parinacota, con un total de 678 registros, que representa el 16,12 %.
- Regular (378 registros):
 - o Región de Antofagasta, con un total de 196 registros, que representa el 51,85 %.
 - o Región de Tarapacá, con un total de 103 registros, que representa el 27,25 %.
 - o Región de Arica y Parinacota, con un total de 79 registros, que representa el 20,90 %.
- Mala o Muy Mala (468 registros):
 - o Región de Antofagasta, con un total de 208 registros, que representa el 44,44 %.
 - o Región de Tarapacá, con un total de 154 registros, que representa el 32,91 %.
 - o Región de Arica y Parinacota, con un total de 106 registros, que representa el 22,65 %.

Como muestran los datos, la evaluación que tiene el usuario de la atención OI, se refleja en el resultado del Criterio de Ponderación, que corresponde a las respuestas de las cinco preguntas, esta fue muy positiva para la Institución, tenemos para la evaluación “ Buena o Muy Buena” un total de 4.205 registros, que representa el 83,25% de las atenciones con respuestas completas, en el otro extremo tenemos la evaluación “Mala o Muy Mala” un total de 468 registros, que representa el 9,27% de las atenciones con respuestas completas.

El tercer criterio de ponderación es la evaluación con el criterio “Regular”, con un total de 378 registros, que representa el 7,48% de las atenciones con respuestas completas.

DISEÑO DE UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN PARA LA LÍNEA DE SOLUCIÓN COLABORATIVA DE CONFLICTOS (SCC).

Con el objeto de probar el instrumento diseñado y conocer la tasa de respuesta alcanzada se aplicó un pretest a nivel de las 4 Corporaciones entre los días 06 de septiembre y 17 de septiembre.

Ficha Técnica:

- **Técnica:** Encuesta Telefónica
- **Universo:** Usuarios de los Centros de Mediación o de procesos de Resolución Alternativa de Conflictos (RAC) de Centros de Atención Jurídico Social con procesos terminados entre los días 01 de junio y 31 de agosto.
- **Muestreo:** El tipo de muestreo es no probabilístico para la selección de usuarios atendidos.
- **Marco Muestral:** Usuarios de la Corporación de los Centros de Mediación que cuenten con registro telefónico y hayan concluido o terminado un proceso de mediación o Resolución Alternativa de Conflictos con acuerdo total, parcial y sin acuerdo.
- **Muestra:** No se determina una muestra específica, sino que se aborda a través de una llamada por usuario. En caso no que no se logre el contacto, se realiza el remplazo del número, y así sistemáticamente hasta terminar con la totalidad del universo.
- **Periodo de Aplicación del Pretest:** Entre los días 06 al 17 de septiembre.

A. TASA DE RESPUESTA DEL PRETEST

La tasa de respuesta obtenida alcanza el 45,4% del universo total, con diferencias relevantes a nivel de cada Corporación: la tasa de respuesta más alta se alcanza en CAJTA con un 77,2%, le sigue CAJMETRO con un 71,6%, luego CAJVAL con un 26,8% y luego CAJBIOBIO con una tasa de respuesta del 10,2%.

Las diferencias percibidas en la tasa de respuesta, se dan fundamentalmente por las distintas técnicas de muestreo aplicado por cada CAJ, dado que, si bien se brindó el lineamiento técnico de abordar el universo completo, con una sola llamada, se observó que, en lo efectivo, cada CAJ resolvió la aplicación de la encuesta con distintas metodologías.

Cuadro: Universo, Número de Respuestas Alcanzadas y Tasa de Respuesta

CAJ	UNIVERSO	SI RESPONDE	% TASA RESPUESTA
CAJTA	149	115	77,2%
CAJVAL	228	61	26,8%
CAJMETRO	935	669	71,6%
CAJBIOBIO	708	72	10,2%
TOTAL	2.020	917	45,4%

Cuadro: Distribución Según Género de los que responden la Encuesta

TIPO CENTRO/SEXO	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
MEDIACIÓN	131	70	201
RAC	440	204	644
TOTAL GENERAL	571	274	845

Nota: Se ha descontado del Total, los casos de personas que no registran género.

El 68% de los consultados que responden la encuesta, corresponden al género femenino, en tanto el 32% restante corresponde al género masculino. Dicho porcentaje se mantiene en rangos similares a los observados en el universo contactado, donde el grupo femenino corresponde al 66% y el grupo masculino un 34%.

B. ENCUESTA FINAL VALIDADA A PROPONER PARA EL PROCESO 2022

N°	ATRIBUTO	PREGUNTA	PONDERACIÓN DE LA PREGUNTA	CALIFIQUE CON NOTA ENTRE 1 Y 5 EL GRADO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO O ACUERDO CON LO CONSULTADO
1	TRATO ADECUADO	¿Cómo evalúa el trato recibido por parte del profesional	20%	
2	PARTICIPACIÓN	¿Tuvo oportunidad de expresar su(s) opinión(es) sobre el asunto o problema?	20%	
3	ORIENTACIÓN O ASESORÍA LEGAL	¿La orientación jurídica recibida en el proceso, le permitió tomar decisiones informadas respecto de su problema?	15%	1 2 3 4 5
4	EVALUACIÓN GLOBAL	Independiente del resultado ¿Considera que este proceso fue de ayuda para la solución para su problema?	15%	
5	RECOMENDABILIDAD	En base a su experiencia, ¿usted recomendaría este servicio a otra persona?	30%	

META 2: EJECUCIÓN DE UN PLAN NACIONAL DE VISIBILIZACIÓN DE LAS CORPORACIONES DE ASISTENCIA JUDICIAL, AÑO 2021.

El Plan Nacional de Visibilización fue uno de los compromisos del proceso de Metas 2021 de las Corporaciones de Asistencia Judicial, correspondiente a la Meta N°2 de Asignación de Modernización, que tiene por objetivo posicionarlas como “los servicios públicos a cargo de materializar el acceso a la justicia de las personas que tienen necesidades jurídicas y que no son capaces de procurarse asistencia jurídica por sí, o se encuentran en una situación de vulnerabilidad”

En ese marco, las Corporaciones de Asistencia Judicial del país, desde el año 2019, han desarrollado planes de cobertura nacional e interna, en los cuales se ha orientado el trabajo a posicionar a las CAJ como servicios profesionales, autónomos y de calidad, dando a conocer las formas de acceso al servicio, las líneas de atención así como la gestión en materia de acceso a la justicia, con datos, testimonios, relatos y diversas actividades en las cuales se ha dado a conocer el trabajo desarrollado por las Corporaciones, con especial énfasis en su cercanía, oportunidad y la presencia en todo el territorio nacional.

A raíz de la pandemia por Covid-19, para la versión 2020 del Plan, las Corporaciones de Asistencia Judicial reorientaron el trabajo desarrollado, desde el plano presencial al virtual que incluyó un uso intensivo y prioritario de las redes sociales como medio de comunicación con las personas y de difusión del quehacer institucional, además de otras plataformas como sitios web, correos electrónicos y aplicaciones de internet para la realización de reuniones, eventos, producción y edición de piezas gráficas y audiovisuales, transmisión de contenidos, entre otras. Es importante señalar que respecto de la ejecución del Plan 2020, fue de consenso de las cuatro Corporaciones de Asistencia Judicial, la necesidad de modificar la existencia de un Plan Nacional con participación de las cuatro instituciones y adicionalmente con Planes Internos por cada CAJ, situación que no colaboraba en el objetivo de posicionar a las CAJ, sino que por el contrario, podía generar confusión tanto en el usuario como público objetivo, además de los equipos CAJ, al haber multiplicidad y diversidad de contenidos.

En esa línea la Pauta de Metas 2021 señala que “los responsables de esta meta de las 4 Corporaciones deberán elaborar conjuntamente el Plan Nacional de Visibilización 2021 y un brief creativo que orientará el trabajo del año (...) El Plan Nacional deberá considerar las actividades a realizar por cada CAJ en forma independiente, así como las actividades conjuntas, entre las que se debe contemplar la realización de los Diálogos de Acceso a la Justicia y el Día Nacional del Acceso a la Justicia”.

OBJETIVOS DEL PLAN Y PÚBLICO OBJETIVO 2021

OBJETIVO GENERAL

- Posicionar a las Corporaciones de Asistencia Judicial, como un servicio público profesional, gratuito y especializado, a cargo de materializar el acceso a la justicia de las personas que tienen necesidades jurídicas y que se encuentran en una situación de vulnerabilidad.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Reforzar el conocimiento y rol de las CAJ en la comunidad.
2. Promover la presencia de las CAJ en las Redes Sociales.
3. Posicionar a las CAJ como referentes en el Acceso a la Justicia.

PÚBLICOS OBJETIVOS

Las actividades contenidas en el presente Plan Nacional estarán dirigidas principalmente a los siguientes públicos objetivos:

- Comunidad y personas usuarias del servicio. Instituciones públicas, municipios, organizaciones sociales.
- Redes Locales. Organizaciones sociales, comunitarias, municipios.
- Medios de comunicación.

PLAN DE TRABAJO

El Plan Nacional de Visibilización 2021 está enfocado en un plan de trabajo en formato remoto y digital, recogiendo la experiencia obtenida en la versión 2020 del Plan, que permitió obtener un importante alcance entre los usuarios de estas plataformas. Así, se ha optado por replicar aquellas actividades que resultaron de mayor interés o interacción entre las personas, incorporando modificaciones que puedan mejorar esta comunicación, ya sea en los tiempos de duración de los productos audiovisuales, en una línea gráfica que pueda resultar más clara y atractiva, o en contenidos que resulten de mayor interés.

Entre estas modificaciones, y en la línea del trabajo conjunto que desarrollarán las CAJ este 2021, destaca también una calendarización temática que responde a las políticas públicas actuales, que ha sido consensuada entre los equipos a fin de unificar los contenidos, así como la difusión de éstos en el mismo período, siendo la siguiente:

MES	TEMÁTICA
Mayo	Laboral
Junio	Diálogos de Acceso a la Justicia
Julio	Familia (divorcio, alimentos)
Agosto	Infancia (PMA/ víctimas)
Septiembre	Día Nacional del Acceso a la Justicia
Octubre	Adulto Mayor (Vulneraciones, abuso patrimonial, maltrato)
Noviembre	Inclusión (discapacidad, minorías, no violencia)

META 3: DESARROLLO DE UNA SEGUNDA ETAPA DE LA POLÍTICA DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS, CON ÉNFASIS EN EL CUIDADO DE LOS EQUIPOS DE TRABAJO.

En el Marco de la Meta de Gestión , durante el 2021, se mantuvo la misma forma de trabajo empleado en el año 2020, es decir se mantuvo el equipo técnico, conformado por representantes de las cuatro Corporaciones de Asistencia Judicial y de la Federación Nacional de Acceso a la Justicia (FENADAJ), quienes, de manera conjunta, decidieron trabajar en el desarrollo de una segunda etapa de la Política de Gestión y Desarrollo de Personas, con énfasis en el cuidado de los Equipos, que consistió en el desarrollo de tres instrumentos de Gestión, correspondientes a la Elaboración de:

- Procedimiento de Inducción.
- Protocolo de Conciliación de la Vida Familiar con el Trabajo.
- Plan de Prevención y Seguimiento a Protocolo de Actuación por Maltrato, Acoso Laboral y Acoso Sexual.

Las actividades desarrolladas durante el año 2021 se resumen en el siguiente cuadro:



Para la elaboración de esta segunda etapa de la “Política de Desarrollo de Personas”, la mesa técnica compuesta para tales efectos ejecutó un total de 57 actividades asociadas a entrega de productos, ya sea en proceso de observación de documento, investigación, propuestas de contenidos, confección de informes, entre otras. Del mismo modo, fueron necesarias la realización de 51 reuniones de trabajo, las cuales contemplaron 20 sesiones de la mesa técnica; 10 reuniones de las sub-mesas de trabajo y 21 reuniones para los respectivos procesos de validación interna.

El proceso de “validación interna” se incorpora el año 2021, como metodología para validar los productos comprometidos para el cumplimiento de metas, consistente en que cada Corporación y FENADAJ revisa internamente, con sus equipos directivos, funcionarios y asociaciones bases, los documentos en borrador previo a dictar resolución exenta. Ello permitió perfeccionar la versión final para cada producto comprometido.

Durante la ejecución de la meta también se contó con una etapa participativa de los funcionarios de las Corporaciones en la elaboración del “Protocolo de Conciliación” a través de la aplicación de una encuesta durante junio-julio de 2021, instancia que logró un promedio de participación del 63% entre las cuatro Corporaciones.

El desarrollo de esta segunda etapa de la Política de Gestión y Desarrollo de Personas, con Énfasis en el Cuidado de los Equipos de Trabajo ha permitido ir avanzando paulatinamente en fortalecer y complementar los procesos que ejecutan los Departamentos y Unidades de Recursos Humanos de las Corporaciones de

Asistencia Judicial de país, no obstante persiste la necesidad, en el corto plazo, que se generen los recursos necesarios que permitan incorporar personal idóneo para dar cumplimiento a los fines de la Política que incluye un adecuado seguimiento de la implementación de los diversos procedimientos y protocolo que la componen.

Finalmente, la mesa técnica concuerda que deberá desarrollarse una tercera etapa de esta Política como Meta para el año 2022, a fin de elaborar protocolos e instrumentos homólogos faltantes de esta política y actualizar los manuales vigentes considerando los lineamientos planteados por el Servicio Civil.

META 4: CUMPLIMIENTO DE METAS ASOCIADAS A INDICADORES DEL SIG 2021

La meta 4 está compuesta por 2 submetas, la 4.1 la cual está asociada al centro de responsabilidad de la Dirección General y la meta 4.2 que está asociada al centro de responsabilidad de las Direcciones Regionales junto a todas sus unidades operativas.

META 4.1: SIG DE LAS DIRECCIONES GENERALES DE LAS CAJ.

- **INDICADOR 1: PORCENTAJE PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS DE CALIDAD DE LOS REPORTES ESTADÍSTICOS MENSUALES.**

N°	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META	PONDERACIÓN
1	% promedio de cumplimiento de requisitos de calidad de los reportes estadísticos mensuales.	$(\sum \text{\% cumplimiento de requisitos de calidad de los reportes estadísticos mensuales}) / 12.$ <u>Requisitos a evaluar en cada reporte:</u> <i>Oportunidad</i> 15% <i>Cumplimiento formato</i> 15% <i>Complejidad</i> 20% <i>Confiablez de los datos</i>50%	95%	40%

VALORES EFECTIVOS ANUALES DEL NUMERADOR Y DENOMINADOR Y RESULTADO OBTENIDO:

UNIDAD	% DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS DE CALIDAD DE LOS REPORTES ESTADÍSTICOS MENSUALES	MESES DEL AÑO	RESULTADO
DIRECCIÓN GENERAL	12	12	100%

Al respecto es importante mencionar que todos los envíos estadísticos fueron enviados en los plazos establecidos, no recibiendo observaciones durante el año a nuestros reportes estadísticos, por lo que no se presentan bajas en el cumplimiento del indicador.

MES QUE REPORTA	FECHA OFICIAL DE ENVÍO ESTADÍSTICO Y ACTIVIDADES RELEVANTES	FECHA REAL DE ENVÍO ESTADÍSTICO Y ACTIVIDADES RELEVANTES
Enero	Miércoles 3 de febrero de 2021	Miércoles 3 de febrero de 2021
Febrero	Miércoles 3 de marzo de 2021	Miércoles 3 de marzo de 2021
Marzo	Lunes 5 de abril de 2021	Lunes 5 de abril de 2021
Abril	Miércoles 5 de mayo de 2021	Miércoles 5 de mayo de 2021
Mayo	Jueves 3 de junio de 2021	Jueves 3 de junio de 2021
Junio	Lunes 5 de julio de 2021	Lunes 5 de julio de 2021
Julio	Miércoles 4 de agosto de 2021	Miércoles 4 de agosto de 2021
Agosto	Viernes 3 de septiembre de 2021	Viernes 3 de septiembre de 2021
Septiembre	Martes 5 de octubre de 2021	Martes 5 de octubre de 2021
Octubre	Jueves 4 de noviembre de 2021	Jueves 4 de noviembre de 2021

MES QUE REPORTA	FECHA OFICIAL DE ENVÍO ESTADÍSTICO Y ACTIVIDADES RELEVANTES	FECHA REAL DE ENVÍO ESTADÍSTICO Y ACTIVIDADES RELEVANTES
Noviembre	Viernes 3 de diciembre de 2021	Viernes 3 de diciembre de 2021
Diciembre	Miércoles 5 de enero de 2022	Miércoles 5 de enero de 2022

Cabe destacar que estos informes son elaborados con información obtenida de SAJ por la Unidad de Planificación y Control, unidad que también se encarga de realizar el envío ministerial.

➤ **INDICADOR 2 Y 3: PORCENTAJE DE EJECUCIÓN DEL GASTO Y PORCENTAJE DE PERCEPCIÓN DE INGRESOS PROPIOS**

N°	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META	PONDERACIÓN
2	% de ejecución del gasto.	$(\text{Gasto ejecutado año } t / \text{Gasto presupuestado año } t) * 100.$	Medir	10%
3	% de percepción de ingresos propios.	$(\text{Ingresos propios percibidos} / \text{Ingresos propios presupuestados}) * 100.$	Medir	10%

Para medir estos 2 indicadores, se mide con el informe de ejecución presupuestaria mensual que se manda a la Unidad de Presupuesto y Finanzas del Ministerio el día 7 de cada mes o si este día cae en fin de semana se manda el día hábil siguiente. Para este año 2021, la ejecución presupuestaria fue enviada en las siguientes fechas:

MES QUE REPORTA	FECHA OFICIAL DE ENVÍO DE INFORME MENSUAL DE EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA	FECHA REAL DE ENVÍO DE INFORME MENSUAL DE EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA
Enero	Lunes 8 de febrero de 2021.	Lunes 8 de febrero de 2021.
Febrero	Martes 8 de marzo de 2021.	Martes 8 de marzo de 2021.
Marzo	Miércoles 7 de abril de 2021.	Miércoles 7 de abril de 2021.
Abril	Viernes 7 de mayo de 2021.	Viernes 7 de mayo de 2021.
Mayo	Lunes 7 de junio de 2021.	Lunes 7 de junio de 2021.
Junio	Miércoles 7 de julio de 2021.	Miércoles 7 de julio de 2021.
Julio	Lunes 9 de agosto de 2021.	Lunes 9 de agosto de 2021.
Agosto	Martes 7 de septiembre de 2021.	Martes 7 de septiembre de 2021.
Septiembre	Jueves 7 de octubre de 2021.	Miércoles 6 de octubre de 2021.
Octubre	Lunes 8 de noviembre de 2021.	Lunes 8 de noviembre de 2021.
Noviembre	Martes 7 de diciembre de 2021.	Martes 7 de diciembre de 2021.
Diciembre	Viernes 7 de enero de 2022.	Viernes 7 de enero de 2022.

➤ **INDICADOR 4: PORCENTAJE DE INFORMES DE GESTIÓN ELABORADOS Y REMITIDOS AL DAJ EN RELACIÓN A LOS PROGRAMADOS**

N°	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META	PONDERACIÓN
4	% Informes de Gestión elaborados y remitidos al DAJ en relación a los programados.	$(\text{N}^\circ \text{ Informes de Gestión recibidos por el DAJ} / \text{N}^\circ \text{ Informes de Gestión programados}) * 100.$	100%	20%

VALORES EFECTIVOS ANUALES DEL NUMERADOR Y DENOMINADOR Y RESULTADO OBTENIDO:

UNIDAD	Nº DE INFORMES DE GESTIÓN RECIBIDOS POR EL DAJ	NUMERO DE INFORMES DE GESTIÓN PROGRAMADOS	RESULTADO
DIRECCIÓN GENERAL	3	3	100%

Respecto de este indicador se enviaron en tiempo y forma los 3 informes de gestión solicitados, los cuales fueron realizados por las diversas áreas de la Dirección General, todos quienes aportaron a cada uno de los informes de gestión y por tanto fueron elaborados en equipo. Después del envío del Primer Informe Cuatrimestral de Gestión, se realizó una reunión con el DAJ en la cual se entregaron observaciones por parte del DAJ, a estos informes, todas las cuales fueron subsanadas para el Segundo Informe Cuatrimestral de Gestión y posteriormente no se volvieron a recepcionar observaciones por parte del ministerio.

INFORME	FECHA OFICIAL DE ENVIO DE INFORME DE GESTIÓN	FECHA REAL DE ENVIO DE INFORME DE GESTIÓN
Primer Informe Cuatrimestral de Gestión.	Jueves 20 de mayo de 2021.	Jueves 20 de mayo de 2021.
Segundo Informe Cuatrimestral de Gestión.	Jueves 23 de septiembre de 2021.	Jueves 23 de septiembre de 2021.
Informe Anual de Gestión.	Jueves 20 de enero de 2022.	Jueves 20 de enero de 2022.

➤ INDICADOR 5: PORCENTAJE DE RENDICIONES MENSUALES DE CUENTA E INFORMES DE GESTIÓN DEL PROGRAMA MI ABOGADO RECIBIDAS EN EL DAJ DENTRO DE PLAZO

Nº	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META	PONDERACIÓN
5	% rendiciones mensuales de cuenta e informes de gestión del Programa Mi Abogado recibidos en el DAJ dentro de plazo.	$(\text{N}^\circ \text{ Rendiciones e informes de gestión recibidos en el DAJ dentro de plazo en el año t} / \text{N}^\circ \text{ Total de rendiciones e informes de gestión programados en el año t}) * 100$	100%	20%

VALORES EFECTIVOS ANUALES DEL NUMERADOR Y DENOMINADOR Y RESULTADO OBTENIDO:

UNIDAD	Nº DE RENDICIONES RECIBIDAS EN EL DAJ DENTRO DE PLAZO EN EL AÑO 2020	NUMERO TOTAL DE RENDICIONES PROGRAMADAS EN EL AÑO 2020	RESULTADO
PROGRAMA MI ABOGADO ARICA, TARAPACÁ Y ANTOFAGASTA	12	12	100%

Se enviaron al Ministerio dentro de plazo la totalidad de las rendiciones de cuenta mensuales conforme al siguiente detalle:

MES QUE REPORTA	FECHA OFICIAL DE ENVIO DE LAS RENDICIONES DE CUENTA MENSUAL	FECHA REAL DE ENVIO DE RENDICIONES DE CUENTA MENSUAL
Enero	Viernes 12 de febrero de 2021	Miércoles 10 de febrero de 2021
Febrero	Viernes 12 de marzo de 2021	Viernes 12 de marzo de 2021
Marzo	Jueves 15 de abril de 2021	Jueves 15 de abril de 2021
Abril	Viernes 14 de mayo de 2021	Viernes 14 de mayo de 2021
Mayo	Lunes 14 de junio de 2021	Viernes 11 de junio de 2021
Junio	Miércoles 14 de julio de 2021	Miércoles 14 de julio de 2021

MES QUE REPORTA	FECHA OFICIAL DE ENVÍO DE LAS RENDICIONES DE CUENTA MENSUAL	FECHA REAL DE ENVÍO DE RENDICIONES DE CUENTA MENSUAL
Julio	Viernes 13 de agosto de 2021	Viernes 13 de agosto de 2021
Agosto	Martes 14 de septiembre de 2021	Martes 14 de septiembre de 2021
Septiembre	Viernes 15 de octubre de 2021	Viernes 15 de octubre de 2021
Octubre	Lunes 15 de noviembre de 2021	Lunes 15 de noviembre de 2021
Noviembre	Miércoles 15 de diciembre de 2021	Miércoles 15 de diciembre de 2021
Diciembre	Viernes 14 de enero de 2022	Jueves 13 de enero de 2022

Estas rendiciones fueron elaboradas en conjunto entre la unidad de Administración y Finanzas y los 2 Apoyos Administrativos del Programa Mi Abogado con que cuenta la CAJTA y en su mayoría fueron remitidas al Ministerio por la Fiscalizadora del Programa.

➤ **INDICADOR 6: PORCENTAJE DE INFORMES DE GESTIÓN DEL PROGRAMA MI ABOGADO RECIBIDOS EN EL DAJ DENTRO DE PLAZO**

VALORES EFECTIVOS ANUALES DEL NUMERADOR Y DENOMINADOR Y RESULTADO OBTENIDO:

UNIDAD	Nº DE INFORMES DE GESTIÓN RECIBIDOS EN EL DAJ DENTRO DE PLAZO EN EL AÑO 2020	NUMERO TOTAL DE INFORMES DE GESTIÓN PROGRAMADOS EN EL AÑO 2020	RESULTADO
PMA ARICA	12	12	100%
PMA TARAPACÁ	12	12	100%
PMA ANTOFAGASTA	12	12	100%

Se enviaron al Ministerio dentro de plazo la totalidad de los informes de gestión mensuales conforme al siguiente detalle:

MES QUE REPORTA	FECHA OFICIAL DE ENVÍO INFORME DE GESTIÓN MENSUAL	FECHA REAL DE ENVÍO INFORME DE GESTIÓN MENSUAL		
		ARICA Y PARINACOTA	TARAPACÁ	ANTOFAGASTA
Enero	Viernes 12 de febrero de 2021	Jueves 11 de febrero de 2021	Jueves 11 de febrero de 2021	Viernes 12 de febrero de 2021
Febrero	Viernes 12 de marzo de 2021	Viernes 12 de marzo de 2021	Viernes 12 de marzo de 2021	Viernes 12 de marzo de 2021
Marzo	Jueves 15 de abril de 2021	Miércoles 14 de abril de 2021	Jueves 15 de abril de 2021	Miércoles 14 de abril de 2021
Abril	Viernes 14 de mayo de 2021	Viernes 14 de mayo de 2021	Viernes 14 de mayo de 2021	Viernes 14 de mayo de 2021
Mayo	Lunes 14 de junio de 2021	Sábado 11 de junio de 2021	Domingo 12 de junio de 2021	Domingo 12 de junio de 2021
Junio	Miércoles 14 de julio de 2021	Miércoles 14 de julio de 2021	Miércoles 14 de julio de 2021	Miércoles 14 de julio de 2021
Julio	Viernes 13 de agosto de 2021	Viernes 13 de agosto de 2021	Viernes 13 de agosto de 2021	Viernes 13 de agosto de 2021
Agosto	Martes 14 de septiembre de 2021	Martes 14 de septiembre de 2021	Martes 14 de septiembre de 2021	Martes 14 de septiembre de 2021
Septiembre	Viernes 15 de octubre de 2021	Viernes 15 de octubre de 2021	Viernes 15 de octubre de 2021	Viernes 15 de octubre de 2021
Octubre	Lunes 15 de noviembre de 2021	Lunes 15 de noviembre de 2021	Lunes 15 de noviembre de 2021	Lunes 15 de noviembre de 2021
Noviembre	Miércoles 15 de diciembre de 2021	Martes 14 de diciembre de 2021	Martes 14 de diciembre de 2021	Martes 14 de diciembre de 2021
Diciembre	Viernes 14 de enero de 2022	Jueves 13 de enero de 2022	Jueves 13 de enero de 2022	Jueves 13 de enero de 2022

Cabe destacar que estos informes se envían al Ministerio en 3 correos por separado, uno por cada región, dando con esto cumplimiento al indicador de gestión, estos informes son elaborados por cada Coordinador del Programa, con el apoyo y revisión de la unidad de Planificación y Control, y son remitidos al DAJ por lo general por la Fiscalizadora del convenio.

META 4.2: SIG DE LAS DIRECCIONES REGIONALES DE LAS CAJ.

Las Corporaciones de Asistencias Judicial tienen una batería de 12 indicadores de gestión, en la presente cuenta pública procederemos a mostrar el resultado de los 3 indicadores más importantes.

1. PORCENTAJE DE AUMENTO DE CASOS INGRESADOS A ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN EN RELACIÓN AL AÑO ANTERIOR.

N°	INDICADOR	FÓRMULA	META
2	% de aumento de casos ingresados a Orientación e Información, en relación al año anterior, en todas las unidades operativas.	$[(N^{\circ} \text{ casos ingresados a OI año } t / N^{\circ} \text{ casos ingresados a OI año } t-1)-1]*100$	$\geq 100\%$

REGIÓN	2020	2021	%
ARICA Y PARINACOTA	8.894	11.007	124%
TARAPACÁ	16.357	18.092	111%
ANTOFAGASTA	19.964	22.436	112%
TOTAL	45.215	51.535	114%

Como se puede apreciar en las 3 regiones se superó el cumplimiento de la meta de Orientación e información para el año 2021., estando por sobre un 14% del cumplimiento esperado, **atendiendo a 51.535 personas que es el número más alto en los registros que se tiene memoria de esta institución.**

2. PORCENTAJE DE AUMENTO DE CASOS INGRESADOS A SOLUCIÓN COLABORATIVA DE CONFLICTOS EN RELACIÓN AL AÑO ANTERIOR.

N°	INDICADOR	FÓRMULA	META
3	% de aumento de casos ingresados a Solución Colaborativa de Conflictos, en relación al año anterior.	$[(N^{\circ} \text{ casos ingresados a RAC año } t / N^{\circ} \text{ casos ingresados a RAC año } t-1)-1]*100$	$\geq 100\%$

REGIÓN	2020	2021	%
ARICA Y PARINACOTA	43	55	128%
TARAPACÁ	378	403	107%
ANTOFAGASTA	226	250	111%
TOTAL	647	708	109%

Misma situación que con el indicador anterior ocurre con el de solución colaborativa de conflicto, en que nuestras 3 regiones superaron el 100% de cumplimiento, estando por sobre un 9% del cumplimiento esperado.

3. PORCENTAJE DE AUMENTO DE CAUSAS INGRESADAS A LOS TRIBUNALES DE JUSTICIA EN RELACIÓN AL AÑO ANTERIOR.

N°	INDICADOR	FÓRMULA	META
4	% de aumento causas ingresadas a Tribunales de Justicia, en relación al año anterior.	$[(N^{\circ} \text{ causas ingresadas a Tribunales de Justicia año } t / N^{\circ} \text{ causas ingresadas a Tribunales de Justicia año } t-1)-1]*100$	$\geq 100\%$

REGIÓN	2020	2021	%
ARICA Y PARINACOTA	1.495	1.643	110%
TARAPACÁ	3.562	3.818	107%
ANTOFAGASTA	4.686	5.772	123%
TOTAL	9.743	11.233	115%

Este indicador de ingreso a tribunales también tuvo un importante porcentaje de cumplimiento superando el 15% del cumplimiento esperado.

Cabe destacar que este cumplimiento se debe principalmente a que, en 2021, las unidades retomaron la atención presencial, manteniendo también la opción remota, por lo cual, al haber 2 vías de acceso al servicio por parte del usuario, esto sin duda produjo un aumento en las atenciones.



LABOR DE LA CORPORACIÓN

LÍNEAS DE ATENCIÓN

La Corporación, como ya se indicó como el resto de las instituciones del país se vio afectada en todo su modelo de atención producto de las medidas de cuidado y cuarentenas en todas las unidades y comunas donde presta atención, desde el lunes 20 de marzo se tuvo que cambiar toda la forma de atención para atender todas las líneas y servicios de CAJTA, pasando de un sistema 100% presencial y en terreno a un trabajo remoto para resguardar la salud de usuario/as y funcionarios/as, en cumplimiento de las medidas indicadas por la Autoridad Sanitaria y ante este nuevo escenario con compromiso y uso de las TICs, se pudo dar continuidad del servicio y dar cumplimiento a la 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 2021 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 de una manera diferente como son a través de correo electrónico, teléfono wasap, video llamadas, videoconferencias, página web, redes sociales, live en vivo, entre otros.

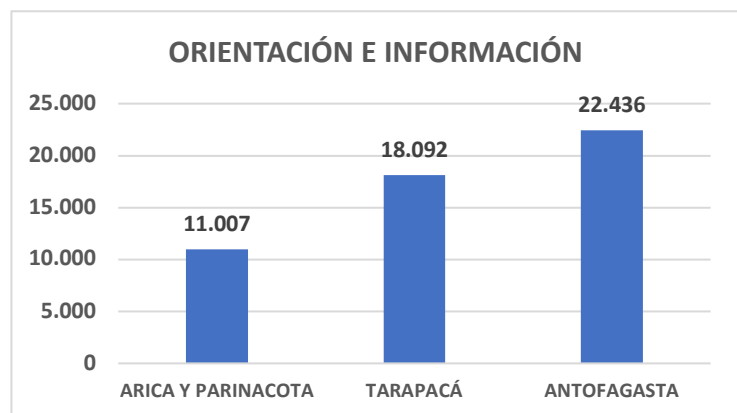
1. SERVICIO DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN.

Se entrega asesoría socio jurídico, mediante la cual se acoge a las personas, se diagnostica su situación, y se entrega información profesionalizada respecto del problema o conflicto consultado, orientando sobre los deberes y derechos del usuario/a, y la manera más adecuada de hacer efectivo su ejercicio. Se trata de un servicio profesional, que brinda una atención personalizada y que se otorga sin calificación socioeconómica previa.

Por tanto, en esta línea de atención 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.

Las estadísticas sobre la temática de orientación e información desarrollada por la Corporación en el año 2021 se reflejan en el siguiente cuadro de atención.

REGIÓN	ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN
ARICA Y PARINACOTA	11.007
TARAPACÁ	18.092
ANTOFAGASTA	22.436
TOTAL	51.535



El total de Atenciones en la línea de Orientación e Información realizadas por la CAJTA, incluidos los centros especializados, asciende a un monto de **51.535**.

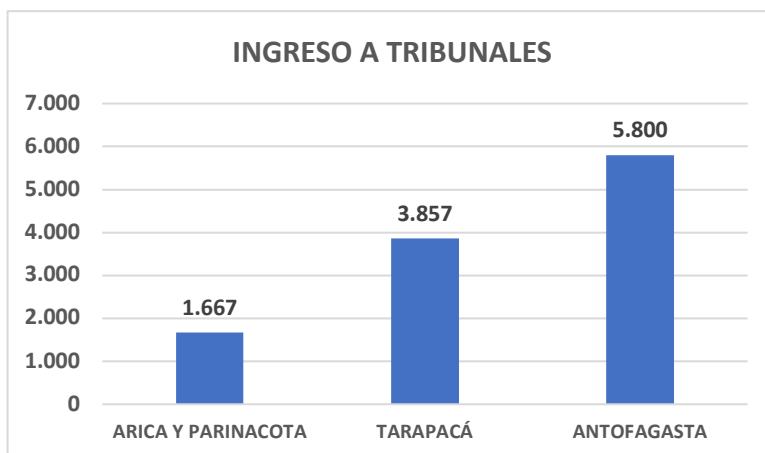
Destacar que pese a la contingencia y debido a la mejora sostenida en los canales de atención para el año 2021 se atendió un 13,9% más OI que el año 2020 donde se logró atender a 45.215 orientaciones.

2. REPRESENTACIÓN Y PATROCINIO JUDICIAL.

Consiste en la presentación de demandas y otras acciones ante los Tribunales de Justicia a petición del usuario respecto de conflictos de relevancia jurídica y social, o respecto a situaciones en donde no es posible llegar a un acuerdo. Este servicio está destinado a quienes carecen de los medios para contratar a un abogado que los represente.

Las estadísticas sobre la temática de representación y patrocinio judicial desarrollada por la Corporación en el año 2021 se reflejan en el siguiente cuadro de atención.

REGIÓN	INGRESO A TRIBUNALES
ARICA Y PARINACOTA	1.667
TARAPACÁ	3.857
ANTOFAGASTA	5.800
TOTAL	11.324



El total de Atenciones en la línea judicial realizada por la CAJTA, incluido ODL y Oficina de Adulto Mayor, asciende a un monto de **11.324**.

3. PREVENCIÓN DE CONFLICTOS Y PROMOCIÓN DE DERECHOS.

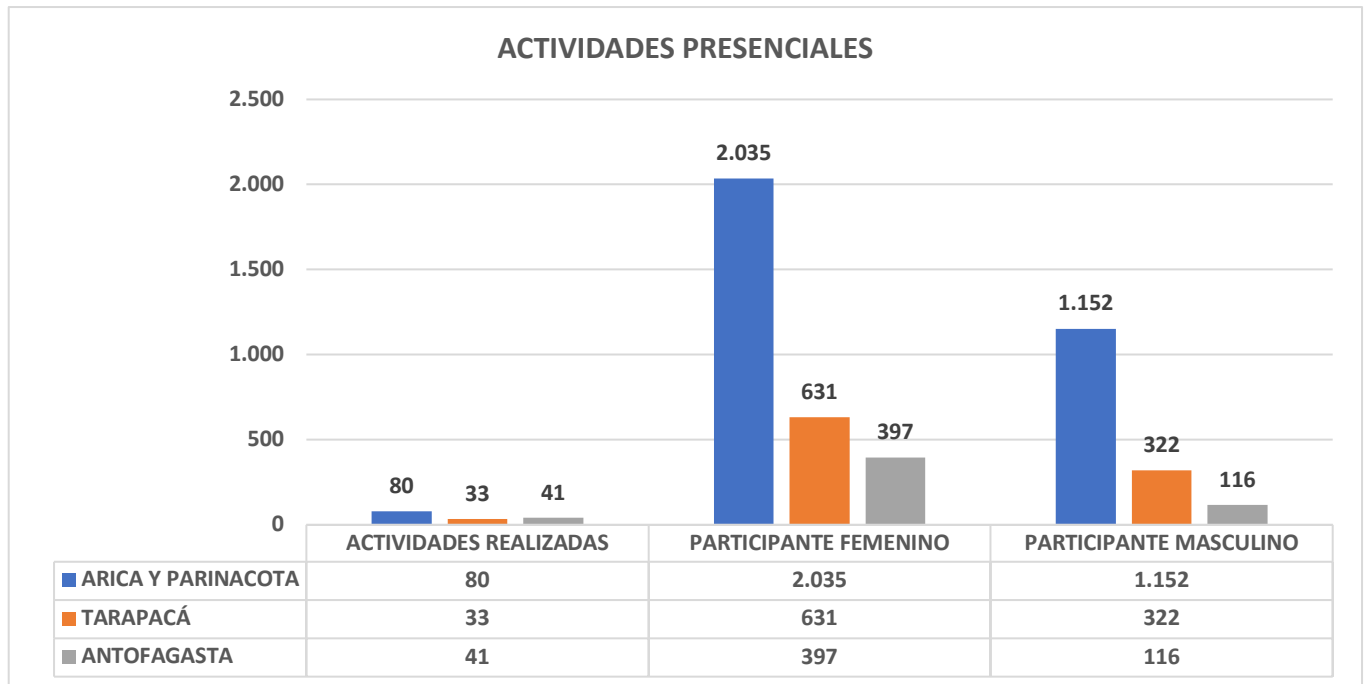
Consiste en la prevención de conflictos, promoción y difusión de los derechos y deberes de las personas, a través de las actividades de carácter comunitario dirigidas a la población general, como talleres, charlas, plazas de justicia y otras.

La promoción de derechos se genera a través de actividades mediante las cuales buscamos sensibilizar, difundir y brindar información a todas las personas respecto de sus derechos y la forma de ejercerlos, con la finalidad de empoderarlas, promoviendo el respeto y cumplimiento de la ley. Mientras que con la prevención de conflictos son actividades que permiten vincular a la comunidad antes que ella perciba los conflictos socio jurídico o una vez que los vivencia, orientando y potenciando a los actores sociales con enfoque formativo, para fortalecerlos en la detección precoz de este tipo de situaciones y su abordaje integral.

Las estadísticas sobre la temática de prevención de conflictos y promoción de derechos desarrollada por la Corporación en el año 2021 se reflejan en el siguiente cuadro de atención.

• ACTIVIDADES PRESENCIALES.

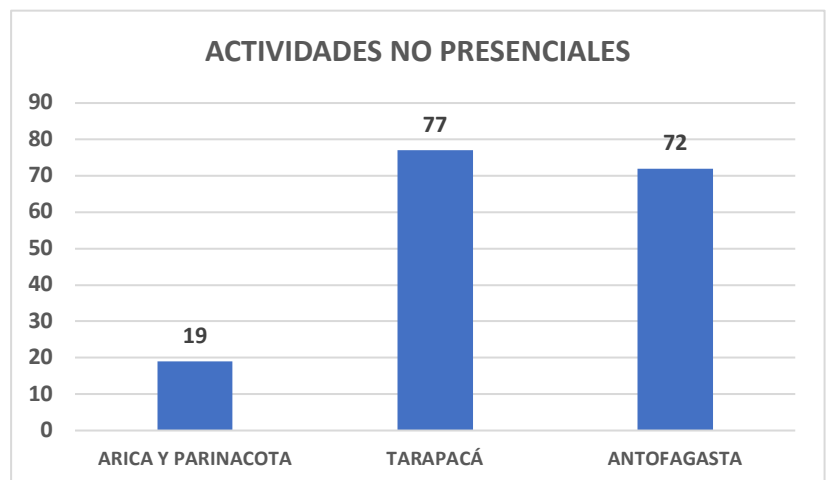
REGIÓN	ACTIVIDADES REALIZADAS	PARTICIPANTE FEMENINO	PARTICIPANTE MASCULINO	TOTAL PARTICIPANTES
ARICA Y PARINACOTA	80	2.035	1.152	3.187
TARAPACÁ	33	631	322	953
ANTOFAGASTA	41	397	116	513
TOTAL	154	3.063	1.590	4.653



El total de actividades presenciales realizada por la CAJTA, incluido unidades especializadas, asciende a un monto de **154** actividades con un total de **4.653** participantes en las actividades.

- ACTIVIDADES NO PRESENCIALES.**

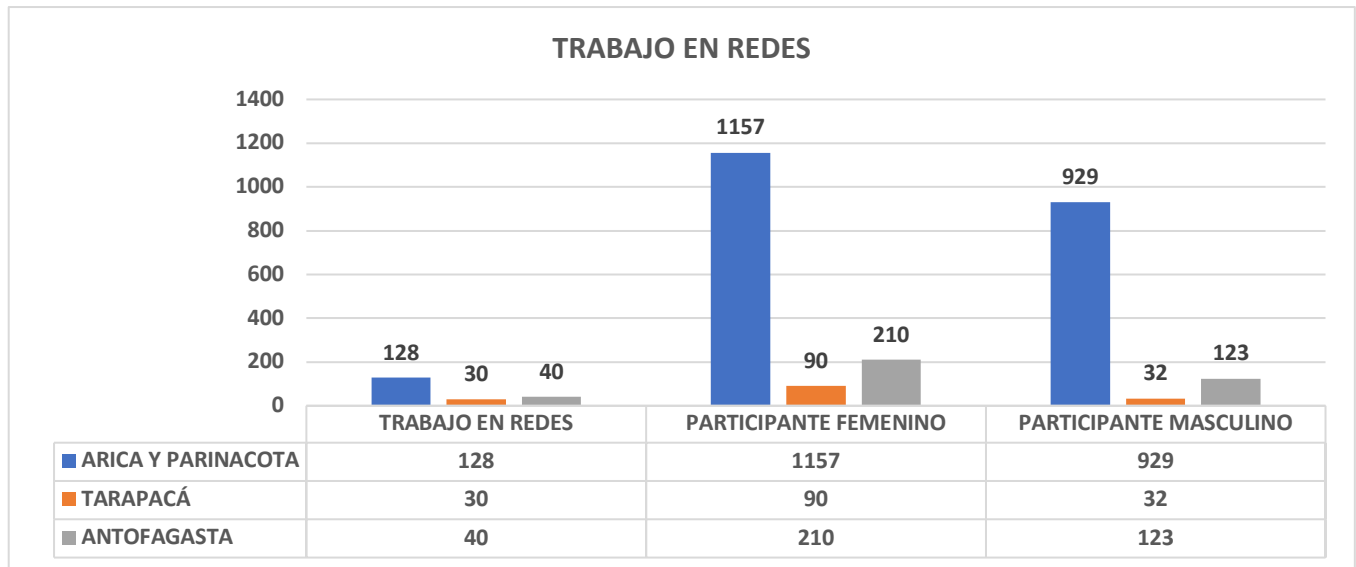
REGIÓN	ACTIVIDADES NO PRESENCIALES
ARICA Y PARINACOTA	19
TARAPACÁ	77
ANTOFAGASTA	72
TOTAL	168



El total de actividades no presenciales realizada por la CAJTA, incluido unidades especializadas, asciende a un monto de **168** actividades

- TRABAJO EN REDES.**

REGIÓN	TRABAJO EN REDES	PARTICIPANTE FEMENINO	PARTICIPANTE MASCULINO	TOTAL PARTICIPANTES
ARICA Y PARINACOTA	128	1.157	929	2.086
TARAPACÁ	30	90	32	122
ANTOFAGASTA	40	210	123	333
TOTAL	198	1.457	1.084	2.541



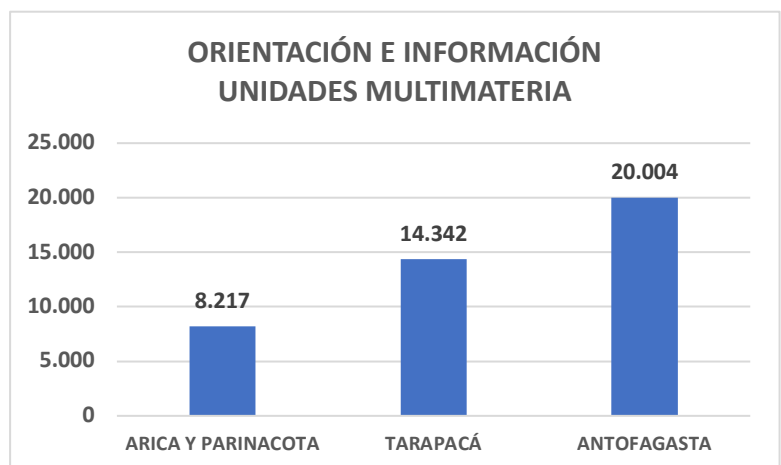
El total de trabajos en redes realizado por la CAJTA, incluido unidades especializadas, asciende a **198** actividades con un total de **2.541** participantes en las actividades.

4. UNIDADES MULTIMATERIA: CONSULTORIOS JURIDICOS.

- **SERVICIO DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN.**

Cantidad de atenciones realizadas: Se realizaron **42 mil 563 orientaciones**, las que le permitió a nuestros usuarios resolver sus dudas y avanzar en la resolución de sus conflictos.

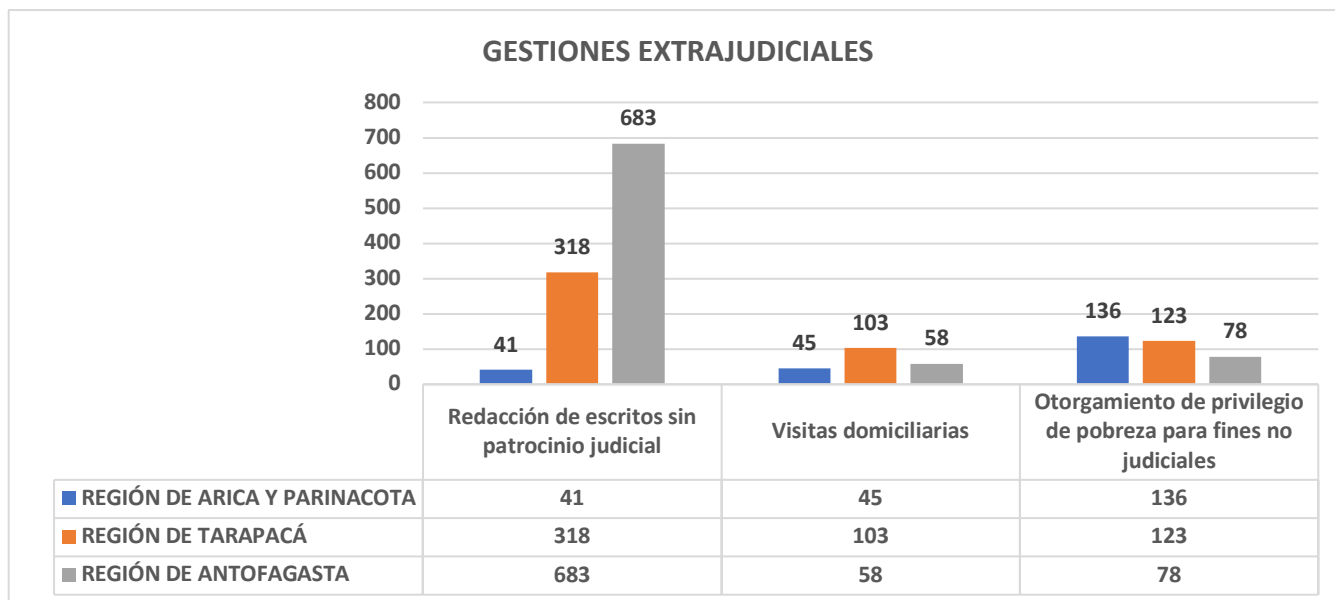
REGIÓN	ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN
ARICA Y PARINACOTA	8.217
TARAPACÁ	14.342
ANTOFAGASTA	20.004
TOTAL	42.563



5. GESTIONES EXTRAJUDICIALES

La realización de estas gestiones, a pesar de la pandemia en total fueron **1.585 realizadas**, la gran mayoría a través de la atención remota, salvo aquellas relativas a las visitas domiciliarias.

GESTIONES EXTRAJUDICIALES	REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA	REGIÓN DE TARAPACÁ	REGIÓN DE ANTOFAGASTA	CONSOLIDADO
Redacción de escritos sin patrocinio judicial	41	318	683	1.042
Visitas domiciliarias	45	103	58	206
Otorgamiento de privilegio de pobreza para fines no judiciales	136	123	78	337



Dentro de las gestiones extrajudiciales realizadas por la Corporación podemos destacar que se realizó un total de **1.042 redacciones de escritos** sin patrocinio judicial, **206 visitas domiciliarias** en el contexto de la línea extrajudicial a pesar de la pandemia y limitaciones del trabajo en terreno y presencial y **337 otorgamientos de privilegio de pobreza** para fines no judiciales.

6. 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.

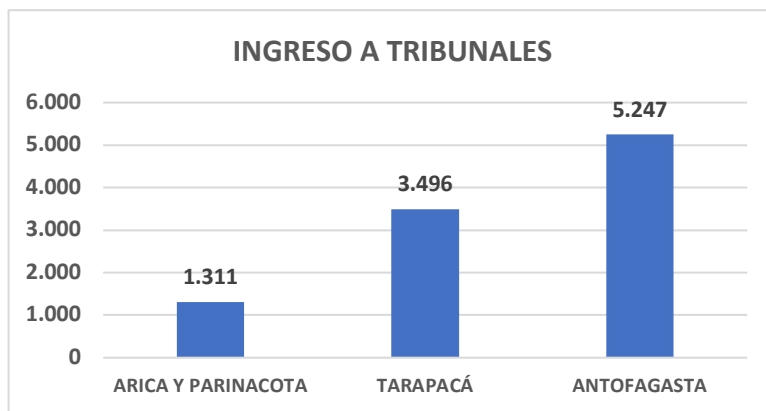
Los usuarios, para acceder al servicio de atención jurídica que otorga la Corporación, deben cumplir con los requisitos de ingreso que principalmente dicen relación con una calificación socioeconómica a la cual deben someterse, bajo parámetros previamente establecidos por el Servicio. Adicionalmente, 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 2021 se reflejan en el siguiente cuadro de atenciones, con desglose de causas terminadas hacia nuestros usuarios:

- **REPRESENTACIÓN JUDICIAL.**

Cantidad de ingreso judicial: **10 mil 054 causas ingresadas a tribunales.**

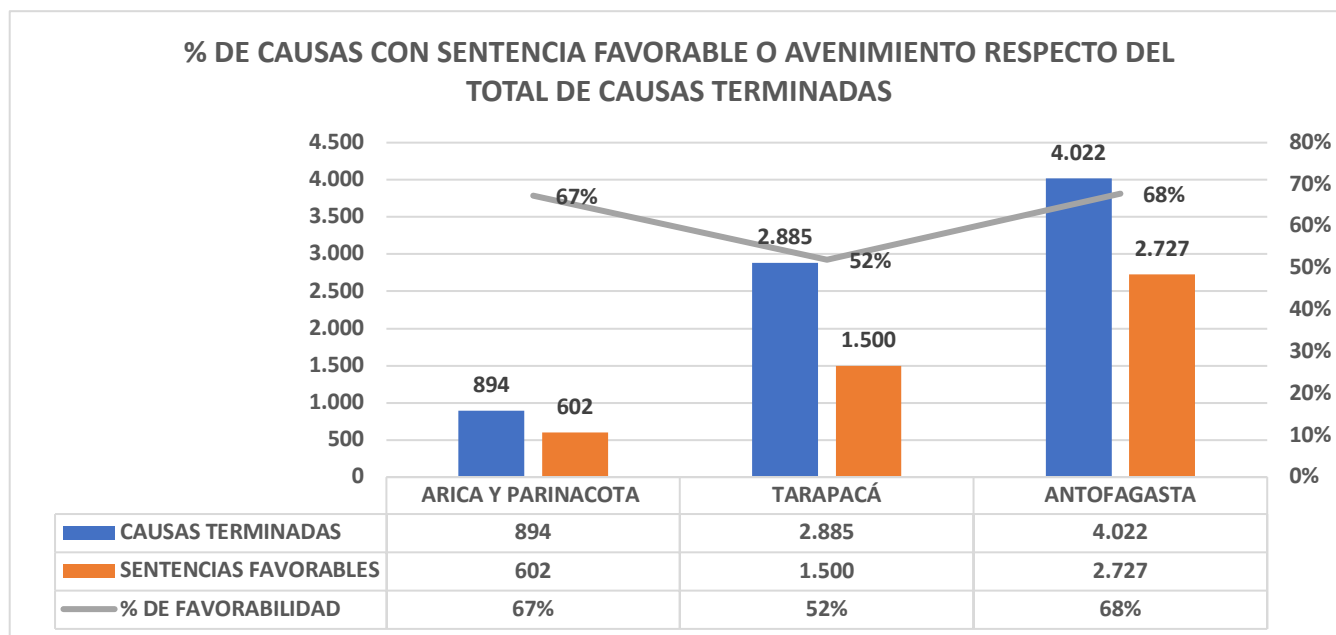
REGIÓN	INGRESO A TRIBUNALES
ARICA Y PARINACOTA	1.311
TARAPACÁ	3.496
ANTOFAGASTA	5.247
TOTAL	10.054



En esta línea se nota un alza del 21,4%, respecto a los 8.277 ingresos judiciales del año 2020.

- **FAVORABILIDAD.**

REGIÓN	CAUSAS TERMINADAS	SENTENCIAS FAVORABLES	% DE FAVORABILIDAD
ARICA Y PARINACOTA	894	602	67%
TARAPACÁ	2.885	1.500	52%
ANTOFAGASTA	4.022	2.727	68%
TOTAL	7.801	4.829	62%

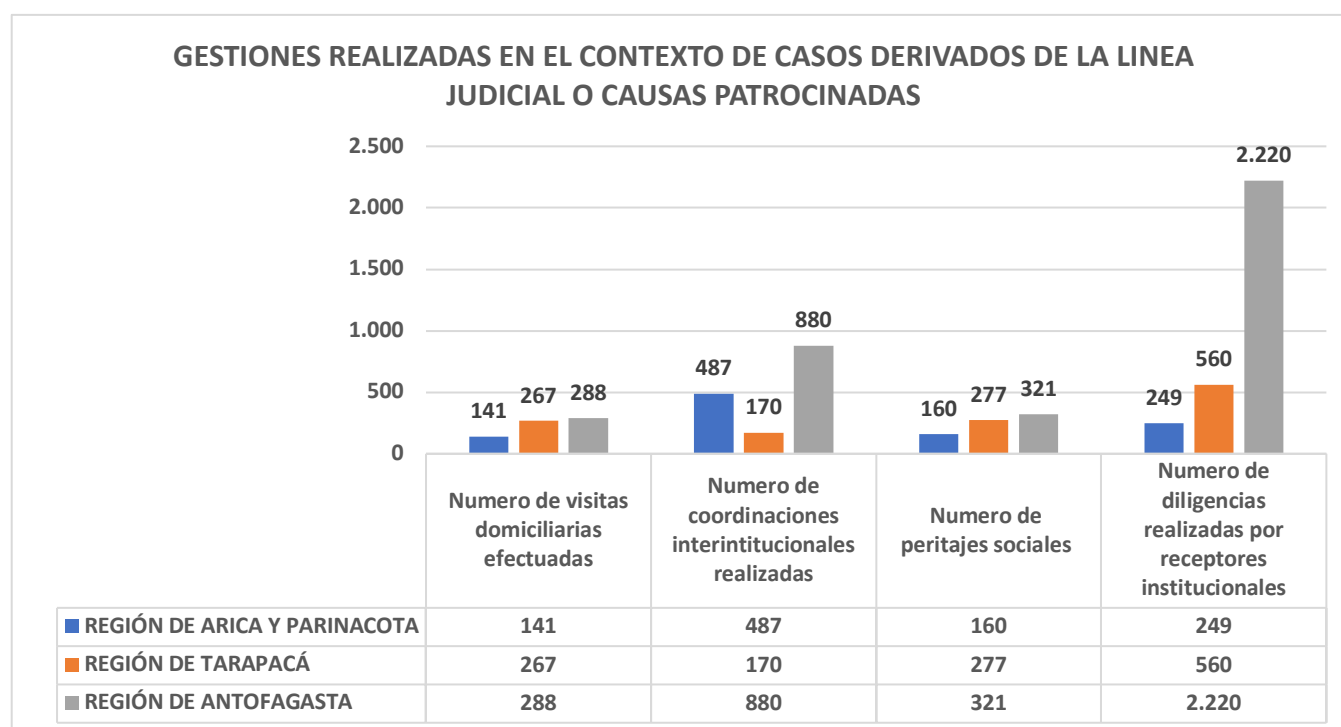


El año recién pasado **ingresamos un total 10.054 causas en la línea de patrocinio judicial y terminamos 7.801 causas**, de estas se obtuvo un resultado favorable, ya sea por sentencia, conciliación u avenimiento para nuestros usuarios en **4.829 causas**, lo que equivale a un **62% de resultado favorable**, 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.

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

Es importante resaltar que, en estas gestiones, para el trabajo del año 2021 se realizó una mucho mejor gestión que la de 2020, donde se obtuvo un total de **3.608 gestiones**. Mientras que este 2021 se alcanzó un total de **6.020 gestiones** lo que significa un 66% por sobre lo alcanzado el 2020.

GESTIONES REALIZADAS EN EL CONTEXTO DE CASOS DERIVADOS DE LA LINEA JUDICIAL O CAUSAS PATROCINADAS	REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA	REGIÓN DE TARAPACÁ	REGIÓN DE ANTOFAGASTA	CONSOLIDADO
Número de visitas domiciliarias efectuadas	141	267	288	696
Numero de coordinaciones interinstitucionales realizadas	487	170	880	1.537
Numero de peritajes sociales	160	277	321	758
Numero de diligencias realizadas por receptores institucionales	249	560	2.220	3.029



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 2021 se realizaron **3.029 diligencias por parte de nuestros receptores judiciales**.

Así también es importante poder destacar la labor realizada por parte de los Trabajadores Sociales quienes realizaron en total en el año 2021, **696 visitas domiciliarias, 1.537 coordinaciones interinstitucionales y 758 peritajes sociales**, ocupando todas las vías posibles para ello, incluido las video llamadas y videoconferencias.

8. SERVICIO DE SOLUCIÓN COLABORATIVA DE CONFLICTOS (SCC)

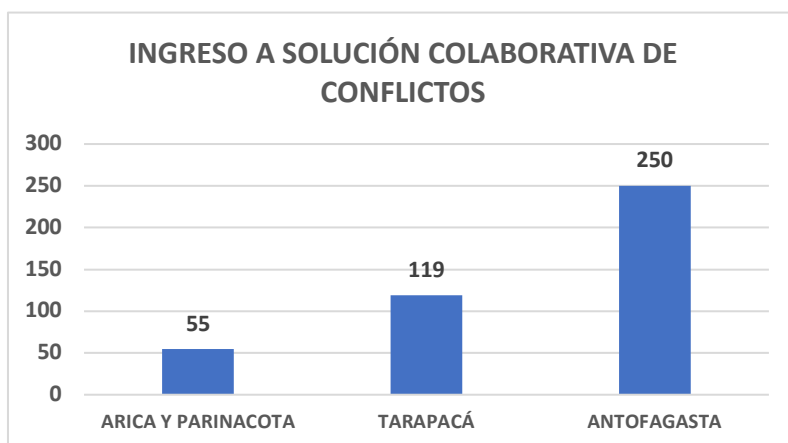
En los últimos años el sistema de solución colaborativa de conflictos se ha vuelto a posicionar como una alternativa real y efectiva de alcanzar fórmulas que permitan poner término a diferencias o discusiones entre los particulares, prueba de ello lo constituye el reconocimiento legal y obligatorio en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

Las estadísticas sobre la temática de resolución alternativa de conflictos desarrollada por la Corporación para el año 2021 se refleja en el siguiente cuadro de atenciones:

- **SERVICIO DE SOLUCIÓN COLABORATIVA DE CONFLICTOS.**

Cantidad de Casos SCC: 424.

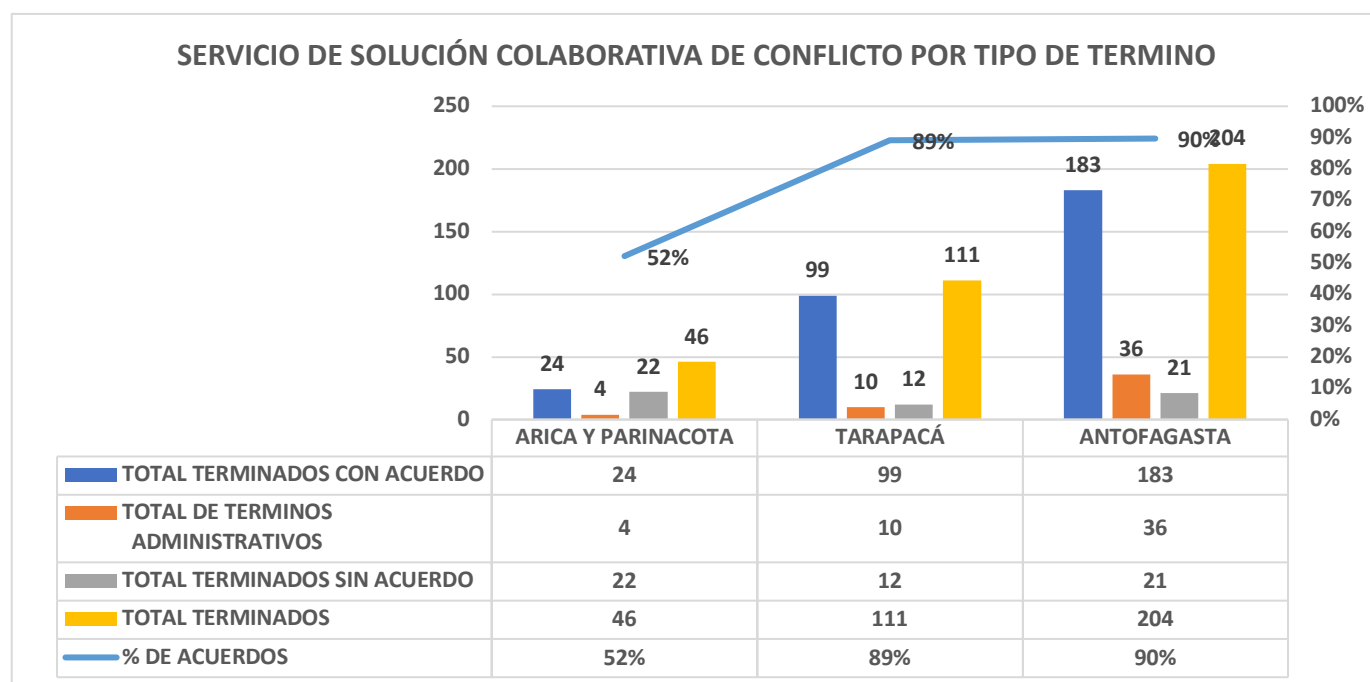
REGIÓN	SCC
ARICA Y PARINACOTA	55
TARAPACÁ	119
ANTOFAGASTA	250
TOTAL	424



Conforme se señaló los **424 casos de SCC**, representan un **aumento de 7%**, respecto a los 398 del año 2020.

- **SERVICIO DE SOLUCIÓN COLABORATIVA DE CONFLICTOS POR TIPO DE TÉRMINOS.**

REGIÓN	TOTAL TERMINADOS CON ACUERDO	TOTAL DE TERMINOS ADMINISTRATIVOS	TOTAL TERMINADOS SIN ACUERDO	TOTAL TERMINADOS	% DE ACUERDOS
ARICA Y PARINACOTA	24	4	22	46	52%
TARAPACÁ	99	10	12	111	89%
ANTOFAGASTA	183	36	21	204	90%
TOTAL	306	50	55	361	85%



Se destaca que a nivel de Consultorios Jurídicos la CAJTA obtiene un **85% de porcentajes con acuerdo en SCC** lo cual se debe a la gran experiencia ganada por nuestros profesionales de la CAJTA.

9. 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.



Diario La Estrella de Arica publica la firma del Acuerdo de Colaboración Mutua entre la Dirección Regional del Trabajo de Arica y Parinacota y nuestra Dirección Regional ([Ver noticia](#))

Durante el año 2021, 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 trabajo a través de la vía remota, mediante video conferencia o difusiones en radios con el propósito de poder acercar esta labor a la comunidad

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 realizaron un sin número de actividades por la vía remota y algunas presenciales. Si es que podemos destacar algo de esta pandemia es que nos permitió mejorar nuestros canales de comunicación con aquellas comunidades de menos acceso mediante medios digitales o a través de las radios comunales, lo cual nos acercó a los usuarios mucho más que cuando se hacía solo por la vía presencial.



El Jefe de Estudios de la Oficina de Defensa Laboral de Tarapacá, ODL, Daniel Sánchez Bustillo, participó en el programa televisivo AVÍSALE de RTC Televisión ([ver noticia](#))

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.



El Consultorio jurídico Antofagasta Norte orientó sobre diversas materias de relaciones de familia como patrimonial y herencia ([Ver noticia](#))

Cabe destacar la gran labor que se realizó en este año 2021, en redes sociales, a través de las cuales se generaron actividades que permitieron entregar mayor conocimiento de las Corporaciones a la comunidad y generar un contacto estrecho con nuestros usuarios a través de esta vía digital.

Las estadísticas sobre la temática de difusión y promoción de derechos desarrollada por la Corporación durante el año 2021 se reflejan en el siguiente cuadro de actividades:

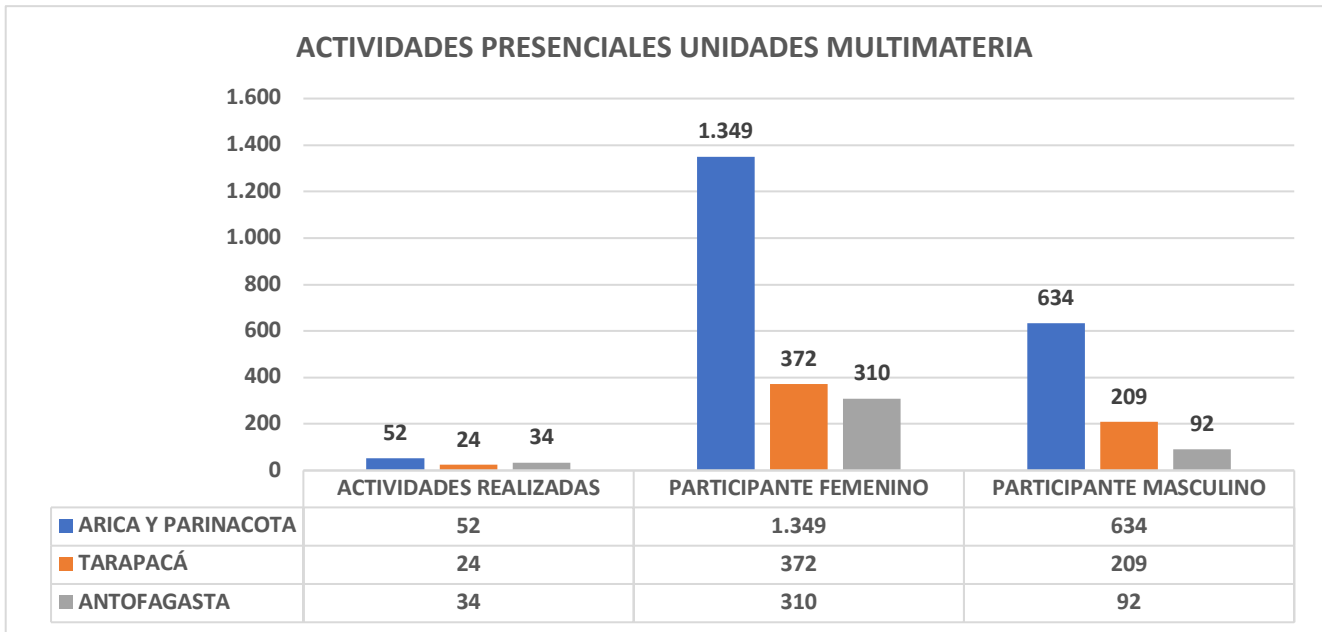
- **PREVENCIÓN DE CONFLICTOS Y PROMOCIÓN DE DERECHOS.**

Cantidad de actividades presenciales realizadas: **110** actividades en las cuales se atendieron **2.031** mujeres y **935** hombres, lo que suma un total de **2.966** usuarios atendidos, adicionalmente se realizó un total de **128** actividades no presenciales en las cuales la CAJTA participó en radio, televisión, medios escritos e informáticos donde es imposible dimensionar los miles de personas que se informaron por esas vías.

En total la Corporación realizó **238** actividades relevantes entre actividades presenciales y no presenciales durante el año 2021.

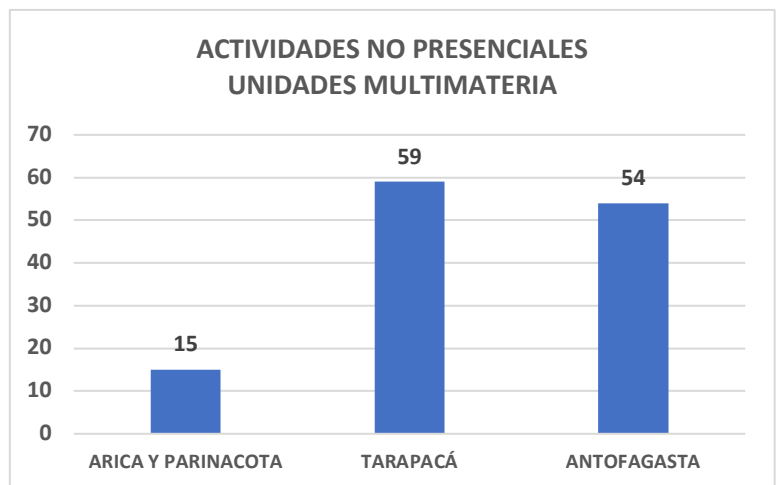
- **ACTIVIDADES PRESENCIALES:**

REGIÓN	ACTIVIDADES REALIZADAS	PARTICIPANTE FEMENINO	PARTICIPANTE MASCULINO	TOTAL PARTICIPANTES
ARICA Y PARINACOTA	52	1.349	634	1.983
TARAPACÁ	24	372	209	581
ANTOFAGASTA	34	310	92	402
TOTAL	110	2.031	935	2.966



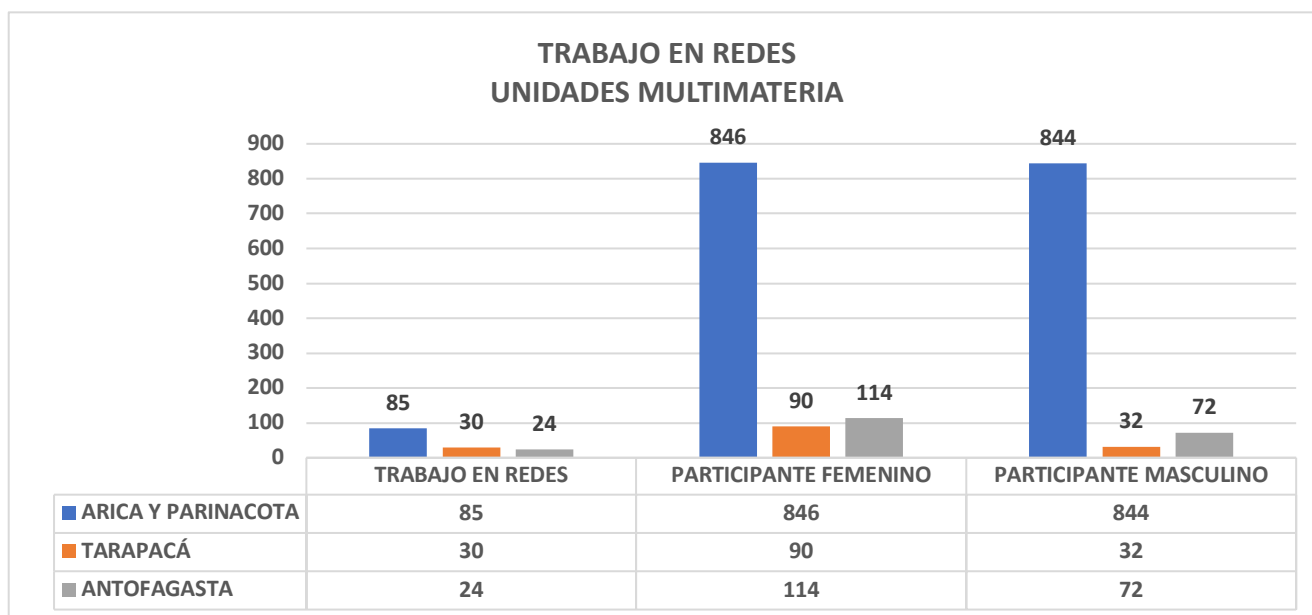
- **ACTIVIDADES NO PRESENCIALES:**

REGIÓN	ACTIVIDADES NO PRESENCIALES
ARICA Y PARINACOTA	15
TARAPACÁ	59
ANTOFAGASTA	54
TOTAL	128



- **TRABAJO EN REDES:**

REGIÓN	TRABAJO EN REDES	PARTICIPANTE FEMENINO	PARTICIPANTE MASCULINO	TOTAL PARTICIPANTES
ARICA Y PARINACOTA	85	846	844	1.690
TARAPACÁ	30	90	32	122
ANTOFAGASTA	24	114	72	186
TOTAL	139	1.050	948	1.998



Para la correcta gestión y organización del servicio es que son necesarias la realización de reuniones de coordinación las cuales nos permiten llevar a cabo esta línea y las otras de la mejor forma posible, por lo cual, durante el año 2021, **se llevó a cabo un total de 139 actividades de trabajo en redes.**

CENTROS ESPECIALIZADOS

CENTRO DE MEDIACIÓN DE IQUIQUE.

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. Sin embargo, debido a la pandemia, esta línea fue las más compleja de adaptar a la necesidad de hacerla vía remota por video llamada o videoconferencia, por tanto, nuestros profesionales hicieron su mejor esfuerzo para explotar esta línea durante el 2021 y poder llevarla a cabo de manera remota.

- **CASOS INGRESADOS A MEDIACIÓN.**

Cantidad de Casos: 284.

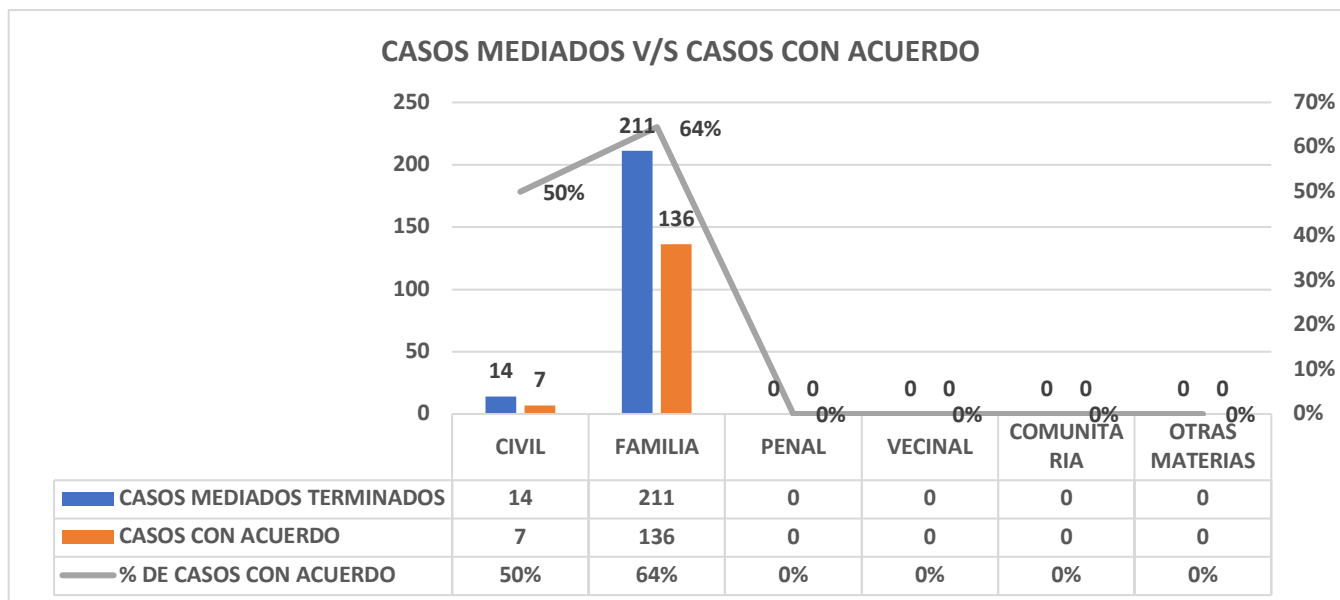


Centro de Mediación en Radio Paulina FM de Iquique ([Ver noticia](#))

REGIÓN	CASOS INGRESADOS A MEDIACIÓN
CENTRO DE MEDIACIÓN DE IQUIQUE	284

- **CASOS MEDIADOS V/S CASOS CON ACUERDO.**

MATERIA DE CASOS CON ACUERDO	CASOS MEDIADOS TERMINADOS	CASOS CON ACUERDO	% DE CASOS CON ACUERDO
CIVIL	14	7	50%
FAMILIA	211	136	64%
PENAL	0	0	0%
VECINAL	0	0	0%
COMUNITARIA	0	0	0%
OTRAS MATERIAS	0	0	0%
TOTAL	225	143	64%



Se destaca que, a nivel del Centro de Mediación de la CAJTA, se obtiene un **64% de resultados con acuerdo versus los casos mediados terminados**, superior al 55,02% obtenido el año 2020 esto gracias al esfuerzo realizado por nuestros funcionario/as y a que siendo ya un segundo año de pandemia tanto funcionarios como usuarios se habituaron a la nueva modalidad.

CENTRO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS (CAVI)

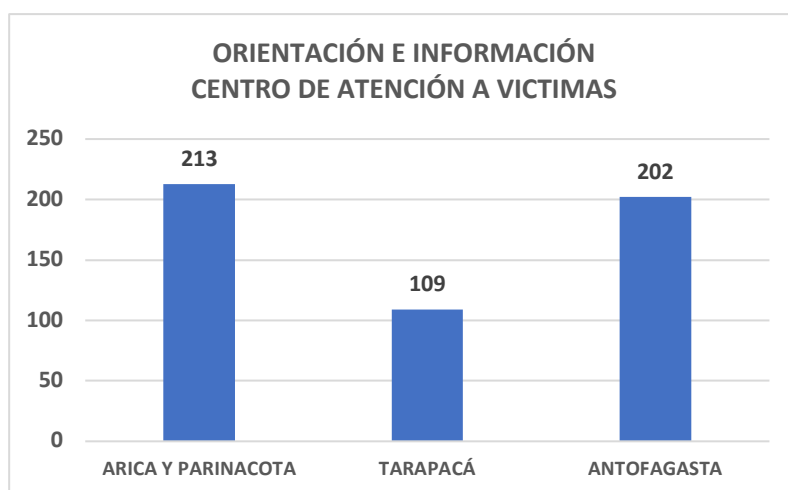
Los Centros de Atención a Víctimas de Delitos Violentos están integrados por un equipo multidisciplinario de profesionales conformado por Abogados, Psicólogos, Asistentes Sociales, y Psiquiatras que tienen por misión primordial prestar atención a aquellos usuarios que han sido víctimas de delitos que 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 2021 de los CAVI por región:

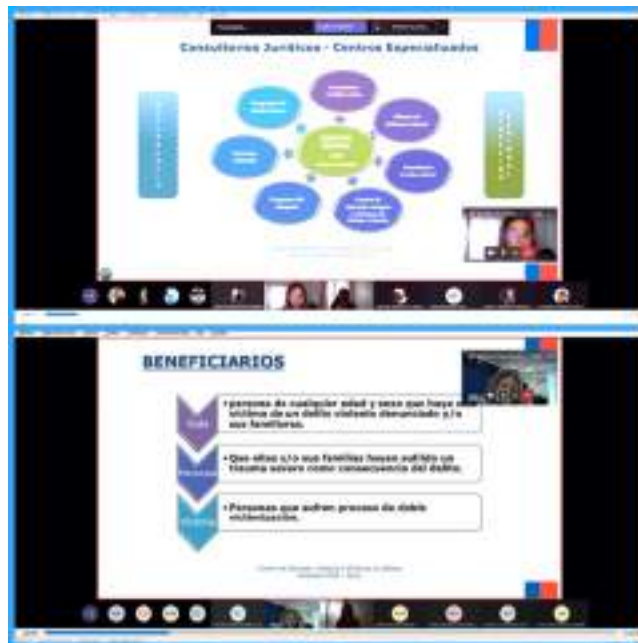
- ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN**

REGIÓN	ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN
ARICA Y PARINACOTA	213
TARAPACÁ	109
ANTOFAGASTA	202
TOTAL	524



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 requerimiento regional que poseen nuestras unidades en la región, y por

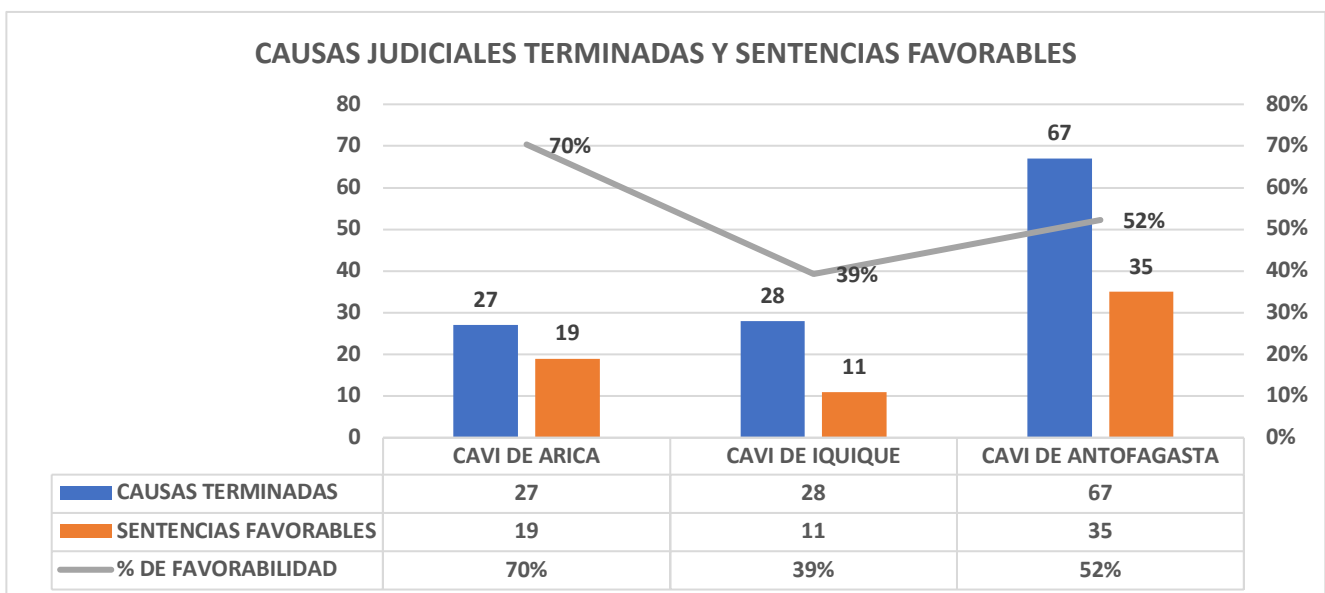
ello esta unidad entrega orientación e información en diversas materias no solo a víctimas de delitos violentos. Cabe destacar que los CAVI para el año 2021 entregaron un total de **524 atenciones** en la línea de OI.



CAVI de Arica y Parinacota realiza charla a alumnos de INACAP ([ver noticia](#)).

• **CAUSAS JUDICIALES TERMINADAS Y SENTENCIAS FAVORABLES**

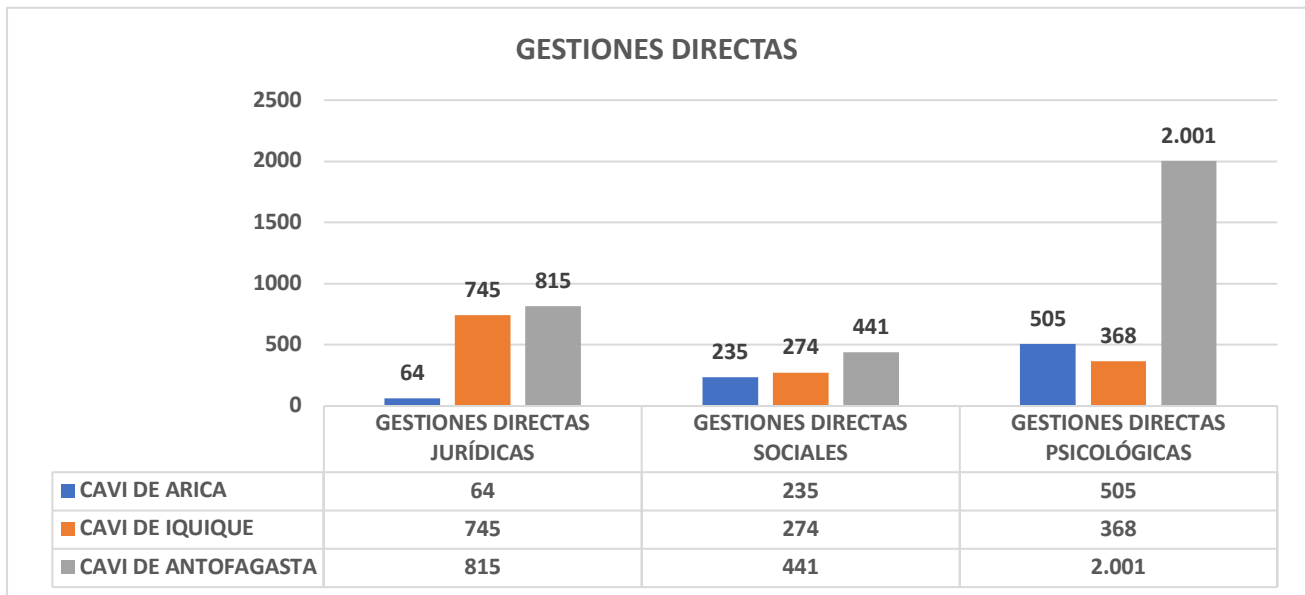
UNIDAD	CAUSAS TERMINADAS	SENTENCIAS FAVORABLES	% DE FAVORABILIDAD
CAVI DE ARICA	27	19	70%
CAVI DE IQUIQUE	28	11	39%
CAVI DE ANTOFAGASTA	67	35	52%
TOTAL	122	65	53%



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 **53%**.

• **GESTIONES DIRECTAS.**

UNIDAD	GESTIONES DIRECTAS JURÍDICAS	GESTIONES DIRECTAS SOCIALES	GESTIONES DIRECTAS PSICOLÓGICAS
CAVI DE ARICA	64	235	505
CAVI DE IQUIQUE	745	274	368
CAVI DE ANTOFAGASTA	815	441	2.001
TOTAL	1.624	950	2.874



Las Gestiones Directas en los CAVI, son todas aquellas que se realizan estando presente el usuario, las cuales para el año 2021 podemos observar que sumaron **1.624 gestiones directas jurídicas**, **950 gestiones sociales** y **2.874 gestiones psicológicas**, las cuales son realizadas por los CAVI en directo beneficio y apoyo de nuestros usuarios.



Centros Especializados Centro de Atención a Víctimas de Delitos Violentos (CAVI)

Se dirige a su presencia que hayan sido víctimas de un delito o caso de violencia, por parte de equipos interdisciplinarios, entregando una atención integral que contempla patrocinio judicial y terapia reparatoria para ellas y su familia.

CAVI ARICA

Teléfono: 58 2 583 124
Correo: cav-arica@caja.cl

CAVI IQUIQUE

Teléfono: 57 2 532 234
Correo: cav-iq@caja.cl

CAVI ANTOFAGASTA

Teléfono: 55 2 590 250
Correo: cav-antofagasta@caja.cl



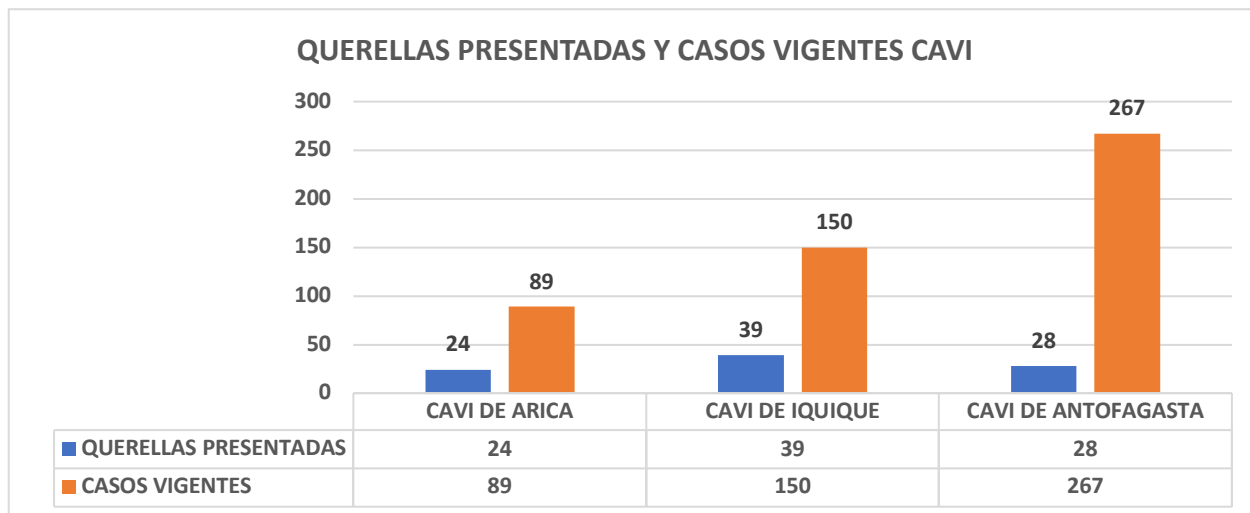
Para mayor información puede contactar a las Direcciones Regionales en su región de residencia:

ARICA Y SIBENACOTA Teléfono: 58 2 574 200 Correo: arica@caja.cl	TARAPACÁ Teléfono: 47 2 207 700 Correo: tarapaca@caja.cl	ANTOFAGASTA Teléfono: 55 2 570 700 Correo: antofagasta@caja.cl
---	---	--



- **QUERELLAS PRESENTADAS Y CASOS VIGENTES CAVI A DICIEMBRE 2020.**

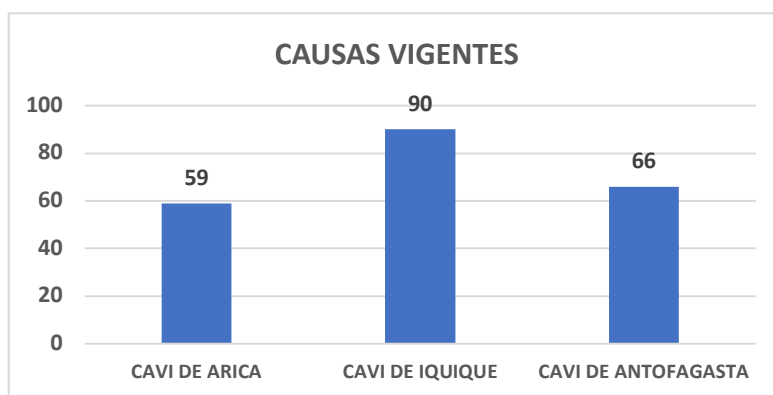
UNIDAD	QUERELLAS PRESENTADAS	CASOS VIGENTES
CAVI DE ARICA	24	89
CAVI DE IQUIQUE	39	150
CAVI DE ANTOFAGASTA	28	267
TOTAL	91	506



Con respecto a las querellas presentadas, podemos observar que el año 2021 se presentó un total de **91 querellas**, que es una disminución de un 34% respecto a las 137 ingresadas el año 2020, manteniéndose al mes de diciembre un total de **506 casos vigentes** entre nuestros 3 CAVI.

- **CAUSAS VIGENTES CAVI.**

UNIDAD	CAUSAS VIGENTES
CAVI DE ARICA	59
CAVI DE IQUIQUE	90
CAVI DE ANTOFAGASTA	66
TOTAL	215



Como podemos observar las causas vigentes al 31 de diciembre de 2021 para los tres Centros de Atención a Víctimas de Delitos Violentos suman un total de **215 causas vigentes**.

OFICINA DE DEFENSA LABORAL (ODL)

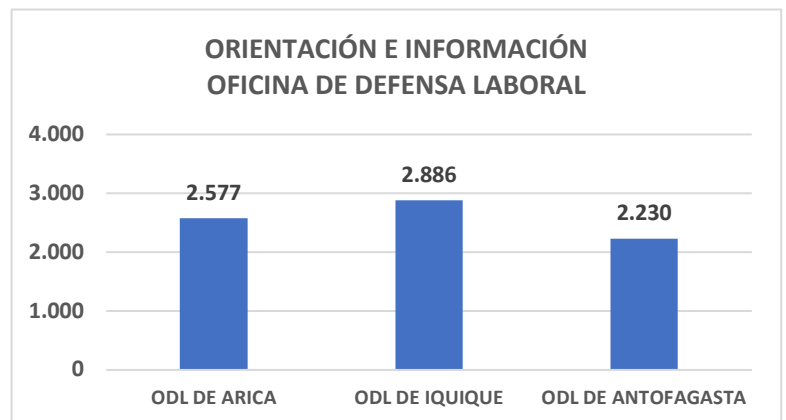
Desde la implementación del nuevo modelo de justicia laboral y previsional del año 2008, con el establecimiento de un modelo de justicia mucho más rápido y expedito. En este proceso las Corporaciones de Asistencia Judicial jugaron un rol protagónico, pues a su alero se conformaron las Oficinas de Defensa 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.**

UNIDAD	ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN
ODL DE ARICA	2.577
ODL DE IQUIQUE	2.886
ODL DE ANTOFAGASTA	2.230
TOTAL	7.693



Las Oficinas de Defensa Laboral, el año 2021 brindaron a un total de 7.693 atenciones en la línea de Orientación e Información.

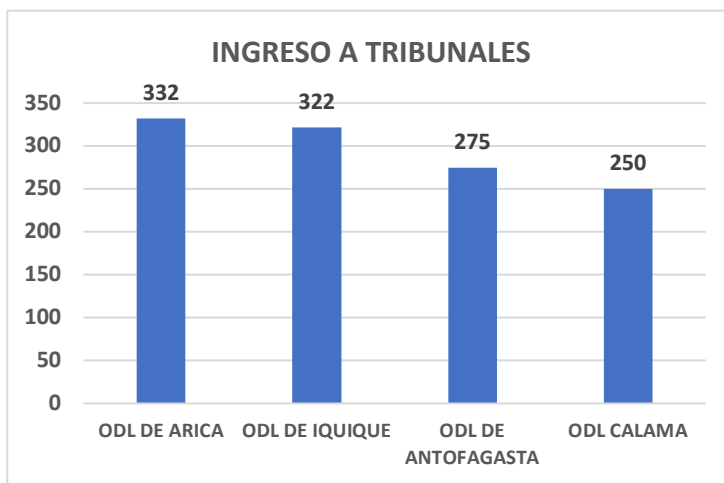
En esta línea gracias a la mejora que existió en el trabajo de esta línea, es que tenemos un incremento del 5,8% respecto a las 7.244 atendidas el año 2020.



La Oficina de Defensa Laboral de Arica y Parinacota participó en la Feria Comunitaria de la Universidad Santo Tomás ([ver noticia](#))

- PATROCINIO JUDICIAL.**

UNIDAD	INGRESO A TRIBUNALES
ODL DE ARICA	332
ODL DE IQUIQUE	322
ODL DE ANTOFAGASTA	275
ODL CALAMA	250
TOTAL	1.179

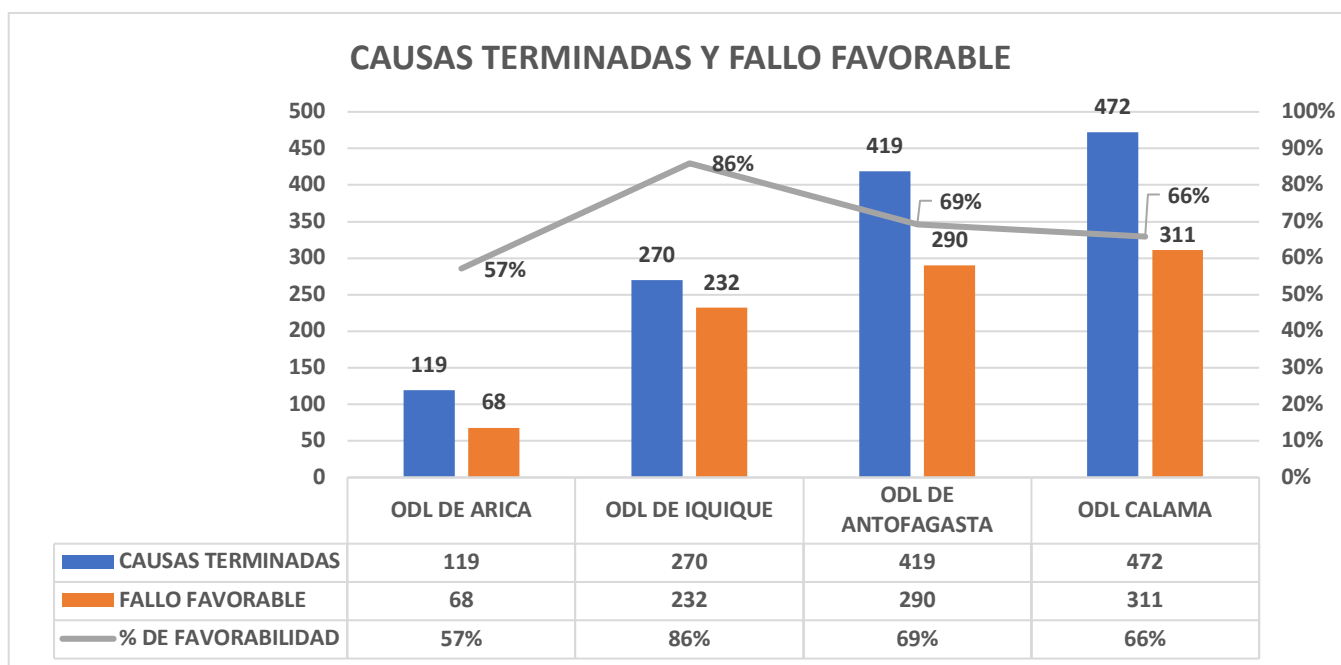


Las Oficinas de Defensa Laboral ingresaron un total de **1.179 causas a tribunales** durante el año 2021.

A pesar de subir la atención en Orientación e Información, esta línea registro una gran baja que represento un 20% respecto a los 1.466 ingresos a patrocinio judicial del año 2020, siendo una tendencia que esperamos que este 2022, se revierta con el trabajo en terreno y apertura completa de oficinas.

- CAUSAS TERMINADAS Y FALLO FAVORABLE.**

UNIDAD	CAUSAS TERMINADAS	FALLO FAVORABLE	% DE FAVORABILIDAD
ODL DE ARICA	119	68	57%
ODL DE IQUIQUE	270	232	86%
ODL DE ANTOFAGASTA	419	290	69%
ODL CALAMA	472	311	66%
TOTAL	1.280	901	70%



Se destaca que a nivel de las Oficinas de Defensa Laboral en la CAJTA se obtiene un **70% de resultados judiciales favorables o con avenimientos**, lo cual se debe a la gran experiencia ganada por nuestros

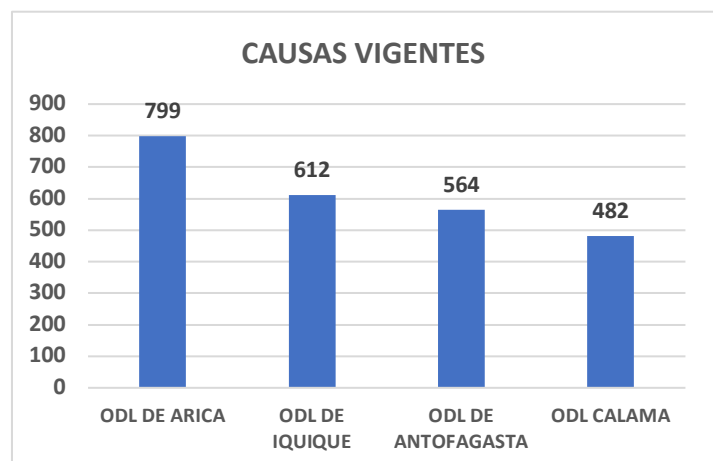
profesionales de la CAJTA, destaca particularmente la ODL de Iquique la cual alcanzo un 86% de favorabilidad para este año 2021.



Oficina de Defensa Laboral de Tarapacá en Terreno ([Ver noticia](#))

- **CAUSAS VIGENTES.**

UNIDAD	CAUSAS VIGENTES
ODL DE ARICA	799
ODL DE IQUIQUE	612
ODL DE ANTOFAGASTA	564
ODL CALAMA	482
TOTAL	2.457



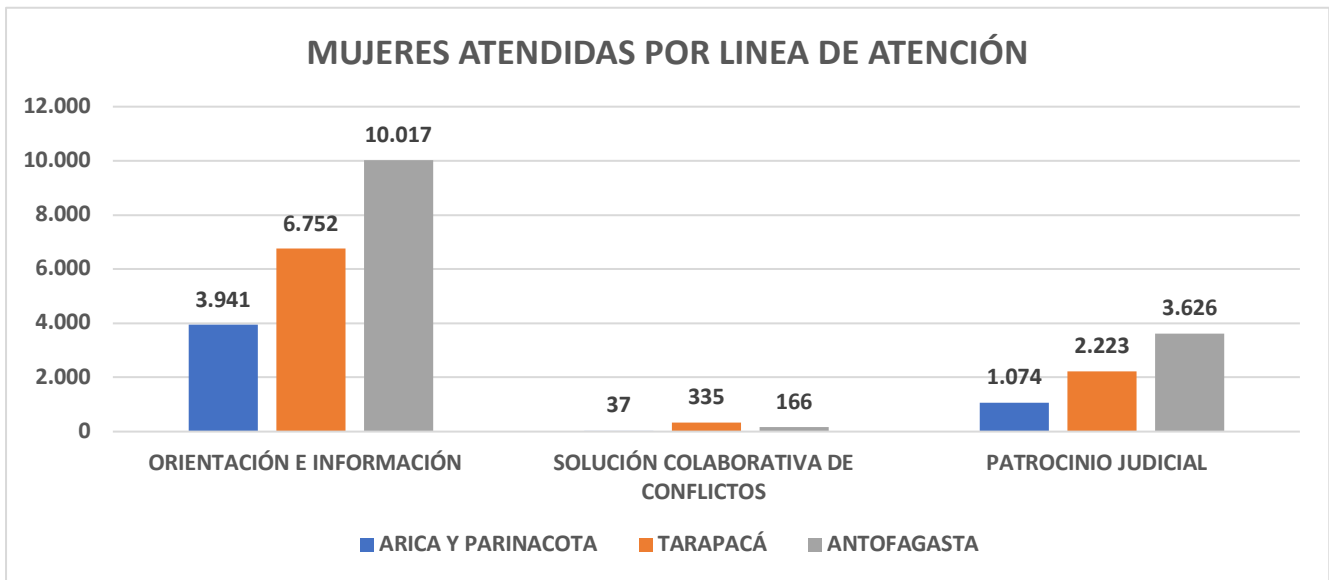
En general nuestras cuatro Oficinas de Defensa Laboral tienen un total de **2.457 causas vigentes**.



PRIORIZACIÓN DEL TEMA GÉNERO

MUJERES ATENDIDAS POR LÍNEA DE ATENCIÓN

UNIDAD	ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN	SOLUCIÓN COLABORATIVA DE CONFLICTOS	PATROCINIO JUDICIAL	TOTAL
ARICA Y PARINACOTA	3.941	37	1.074	5.052
TARAPACÁ	6.752	335	2.223	9.310
ANTOFAGASTA	10.017	166	3.626	13.809
TOTAL	20.710	538	6.923	28.171




La Corporación atendió un total de **28.171 mujeres durante el año 2021**, en nuestras diversas líneas de atención.

El acceso de las mujeres a la Justicia es también el acceso de otros grupos, es decir, la lucha contra la discriminación de la mujer es una lucha contra toda discriminación. No hay que pensar que ésta es una lucha de un grupo, sino que simplemente hay que luchar contra la discriminación porque ésta impide el acceso de muchos grupos a los Derechos Humanos y a la Justicia y esta discriminación impide que una sociedad llegue a ser completamente democrática, este 2021, con la pandemia dejó al desnudo aún más las múltiples responsabilidades y precariedad que viven las mujeres, el gran número de pensiones de alimentos impagas, el rol fundamental que cumplen en la educación y cuidado de hijos e hijas y de las necesidades que presentan en el ámbito de la justicia.

El hecho de garantizar el efectivo acceso a la justicia a todas las personas constituye una obligación del Estado en cuanto implica reconocer y aplicar el principio de igualdad establecido en la legislación nacional e internacional de derechos humanos. La perspectiva de género, por tanto, implica visibilizar prejuicios y estereotipos que pueden obstaculizar la aplicación del principio de igualdad en el acceso a la justicia en el caso concreto, lo cual tiene además el potencial de ejercer un rol transformador en la realidad social.

Es así como la Corporación de Asistencia Judicial genera hincapié en continuar con el trabajo diario con perspectiva de género de las unidades operativas, es así como la región de Antofagasta es la que reporta un mayor número de mujeres atendidas.



En orientación e información tanto Consultorios Jurídicos como la Oficina de Defensa Laboral de Antofagasta reportan un número elevado de atenciones, mientras que el Centro de Atención a Víctimas de Arica reporta el mayor número mujeres atendidas en la línea de orientación e información.

En cuanto a la Solución Colaborativa de Conflictos en Consultorio Jurídico, es la región de Antofagasta la cual tiene un número superior a las demás regiones, misma situación que el Centro de Mediación de Tarapacá.

En temática de patrocinio judicial es la región de Antofagasta quien continúa con el número más elevado de mujeres, como lo es el caso de Consultorios Jurídicos y Oficinas de Defensa Laboral.

Con la finalidad de concientizar en la temática de género y realizar diversas acciones para evitar femicidios se informan diversas capacitaciones efectuadas a nuestras usuarias.

En orientación e información tanto Consultorios Jurídicos como la Oficina de Defensa Laboral de Antofagasta y Centro de Atención a Víctimas de Tarapacá.

En cuanto a la Solución Colaborativa de Conflictos en Consultorio Jurídico, es la región de Antofagasta la cual tiene un número superior a las demás regiones, misma situación que el Centro de Mediación de Tarapacá.

En temática de patrocinio judicial es la región de Antofagasta quien continúa con el número más elevado de mujeres, como lo es el caso de Consultorios Jurídicos y Oficinas de Defensa Laboral.

Con la finalidad de concientizar en la temática de género y realizar diversas acciones para evitar femicidios se informan diversas capacitaciones efectuadas a nuestras usuarias.

En el caso del Programa Mi Abogado:

“La incorporación del enfoque de género a la protección de la infancia parte del reconocimiento de que las normas de género dan lugar a riesgos y discriminación y exclusión social, vulnerabilidades diferentes para los niños y las niñas, cuyas necesidades y decisiones pueden diferir, al igual que sus destrezas, conocimientos y estrategias de respuesta” (Plan de Acción para la Igualdad entre los Géneros de UNICEF para 2014-2017).

La manera de operacionalizar el enfoque de género, se traduce en buenas prácticas para el Programa MI Abogado:

- Considerando el nombre social por el cual los NNA quieren ser llamados.
- En las entrevistas considerar a todos los NNA por el pronombre masculino o femenino, según se identifique.
- Respecto de NNA que se encuentran en la categoría de LGTBIQ+., se incluyen escritos judiciales y en audiencias con el nombre social y legal.
- Considerar en las reuniones de análisis de casos que los NNA necesitan ser respetados con especial énfasis en sus necesidades médicas, sociales, psicológicas y culturales de acuerdo al desarrollo de sus diversas identidades y procesos de transición.
- Dado que los NNA son ingresados a residencia según su sexo biológico, es importante monitorear junto a profesionales de residencia la comodidad de estos respecto a esta temática. Hasta el momento ninguno ha mostrado disconformidad con el lugar en el que se encuentran.
- Se realizó en coordinación con Fundación Selena por PMA Tarapacá capacitación respecto a la temática Trans a los profesionales de Residencias de la Región

- Se han realizado por parte de la Coordinadora del Programa de Tarapacá, capacitaciones en temática de género para red de infancia local.
- Finalmente, como Programa Mi Abogado, se cuenta con un nuevo perfil de ingreso, lo que ha permitido aplicar e integrar los conceptos anteriormente abordados en los casos que son designados a las respectivas tríadas psicosociojurídicas especializadas, tomando siempre en consideración el enfoque de género y especialización de los profesionales en las diversas temáticas, con la finalidad de brindar la mejor orientación, apoyo y representación de nuestros usuarios en las diferentes áreas.

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.



Consultorio Jurídico Arica Capacita a Carrera de Trabajo Social de Universidad Santo Tomás ([Ver noticia](#))



Consultorio Jurídico de Alto Hospicio Realiza taller Sobre Violencia Contra la Mujer ([Ver noticia](#))

ACTIVIDADES CONSULTORIO JURÍDICO DE POZO ALMONTE Y CONSULTORIO JURÍDICO DE CALAMA

- Gobierno en terreno realizado en la plaza de armas de Pozo Almonte, asistiendo el conductor y asistente social del consultorio jurídico de Pozo Almonte.
- Se realiza programa radial de difusión y materia de arrendamiento en la radio Agricultura de la comuna de Camiña, dictado por la abogada jefa y asistente social.
- Se realiza programa radial de difusión y materia de regímenes patrimoniales principalmente sociedad conyugal en la radio Agricultura de la comuna de Camiña, dictado por la abogada jefa y asistente social.
- Se realiza programa radial de difusión y materia de liquidación de la sociedad conyugal en la radio Agricultura de la comuna de Camiña, dictado por la abogada jefa y asistente social.
- Se realiza programa radial de difusión y materia de regímenes patrimonial, específicamente separación de bienes y partición de los gananciales, en la radio Agricultura de la comuna de Camiña, dictado por la abogada jefa y asistente social.
- Se realiza programa radial de difusión y materia de precario en la radio Agricultura de la comuna de Camiña, dictado por la abogada jefe y asistente social.

- Se realiza programa radial de difusión y materia de cambio de nombre en la radio de Agricultura de la comuna de Camiña, dictado por la abogada de jefe y asistente social.
- Se realiza programa radial de difusión y materia de interdicción en la radio Agricultura de la comuna de Camiña, dictado por la abogada jefa y asistente social.
- Se realiza programa radial de difusión y materia de precario en la radio Agricultura de la comuna de Camiña, dictado por la abogada jefe y asistente social.
- Se realiza programa radial de difusión y materia de acción reivindicatoria en la radio Agricultura de la comuna de Camiña, dictada por la abogada jefe y asistente social.
- Se realiza programa radial de difusión y materia de medida de protección en la radio Agricultura de la comuna de Camiña, dictado por la abogada jefe y asistente social.
- Taller de VIF y derechos en la separación de hecho, realizado en San Pedro de Atacama por el abogado auxiliar Francisco Begliomini, convocado por el Programa de atención en Violencia contra la Mujer de la IMSPA.
- Gobierno en terreno en cancha comunitaria localidad de socaire, comuna de San Pedro de Atacama.
- Taller de Herencia y obtención de Posesión Efectiva para beneficiarios de la Dideco de la I Municipalidad San Pedro de Atacama.



ATENCIÓN PUEBLOS INDÍGENAS

ATENCIÓN A MUJERES INDÍGENAS AÑO 2021

Aunque existen diferentes lenguajes para hablar sobre las demandas de las mujeres indígenas, desde los discursos de derechos hasta los reclamos fundamentados en la complementariedad y la cosmovisión, existe consenso respecto de la centralidad de las políticas de la identidad tomando en cuenta los valores culturales.

Para ello debemos tener presente considerar la cosmovisión de los pueblos indígenas, en donde coexisten los derechos tanto individuales como colectivos de las mujeres y elementos que, desde la perspectiva de la vida digna, son negativos y deben ser erradicados, como la violencia contra las mujeres. Así, los derechos de las mujeres indígenas deben abordarse a partir de una visión individual y colectiva, desde la perspectiva de la tierra, el territorio y el consentimiento libre e informado.

Es por ello que las mujeres indígenas consideran el acceso a la justicia con base en la visión de género para combatir prejuicios, estereotipos, sexismos y el racismo, entre otros elementos.

El cual se tiene presente en base a tres premisas: la primera, que es un derecho, lo cual significa, desde el enfoque de derechos humanos, que existe una responsabilidad del Estado para garantizarlo. La segunda, que tiene que ver con el acceso a la justicia desde el análisis multidimensional e interseccional de la violencia que se ejerce contra las mujeres indígenas desde un enfoque multidimensional e integral para enfrentar la violencia y la tercera premisa asume el acceso a la justicia no sólo desde el punto de vista de la sentencia, sino también como una herramienta para recuperar la libertad, la paz, la dignidad y el ejercicio de los derechos de las mujeres indígenas.

En el aspecto se debe tener presente que para proteger a las personas indígenas, los Estados establecieron el Convenio 169, de la Organización Internacional del Trabajo, que señala que los tribunales deben considerar las costumbres y tradiciones de esos pueblos, que pueden ser distintas a las de otras personas, en su forma de funcionamiento y administración de justicia, además de 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.

Es así que por ser regiones de zona extrema nos encontramos insertos dentro de la comunidad indígena con gran requerimiento de acceso a la justicia.

- **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 Huara, Pica, Matilla, Mamila, 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. Es necesario señalar que muchos usuarios tienen domicilio en Alto Hospicio, unidad operativa a la cual concurren habitualmente.



La CAJTA Presente en el Gobierno en Terreno en Huara ([Ver noticia](#))

- **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.

En la actualidad las visitas a las comunas alejadas por parte de nuestras unidades móviles se han realizado por la vía remota, ya sea por la vía telefónica o video conferencia, pero siempre entregando un oportuno acceso a la justicia.

En el caso de Programa Mi Abogado: en el área de la representación jurídica busca llevar esta perspectiva intercultural y multicultural al plano procesal jurídico, mediante la presentación de informes en derecho, pericias psicológicas y gestiones intersectoriales, en tal orden, favoreciendo así el formular peticiones ante los Tribunales

inferiores y superiores de justicia, en la línea de la satisfacción de necesidades diversas y la restitución de derechos, respecto de quienes desde una mirada interseccional se ven mayormente vulnerados.

Como eje central, se considera primeramente la entrevista con los NNA, análisis de caso y posterior elaboración de estrategias jurídicas desde un enfoque multicultural e intercultural que favorezca especialmente a preservar y desarrollar el derecho a su propia identidad, de acuerdo con sus tradiciones culturales, su raza, etnia, nacionalidad, estatus migratorio, carácter de refugiado o asilado, idioma, religión o creencia, entre otras.

Finalmente referir que el equipo del Programa Mi Abogado Tarapacá, durante el año 2021 ha sostenido diversas reuniones y ha participado en diferentes mesas de trabajo con el objetivo de materializar este enfoque, destacando como una buena práctica, las reuniones sostenidas con profesionales del sistema residencial que acoge a nuestros y nuestras usuarias, planteando la importancia de un sistema residencial que contemple un nuevo enfoque, que dialogue con el contexto actual, pero que amplíe su visión y avance hacia un sistema intercultural para todos y todas, pues entendemos y sostenemos que dichos espacios en la actualidad son multiculturales y deben ser interculturales.

CONSOLIDADO ESTADÍSTICO PUEBLOS ORIGINARIOS

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

Tabla de los Pueblos Originarios Consolidado por Región:

UNIDAD OPERATIVA	GENERO		
	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA	449	182	631
CONSULTORIO JURÍDICO DE ARICA	167	70	237
CONSULTORIO JURÍDICO MÓVIL ARICA	92	16	108
CENTRO JURÍDICO UTA ARICA	87	36	123
OFICINA DE ADULTO MAYOR DE ARICA	27	19	46
CAVI ARICA	19	6	25
OFICINA DE DEFENSA LABORAL DE ARICA	42	26	68
SENADIS ARICA	15	9	24
REGIÓN DE TARAPACÁ	628	307	935
CONSULTORIO JURÍDICO DE IQUIQUE	28	37	65
CONSULTORIO JURÍDICO DE ALTO HOSPICIO	213	83	296
CONSULTORIO JURÍDICO DE POZO ALMONTE	177	93	270
CENTRO FAMILIA IQUIQUE	54	22	76
CENTRO JURÍDICO UTA IQUIQUE	33	8	41
OFICINA DE ADULTO MAYOR DE TARAPACÁ	31	22	53
DIRECCIÓN REGIONAL DE TARAPACÁ	5	0	5
CENTRO MEDIACION IQUIQUE	50	29	79
CAVI IQUIQUE	20	3	23
OFICINA DE DEFENSA LABORAL DE TARAPACÁ	11	6	17
SENADIS IQUIQUE	6	4	10
REGIÓN DE ANTOFAGASTA	1.033	888	1.921
CONSULTORIO JURÍDICO ANTOFAGASTA CENTRO	10	16	26
CONSULTORIO JURÍDICO ANTOFAGASTA NORTE	9	10	19
CONSULTORIO JURÍDICO CALAMA	400	144	544

UNIDAD OPERATIVA	GENERO		
	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
CONSULTORIO JURÍDICO TOCOPILLA	4	4	8
CONSULTORIO JURÍDICO MEJILLONES	8	7	15
CONSULTORIO JURÍDICO TALTAL	2	2	4
MÓVIL SAN PEDRO DE ATACAMA	56	18	74
MÓVIL MARÍA ELENA	1	1	2
CENTRO JURÍDICO U. ACONCAGUA	14	9	23
CENTRO JURIDICO U. ANTOFAGASTA	0	0	0
OFICINA DE ADULTO MAYOR DE ANTOFAGASTA	0	0	0
DIRECCIÓN REGIONAL DE ANTOFAGASTA	16	5	21
OFICINA DE DEFENSA LABORAL ANTOFAGASTA Y CALAMA	513	672	1.185
SENADIS ANTOFAGASTA	0	0	0
TOTAL	2.110	1.377	3.487

La región de Antofagasta es la región que más personas indígenas ha atendido durante el año 2021 con **1.921 personas, siendo 1.033 mujeres, 888 hombres**. Con posterioridad le sigue la región de Tarapacá con un total de **935 personas, siendo 628 mujeres y 307 hombres**. La región de Arica-Parinacota atendió **631 personas indígenas, siendo 449 mujeres y 182 hombres**.

En la primera de Tarapacá un número importante de mujeres atendidas, tiene lugar en la comuna de **Pozo Almonte con 177 mujeres atendidas**, en donde se atienden diversas localidades de los pueblos del interior, misma situación en el caso de **hombres con 93 atenciones**, ya que dicha unidad es la unidad que cuenta con más registros de indígenas

En la región de Arica-Parinacota la unidad con mayor afluencia de público indígena lo constituye el Consultorio Jurídico de Arica el cual atendió un total de **167 mujeres y 70 hombres**.

Mientras que Calama en la región de Antofagasta es la región con más presencia de mujeres indígenas, teniendo presente su cercanía con San Pedro de Atacama, y las funciones de Consultorio Jurídico Móvil de dicha unidad que se acerca a dicha localidad todo previamente concertado para un mejor servicio, La unidad de Consultorio Jurídico de Calama y su unidad Móvil atendieron a un total de **400 mujeres 144 hombre indígenas**. También se destacan las ODL de Antofagasta y Calama con un total de 513 mujeres y 672 hombres sumando un total de 3.487, personas atendidas en nuestras unidades operativas.

En la actualidad se está trabajando con el Consejo de la sociedad civil, con la finalidad de impulsar una mejor visibilización de nuestro servicio ante personas del interior de las capitales regionales, ya que con ello será más efectivo coordinar trabajo en terreno para aquellos que así lo requieren



PRÁCTICAS PROFESIONALES Y EGRESADOS DE DERECHO

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.

La práctica profesional durante el año 2020 se vio afectada en el sentido no poder generar acciones presenciales por la Pandemia, sin embargo, se logró que se comenzara a avanzar en la realización de prácticas profesionales modo remoto, lo anterior para resguardar a nivel de salud a nuestros postulantes en práctica, sin embargo, la resolución 433/2020 del 17 de marzo del 202 regula la temática con rigurosidad.

A contar del año 2021 se modificó la referida resolución con la R exenta N° 477/2021 de fecha 18 de mayo de 2021, que dispone medidas extraordinarias sobre proceso de inscripción y desarrollo de práctica forense de nuestros postulantes, que permite priorizar el desarrollo bajo la modalidad remota no presencial, sin perjuicio de las gestiones judiciales y extrajudiciales en el cumplimiento de la práctica, deban realizarse presencialmente, ello con estricto cumplimiento de las medidas sanitarias dispuestas por la Autoridad.



Inducción realizara por el Director Regional de Arica y Parinacota, Rodrigo Fuentes Garcés a postulantes

Dichas personas sólo podrán desarrollar su práctica profesional bajo modalidad remota o no presencial, restringiéndose absolutamente las gestiones presenciales de cualquier tipo, para lo cual se le instruye la confección y entrega de un formulario único aplicable a todos los/as postulantes que sean asignados a algún Consultorio, Centro, Unidad u Oficina de esta Corporación o de alguna Institución en convenio, a fin de que en él

se declare juradamente encontrarse o no en alguna de las hipótesis señaladas en el resuelvo 2°. El formulario único antes referido deberá ser requerido al postulante al momento de su inducción y sin el cual no podrá darse inicio efectivo al período de su práctica profesional.

En el Ord n° 441/2021 de fecha 9 de diciembre de 2021 se estableció la posibilidad de asistir de manera presencial, considerando las resoluciones anteriormente mencionadas y dependiendo de la unidad no podrán haber más de dos postulantes por día, si las instalaciones y el aforo lo permiten, cumpliendo los postulantes todas las medidas de cuidado incluida la inducción efectuada por nuestra Previsionista de riesgos, es necesario mencionar que se les entrega todos los elementos de protección personal a los postulantes nuevos que ingresan.

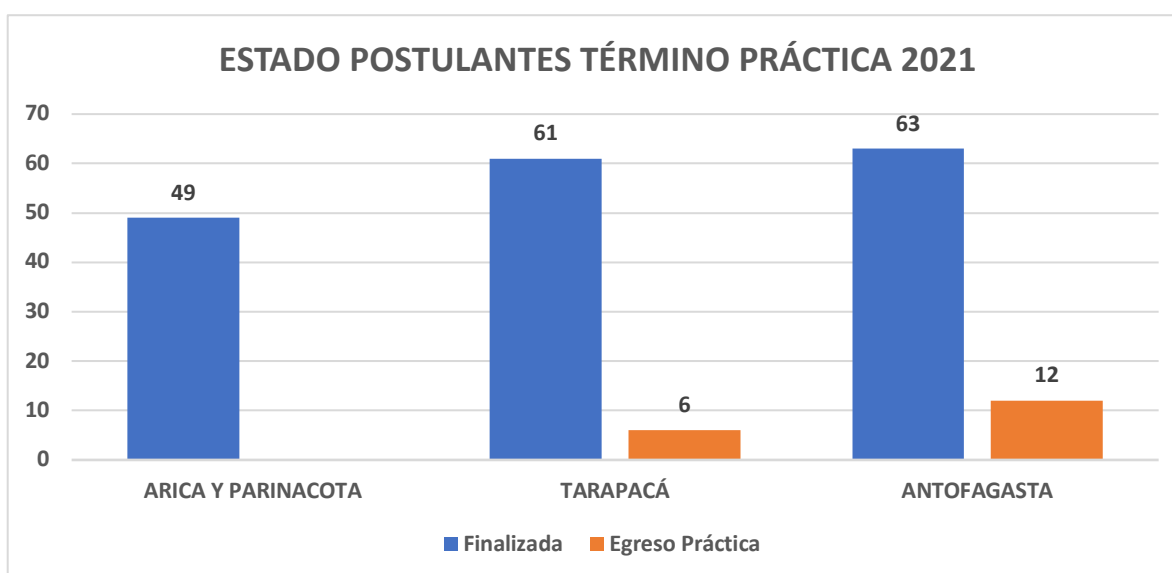
UNIVERSO DE POSTULANTES

Los postulantes que terminaron su práctica profesional en nuestra institución durante el año 2021, son 191.

Constituyendo la región de Antofagasta, la que cuenta con más postulantes egresados, esto es 75 postulantes, le sigue la Región de Tarapacá con 67 y finaliza la Región de Arica y Parinacota con 49, es del caso indicar que desde hace unos años la postulación de egresados de derecho a su práctica profesional ha disminuido sosteniblemente.

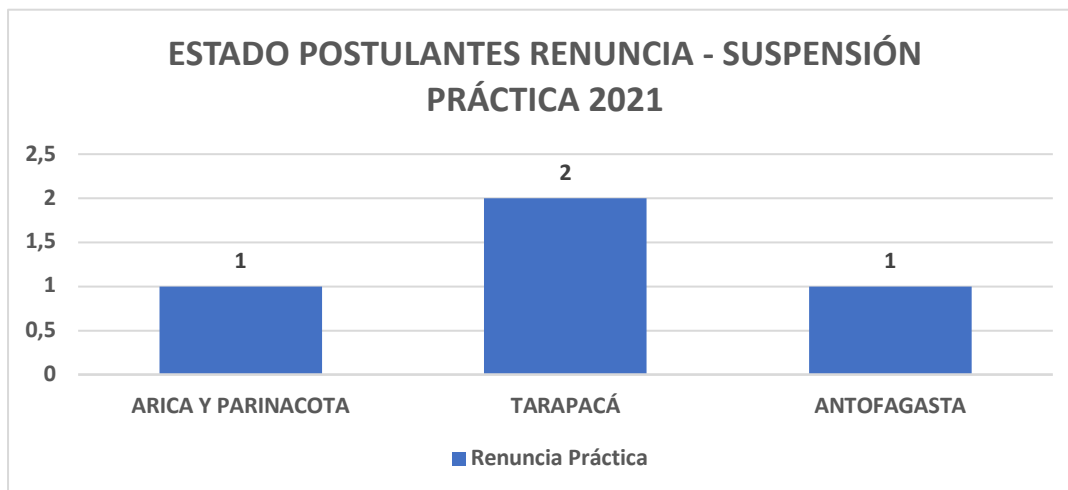
Vista y gráfico de los postulantes que terminaron su práctica profesional en 2021:

UNIDAD	FINALIZADA	EGRESO PRÁCTICA	TOTAL
ARICA Y PARINACOTA	49	0	49
TARAPACÁ	61	6	67
ANTOFAGASTA	63	12	75
TOTAL	173	18	191



Vista y gráfico de los postulantes que renunciaron o suspendieron su práctica profesional en 2021:

UNIDAD	RENUNCIA PRÁCTICA	SUSPENSIÓN PRÁCTICA	TOTAL
ARICA Y PARINACOTA	1	0	1
TARAPACÁ	2	0	2
ANTOFAGASTA	1	0	1
TOTAL	4	0	4



Vista y gráfico consolidado de los postulantes del estado práctica profesional en 2021:

UNIDAD	FINALIZADA	EGRESO PRÁCTICA	RENUNCIA PRÁCTICA	SUSPENSIÓN PRÁCTICA	TOTAL
ARICA Y PARINACOTA	49	0	1	0	50
TARAPACÁ	61	6	2	0	69
ANTOFAGASTA	63	12	1	0	76
TOTAL	173	18	4	0	195



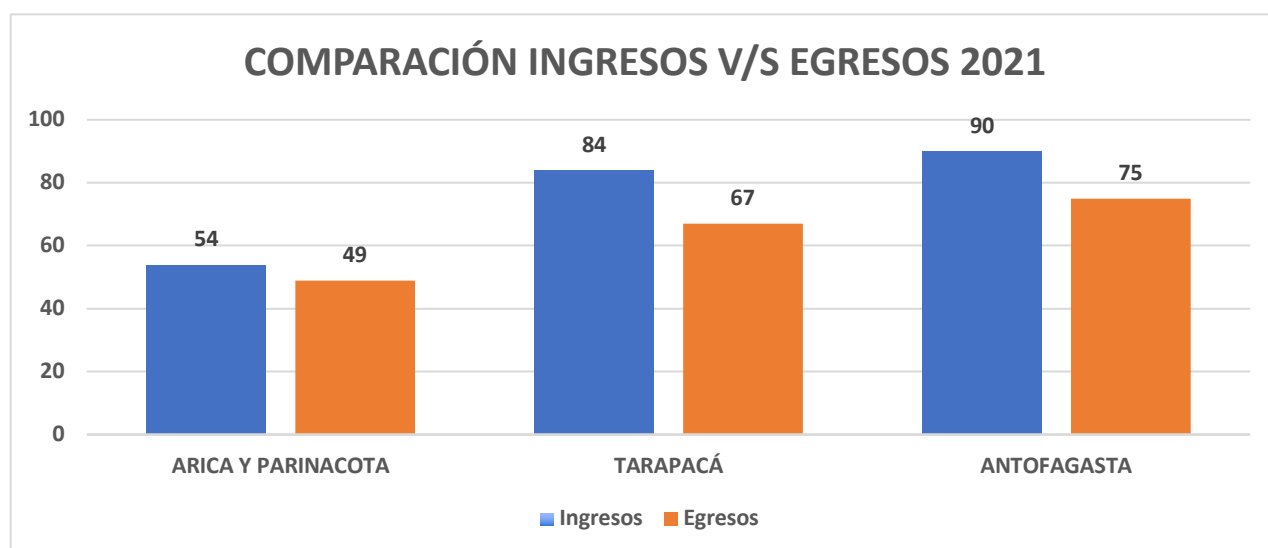
Definición de los Estados:

- **Finalizada:** el postulante ya completó su práctica profesional, con el respectivo informe, nota y con la respectiva resolución del término de su práctica profesional.
- **Egreso de Práctica:** cuando el postulante finaliza su práctica en la unidad respectiva, y está a la espera de la entrega de su informe de práctica y posterior aprobación de la misma, para luego cambiar ha estado Finalizada.

- **Renuncia Práctica:** el postulante, por razones personales (salud, traslado, trabajo, etc.), solicita formalmente la renuncia de su práctica, se acompaña con la respectiva resolución de la renuncia a su práctica profesional. Si el postulante, posteriormente tramita nuevamente su práctica profesional, se le asignará por sistema un nuevo folio y deberá completar el periodo completo de los seis meses.
- **Suspensión Práctica:** el postulante, por razones personales (salud, traslado, trabajo, etc.), solicita formalmente la suspensión de su práctica, se acompaña con la respectiva resolución de la suspensión a su práctica profesional. El postulante, posteriormente se puede reincorporar nuevamente a su práctica profesional, y deberá completar el periodo pendiente de su práctica.

Vista y gráfico de comparación de los postulantes que iniciaron su práctica profesional en 2021, con los Egresados en 2021:

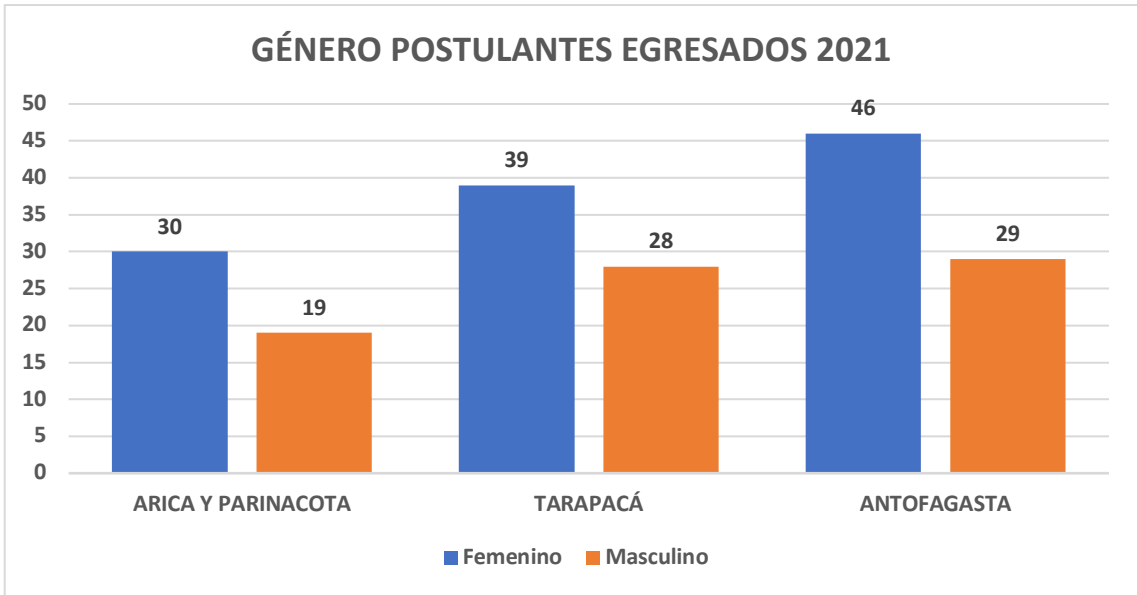
UNIDAD	INGRESOS 2021	EGRESOS 2021
ARICA Y PARINACOTA	54	49
TARAPACÁ	84	67
ANTOFAGASTA	90	75
TOTAL	228	191



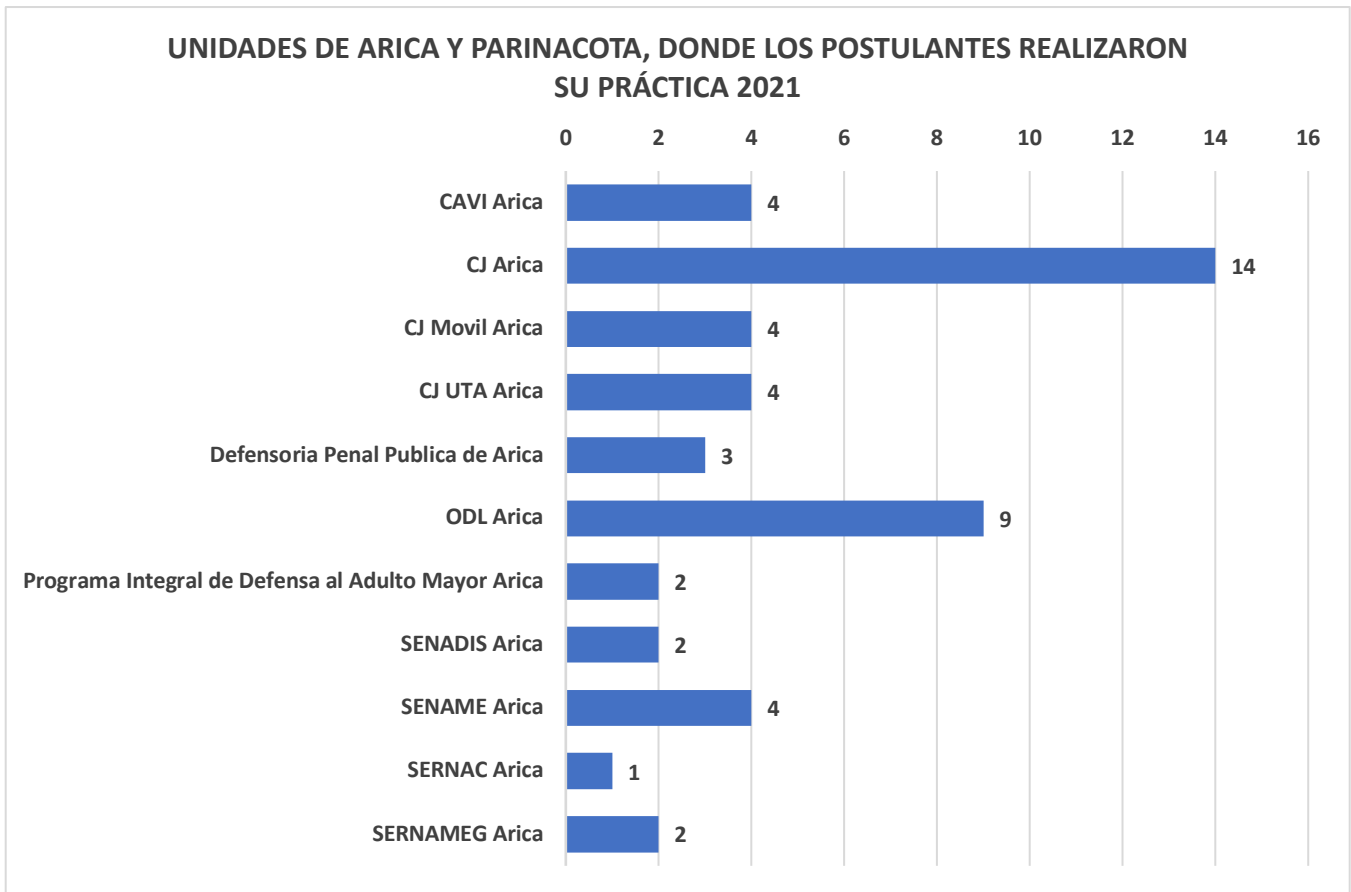
Se debe tener presente, que la diferencia que se genera entre los ingresos y egresos, se debe considerar el periodo de práctica de seis meses, esto puede significar que un postulante ingresa a finales del año 2021, pero su práctica termina el año 2022, y así sucesivamente.

Vista y gráfico por Género de los postulantes Egresados en 2021:

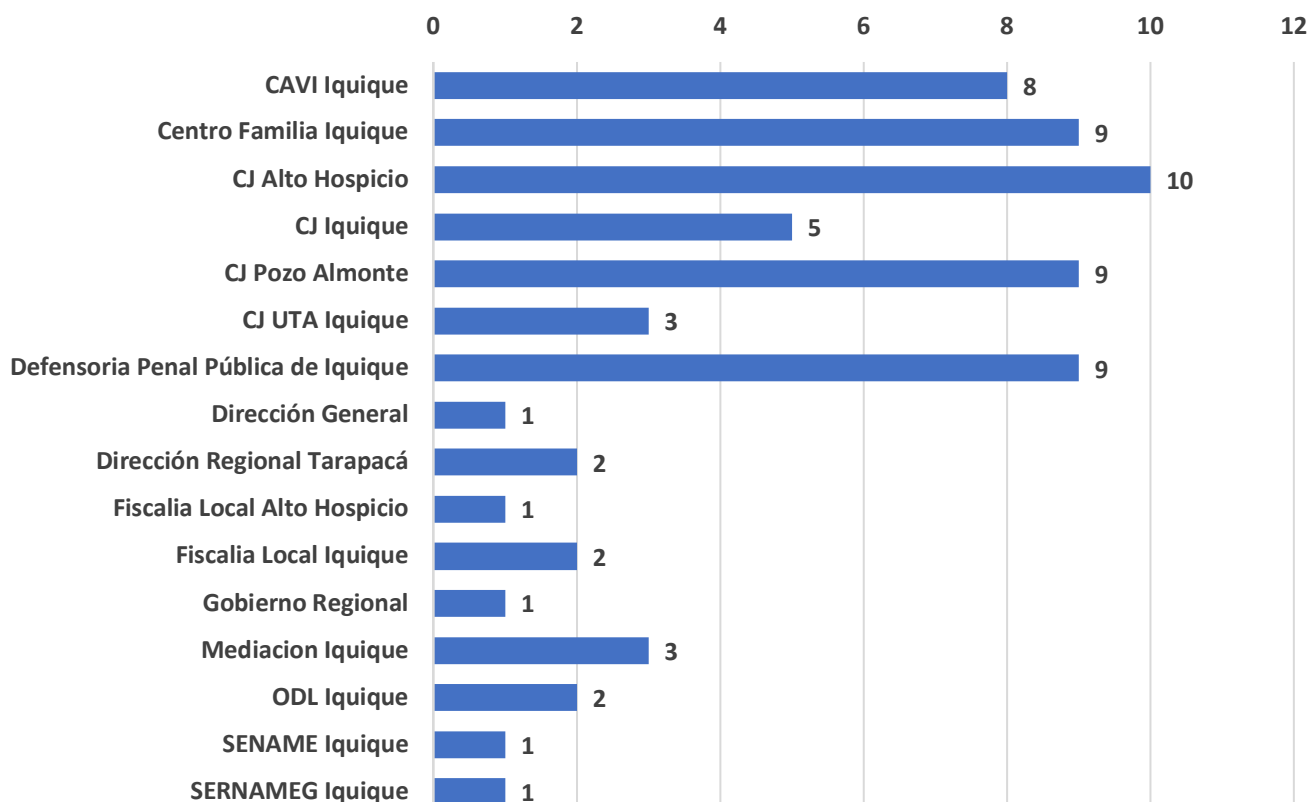
UNIDAD	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
ARICA Y PARINACOTA	30	19	49
TARAPACÁ	39	28	67
ANTOFAGASTA	46	29	75
TOTAL	115	76	191



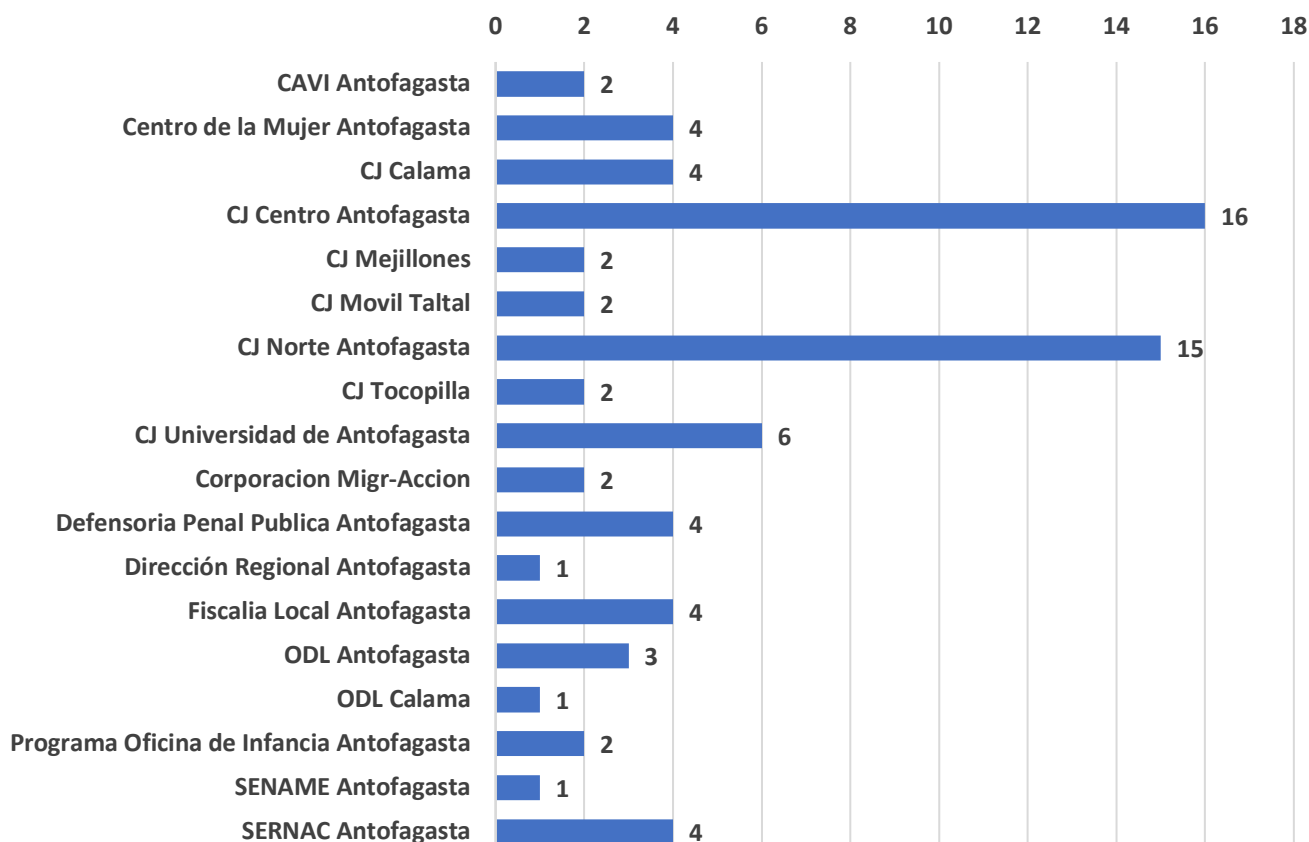
Vista de la Unidades donde los Postulantes realizaron su Práctica 2021, por Región



UNIDADES DE TARAPACÁ, DONDE LOS POSTULANTES REALIZARON SU PRÁCTICA 2021



UNIDADES DE ANTOFAGASTA, DONDE LOS POSTULANTES REALIZARON SU PRÁCTICA 2021



Vista de los Postulantes con la evaluación de su Práctica 2021:

UNIDAD	APROBADO	REPROBADO	SIN NOTA	TOTAL
ARICA Y PARINACOTA	49	0	0	49
TARAPACÁ	63	1	3	67
ANTOFAGASTA	63	0	12	75
TOTAL	175	1	15	191

En cuanto a postulantes que aprobaron su práctica profesional corresponde al 91,62% de los egresados de derecho.

Es así como 175 postulantes que aprobaron su práctica se dividen de la siguiente manera: Región de Tarapacá junto con la Región de Antofagasta con 63 y finalmente la Región de Arica y Parinacota con 49 postulantes.

Con respecto al postulante reprobado, solo se registra 1 postulante que corresponde a la Región de Tarapacá.

Con respecto a los postulantes que se encuentran sin nota, 15 en total, significa que se encuentran en la etapa de evaluación de su práctica e informe respetivo.

IMPACTO POR LA BAJA DE POSTULANTES A PRÁCTICA PROFESIONAL

UNIDAD	2018	2019	2020	2021
ARICA Y PARINACOTA	53	51	36	49
TARAPACÁ	79	87	69	67
ANTOFAGASTA	96	101	77	75
TOTAL	228	239	182	191

Se detecta en cuanto a la diferencia entre los años 2020 y 2021 que existen **9 egresos más que el año 2020, esto representa un 4,71% más de egresos**, lo que no resulta significativo ante la grave crisis sanitaria presentada en el país y en el mundo, lo que en cada región se reflejó:

- ✓ **Región de Arica y Parinacota:** Se observa un aumento en relación para el 2021 de 13 egresos más en comparación con el año 2020.
- ✓ **Región de Tarapacá:** Se observa una disminución en relación para el 2021 de 2 egresos menos en comparación con el año 2020.
- ✓ **Región de Antofagasta:** Se observa una disminución en relación para el 2021 de 2 egresos menos en comparación con el año 2020.

Conforme a la situación de emergencia sanitaria a causa de la pandemia de COVID 19, se dispuso la **Resolución exenta N° 477/2020 de fecha 18 de mayo de 2020**, conforme a ella se establece un proceso extraordinario de inscripción y de desarrollo de las prácticas profesionales de los/as futuros/as postulantes al título de abogado/a de esta Corporación, a consecuencia del brote de Coronavirus (COVID-19), el que se regirá por las instrucciones y lineamientos que a continuación se indican:

- a) En este proceso extraordinario, se mantendrán en suspenso las solicitudes de prácticas profesionales de los/as postulantes que se encuentren dentro de los grupos de mayor riesgo de salud por contagio de

COVID-19, entendiéndose por tales, a los siguientes: personas que tengas 65 años de edad o más, mujeres embarazadas o se trate de personas que padezcan de enfermedades crónicas cardíacas o pulmonares, personas inmunodeprimidas o con diabetes.

- b) A efectos de acreditar que los/as postulantes no se encuentra dentro de alguno de los referidos grupos de riesgo, adicional a los antecedentes que establece el Reglamento de Práctica de Postulantes al Título de Abogado, deberán suscribir un formulario especialmente habilitado al efecto en que declararán bajo juramento que no se encuentran en ninguna de las hipótesis expresadas en la letra a) precedente.
- c) La práctica profesional se desarrollará por los/as postulantes preferentemente de modo remoto, por medios electrónicos, y/o por vía presencial, según se implementen en el futuro medidas de retorno a las labores en las dependencias físicas de las unidades donde sean destinados/as; ello, acorde con las directrices que se vayan impartiendo por la autoridad competente y mientras dure la crisis sanitaria.
- d) A efectos de desarrollar su práctica en forma remota, los/as postulantes deberán contar con equipos computacionales propios que dispongan de acceso a internet, para recibir y enviar la información necesaria para el desarrollo de las tareas que se les encomienden.
- e) En los casos en que se requiera desarrollar labores presenciales, los/as postulantes deberán dar cumplimiento a todas y cada una de las medidas de protección personal y protocolos establecidos, para evitar el contagio de COVID-19, conforme a las directrices impartidas por la autoridad competente;
- f) Los/as postulantes, deberán participar en las charlas o actividades de inducción que, eventualmente, disponga la Corporación, relativas a los riesgos de contagio por Covid-19, medidas preventivas y uso de los elementos de protección personal necesarios para evitar dicho contagio.
- g) Los/as postulantes deberán disponer de una casilla de correo electrónico, que pondrán a disposición de su Abogado/a Tutor/a y del Abogado/a Jefe o Coordinador/a del Consultorio, Centro, Unidad u Oficina donde sea asignado/a, a efectos de mantener un contacto directo y fluido con ambos, recibiendo las ordenes e instrucciones que ellos les impartan, como también para reportarles de todo avance o gestión que se desarrolle en cada causa o materia que se les encomiende;
- h) Los/as postulantes, conforme a las jornadas fijadas para el cumplimiento de su respectiva práctica forense bajo modalidad remota, deberán remitir, al inicio de cada jornada y a su término, un correo electrónico a su respectivo Abogado/a tutor/a y al Abogado/a Jefe o Coordinador/a del respectivo Consultorio, Centro, Unidad y Oficina 5 donde sea asignado/a, a efectos de controlar su asistencia y dejar constancia de estar a disposición para recibir las ordenes e instrucciones correspondientes;
- i) Los/as postulantes, para el contacto y comunicación con los respectivos usuarios y usuarias del Servicio, deberán priorizar el contacto a través de medios de contacto telefónico, mensajería instantánea, aplicaciones virtuales o correos electrónicos, minimizando el contacto presencial, salvo los casos estrictamente necesarios, pero siempre manteniendo las recomendaciones sobre distanciamiento social.

PREMIACIÓN DE POSTULANTES DESTACADOS

Ya desde el año 2016, se acordó 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 el 2021 un total de 33 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.

- ✓ Javiera Angélica Rojas Aldana.
- ✓ Maricel Denisse Copa Paredes.
- ✓ Carolina Alejandra Caro Ordenes.

- ✓ Ulises Adriano Romero Baeza.
- ✓ Michelle Constanza Sandoval Albornoz.

REGIÓN DE TARAPACÁ.

- ✓ Diego Enrique Rodriguez Lanas.
- ✓ Karol Katalina Melipil Gutierrez.
- ✓ Nicolas Eduardo Muñoz Lizama.
- ✓ Patricio Andres Malla Espinoza.
- ✓ Pilar Ferreira Muñoz.
- ✓ Tania Alejandra Aravena Colina.
- ✓ Shujuan Jia.
- ✓ Jorge Cristian Peyresblanques Lagos.
- ✓ Maria Jose Ossandon Astorga.
- ✓ Camila Gabriela Rojas Castillo.
- ✓ Andres Felipe Zuleta Gallegos.
- ✓ Nataly Nayaret Tapia Sandoval.
- ✓ Christopher Soumestre Barrera.
- ✓ Francisca Alejandra Rodriguez Perez.
- ✓ Vanessa Narelle Cartes Chavez.

REGIÓN DE ANTOFAGASTA.

- ✓ Vanessa Natalia Hormazabal Bahamondes.
- ✓ Arturo Alejandro Mamani Contreras.
- ✓ Karen Andrea Pizarro Cereceda.
- ✓ Felipe Ignacio Ortiz Díaz.
- ✓ Alexis Christian Sanchez Valdes.
- ✓ Christian Josip Quiroga Malinarich.
- ✓ Eduardo Ginno Astudillo Borlando.



PARTICIPACIÓN CIUDADANA

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°1.010/2018, 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.

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 de fecha 09 de mayo de 2022 tuvo por aprobada la cuenta pública, previo a ello se convocó por vía de correo electrónico se envió y se revisó este documento base de rendición de Cuenta Pública del año 2021, donde los consejeros la aprobaron para la realización de la actividad de la Cuenta Pública Participativa del 2021. Esta reunión se realizó vía presencial y participaron los consejeros, la Directora General, los Director Regional Tarapacá, y la Encargada de Participación Ciudadana.

Asimismo, la Directora General expuso con detalle de la gestión de la Cuenta pública 2021, mediante documento de PowerPoint de apoyo.

Es necesario señalar que el Consejo se reunió durante el año 2021 de forma virtual y presencial, mediante las sesiones del:


N°	SESIÓN
1	28/04/2021
2	07/05/2021
3	08/10/2021
4	07/05/2021
5	06/12/2021

De igual forma se debe señalar que para los consejeros es complejo ejecutarla por vía on line ya que no cuentan con los medios tecnológicos para ejecutarlo, por lo que depende de las condiciones sanitarias para su ejecución por vía presencial.



CONSULTA CIUDADANA

Las Corporaciones de Asistencia Judicial, en virtud de la norma de participación ciudadana del Ministerio de justicia y Derechos Humanos genera de manera anual una consulta a la comunidad, este año 2021 se trabajó directamente con las organizaciones que forman parte del Consejo de la sociedad civil de la Corporación de Asistencia Judicial y en concreto con la finalidad de tener conocimiento respecto a sus requerimientos principales como organizaciones el cual es el punto clave para fijar cuales son las verdaderas necesidades jurídicas que contempla la población. Se confeccionó una encuesta sencilla con la finalidad de detallar las personas que son objeto de encuesta como también sus reales necesidades con la institución.



La Corporación de Asistencia Judicial de Arica-Parinacota, Tarapacá y Antofagasta se mantuvo sin efectuar trabajo en terreno con las unidades operativas en general excepto Mi Abogado, Convenio CAJTA Senadis, y Oficina del Adulto Mayor, quienes mantuvieron durante toda la pandemia trabajo y presencia en terreno ante urgencias.

Es por ello que, si bien en la actualidad las restricciones por motivo de COVID19 se modificaron estableciendo más libertades a las contempladas con anterioridad, es que queremos determinar qué es lo que realmente necesita la gente de la región de Tarapacá.

METODOLOGÍA:

Se contó con la colaboración del Consejo de la sociedad civil de la Corporación de asistencia judicial de las regiones de Arica-Parinacota, Tarapacá y Antofagasta, con la determinación que cada integrante como representante de una organización pudiera participar por la comuna a la que pertenece.

Participaron las siguientes organizaciones:

1. Agrupación vecinal recuperando Iquique
2. Junta de vecinos N° 3 de Huara
3. Unión comunal Junta de vecinos de Pica.
4. Junta de Vecinos Sol Naciente/ Comunal Alto Hospicio.

Se determinó en reunión de Cosoc que cada representante haría como máximo 15 encuestas en la medida de lo posible considerando las circunstancias de riesgo ante COVID 19 para su ejecución se determinaron 2 meses para su realización, ya que la encuesta debía ser contestada de manera anónima.

Es así como se evacuaron un total de 49 encuestas por sus representantes de la comuna de Pica, Huara, Iquique, Alto Hospicio. En virtud de los mecanismos establecidos para participación ciudadana, este año quisimos generar la participación directa por parte de los miembros de los COSOC y en concreto producir la vía de apoyo para la comunidad.

La Consulta se efectuó mediante una encuesta a diversas comunas que son parte los miembros del COSOC, dentro de las cuales nos encontramos con las comunas de PICA, HUARA, ALTO HOSPICIO E IQUIQUE.

El objetivo concreto es determinar un plan de acción por parte de la Dirección regional para cubrir las principales necesidades ya sea mediante asesoría jurídica, o actividades relevantes para la población en general. Adicionalmente nos permite verificar el público objetivo con que contaremos al momento de efectuar dichas actividades.

Se entregó el formato a los Directores regionales vía correo electrónico y cada consejero imprimiría o distribuiría a su organización cada encuesta.

Esta encuesta contaba con 11 preguntas abiertas y de fácil resolución ya que el formato fue puesto a disposición del consejo para su visado u observaciones.

Una vez con el instrumento listo cada consejero entrego la encuesta a su comunidad y quedo la encuesta contestada de forma anónima.

PREGUNTAS ENCUESTA:

1. EDAD:

La finalidad de esta pregunta es determinar cuál será el público que participará de nuestras intervenciones como institución ante capacitaciones u otro tipo de representación jurídica u orientación.

La persona con menor edad dentro del público objetivo tiene 25 años, mientras que la mayor tiene 93 años.

Rangos:

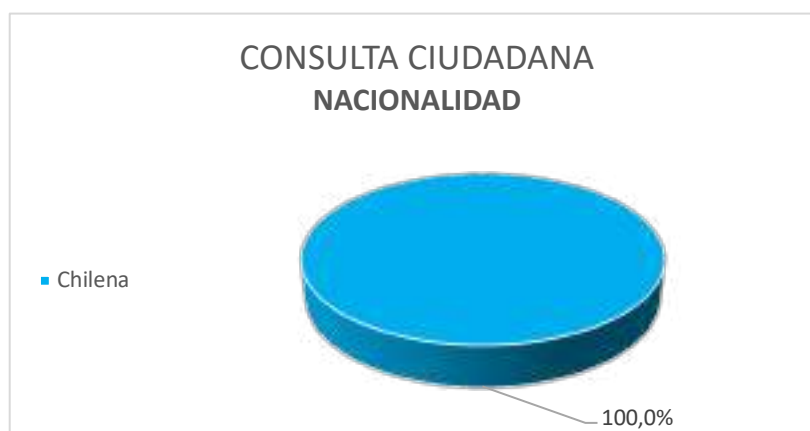
- Entre 20 y 35: Corresponde a 4 personas lo que equivale a 8.2%
- Entre 36 y 50: Corresponde a 11 personas lo que equivale 22.4%
- Entre 51 y 70: Corresponde a 25 personas lo que equivale 51.0 %
- Entre 71-100: Corresponde a 9 personas lo que equivale 18.4 %



El resultado da cuenta que un alto grado de personas se encuentra entre los 51 y 70 años, por lo que son una población mayor a la cual nos dirigiremos, eventualmente se prevee que contaremos con requerimientos para la oficina de adulto mayor o Senadis como unidades especializadas ya que dichas unidades como característica común siempre presenta usuarios con dicho rango etario, por lo que se dispondrá con los elementos necesarios para capacitaciones preferentemente presenciales y no online ya que solo una pequeña parte de la población con este rango etario se maneja con facilidad con elementos tecnológicos.

2. NACIONALIDAD:

El factor migratorio es importante determinar, sin embargo, el 100% de los encuestados era Chileno/a.

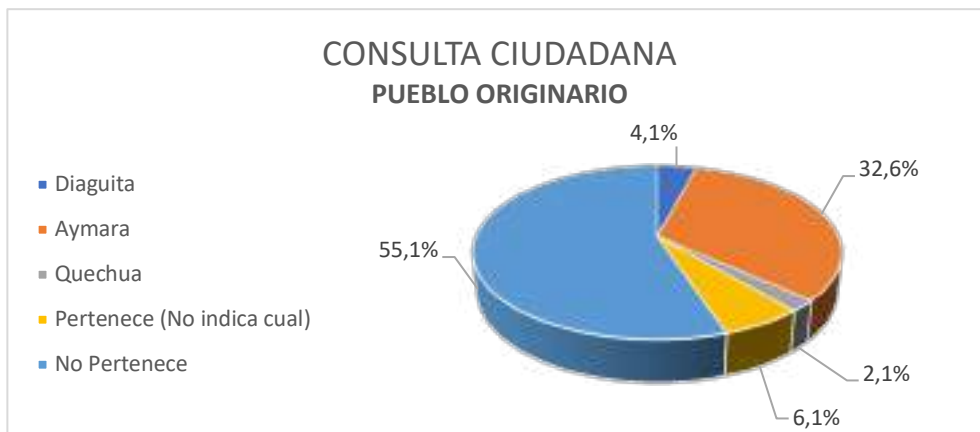


En cuanto a este punto se determina que, si bien los 49 son chileno/as, gran parte de la población en la actualidad es extranjera. Hoy las exposiciones que se realizarán deben ser preparadas tanto para Chilenos como extranjeros, teniendo presente que muchos de los no conocen la legislación nacional pero requieren conocerla para el diario vivir y ante requerimientos urgentes a precaver.

3. PERTENECE A PUEBLO ORIGINARIO.

En este caso solo corresponden

- 2 personas son Diaguita: 4.1%
- 16 personas son Aymara:32.6%
- 1 persona son Quechua: 2.1%
- 3 personas son no indican pero afirman pertenecer a una Etnia: 6.1%
- 27 personas son Indican que no pertenecen a pueblo originario.55.1%



Este punto es importante, en cuanto a tener presente que contamos con personas de diferentes etnias, siendo importante dar lugar a la interculturalidad multiculturalidad que cuenta cada pueblo indígena y con los cuales nos desarrollamos en cada instancia comprendiendo elementos importantes conforme a la cultura en particular.

Es importante desarrollar como institucionalidad una política multicultural amplia considerando que gran parte de nuestros usuarios pertenecen a diversas etnias, por lo que debemos velar efectivamente por la correcta integración y una representación efectiva.

4. CUENTA CON FAMILIA O RED DE APOYO EN LA CIUDAD/VIVE SOLO O ACOMPAÑADO:

- NO: 10 personas 20.5%
- SI: 39 personas:79.5%



Es un punto importante a encuestar considerando que gran parte de nuestra población son personas mayores. Para la Oficina de defensa del Adulto Mayor, constituye un elemento fundamental relevar si cuenta con una red de apoyo, como nos vinculamos en la actualidad es que la asesoría entregada resulta integral, es por ello que nuestros trabajadores sociales también se integran en los requerimientos de nuestros usuarios ya que el no contar con redes de apoyo siendo que en su mayoría son personas mayores nos permite determinar se debe activar la red y poner en conocimiento de todas herramientas importantes con la finalidad de que sea de fácil solución diversas dificultades que se presenten o que se vuelvan referentes ante otras personas que desconocen los sistemas gubernamentales a utilizar .

5. NIVEL DE ESTUDIO:

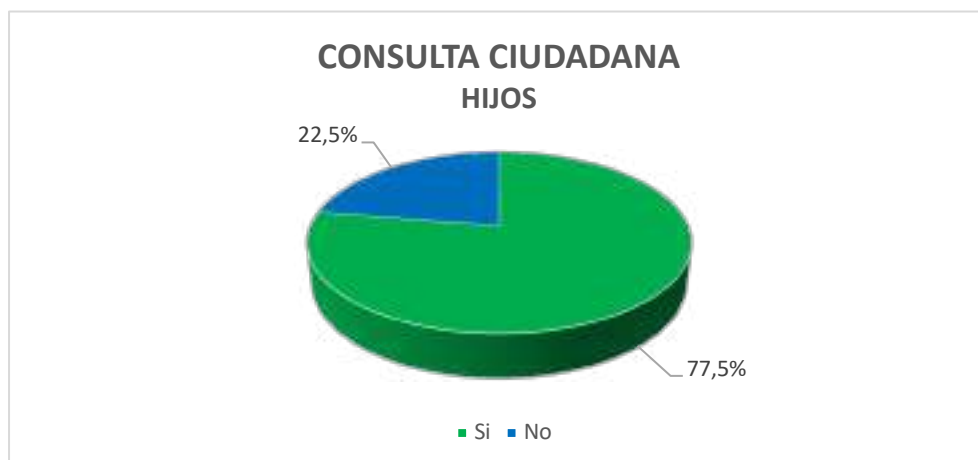
- Básico: 11 personas: 22.4%
- Medio: 25 personas: 51.1%
- Universitario: 8 personas: 16.3%
- Técnico superior: 5 personas: 10.2%



Un porcentaje alto de personas encuestadas tienen estudios medio o medio incompleto, al igual que estudios básicos, lo cual informa que las exposiciones deben efectuarse en términos simples, sin tecnicismos siendo importante dar a conocer el sentido de la información y no dar explicaciones engorrosas imposibles de entender.

6. HIJOS:

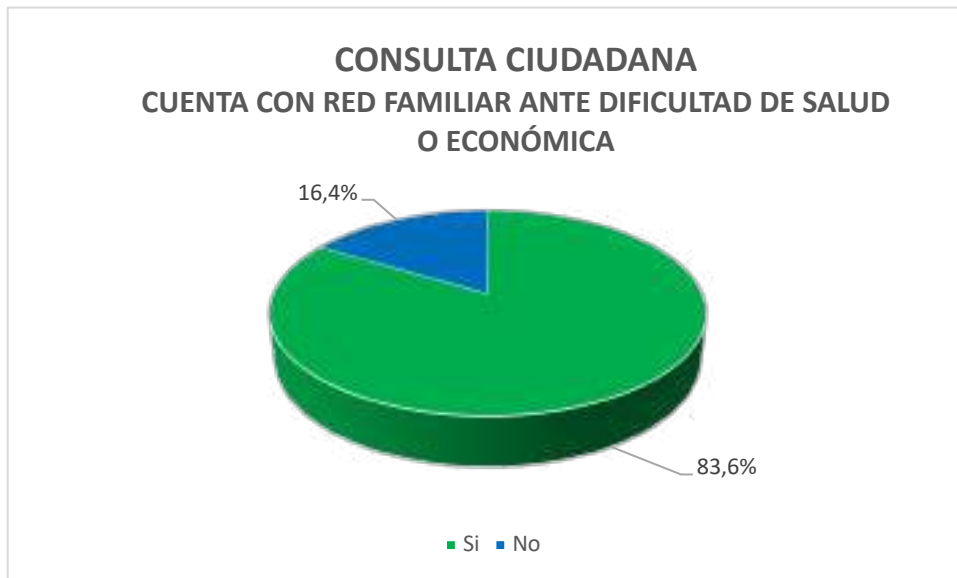
- SI: 38 personas: 77.5%
- NO: 11 personas: 22.5%



La mayoría de los encuestados cuenta con hijos, pero en su mayoría son personas mayores.

7. CUENTA CON RED FAMILIAR ANTE DIFICULTAD DE SALUD O ECONOMICA.

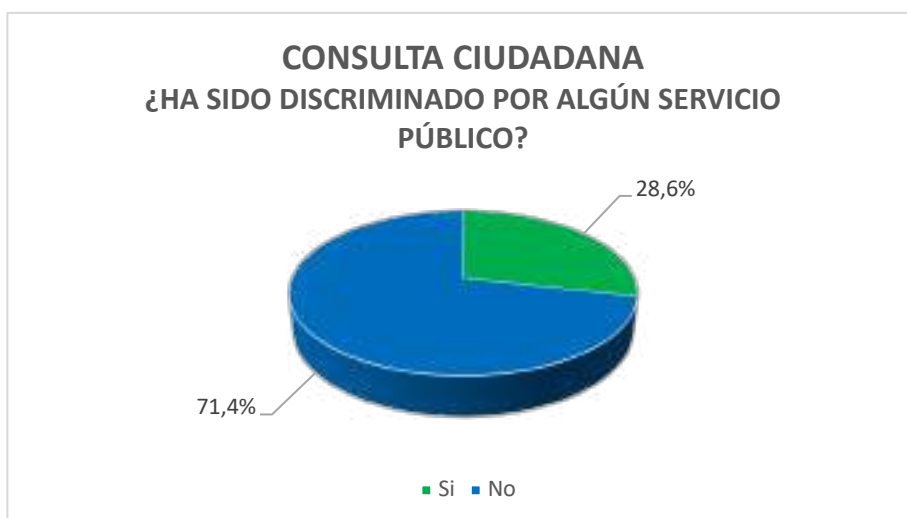
- SI: 41 personas: 83.6%
- NO: 8 personas: 16.4%



Principalmente este punto se decidió incorporar con la finalidad de tener conocimiento si las personas encuestadas cuentan con una red familiar ante quien recurrir, la unidad operativa de Defensa del Adulto Mayor da cuenta que este factor ha sido relevante al momento concurrir a audiencias en las cuales han sido designados como curador ad litem por el tribunal (Violencia intrafamiliar, abandono, etc.).

8. ¿HA SIDO DISCRIMINADO POR SERVICIO PÚBLICO? ¿CUAL?

- Si.: 14 personas: 28.6%
(SERVIU, SALUD, MUNICIPIO, INTENDENCIA, MUTUAL DE SEGURIDAD, CHILE ATIENDE), (Existe un porcentaje de personas que no lo indicó servicio público, sin embargo, el servicio que más se repite es Serviu e intendencia)
- NO: 35 personas: 71.4%



La atención al usuario resulta fundamental para los servicios públicos, es por ello que siempre se realizan encuestas para mejorar los factores de atención, sin embargo, para nosotros es importante determinar las razones de discriminación, es por ello que se generarán reuniones con cada organización por separado para determinar las razones de discriminación con el objetivo de restablecer la vulneración de derechos generada, todo ello dependiendo de la viabilidad jurídica de ello.

9. SOBRE QUE MATERIA NECESITA ASESORIA JURIDICA:

- Derecho Laboral
- Derecho de Familia
- Derecho Civil
- Derecho Migratorio
- Equidad de Género
- Derecho Penal
- Seguridad social
- Corporaciones de Asistencia Judicial
- Derecho Hereditario
- Todos.

Se repitieron más Derecho de familia, civil y laboral.


Es fundamental para la Corporación de Asistencia Judicial determinar las materias que son desconocidas o de mayor interés para la población, es importante tratar estas temáticas, por lo que se generarán las coordinaciones con la Dirección regional con el objetivo que las unidades operativas puedan asesorar jurídicamente a las organizaciones y entregar herramientas necesarias para coordinar y efectuar las derivaciones correctas ante los organismos pertinentes.

10. CONOCE A CAJTA

- Si :22 Personas: 44.9%
- NO: 26 Personas 53.1%
- 1 persona no indicó nada : 2.0%



Resulta ser complejo determinar que más de la mitad de personas encuestadas no conocen a la Corporación de Asistencia Judicial, sin embargo, esta encuesta nos permitirá generar las más coordinaciones pertinentes para visibilizar a la CAJTA, para nosotros es importante que la población conozca los beneficios que detentan en la asesoría jurídica y asistencia judicial respectiva en todas las materias y las unidades especializadas de la Corporación de Asistencia Judicial.



En concreto se generarán coordinaciones con las Direcciones regionales de CAJTA y asesor de comunicaciones CAJTA, para iniciar proceso, planteando también trabajo en conjunto con COSOC CAJTA.

Se debe tener presente que se está trabajando en ello por CAJTA en la actualidad en torno al Plan nacional de visibilización con las demás Corporaciones de Asistencia Judicial.

11. TRES PUNTOS IMPORTANTES PARA SENTIRSE REPRESENTADOS EN DERECHOS.


- Municipalidad
- Juntas de vecinos
- Programa Vínculos
- Club de adulto mayor
- Salud
- Servicios públicos
- Vivienda
- Consejo consultivo salud
- Justicia
- Seguridad
- Más capacitaciones
- Familia
- Poder judicial
- Policía
- Equidad
- Transparencia
- Familia
- Laboral
- Ser escuchado
- Respeto
- Apoyo financiero del Estado ante enfermedades catastróficas
- Prioridad en salud
- Pensiones dignas
- Asesoría judicial gratis
- migratorio

En concreto este punto fue comprendido de diversas formas, sin embargo, se interpreta que en concreto la mayoría de las personas indica que la nómina da cuenta de instituciones y elementos que permiten generar seguridad en el usuario/a o que son elementales para en la representación a diario como ciudadano.

RESULTADOS FINALES DE LA CONSULTA CIUDADANA:

La encuesta nos permitió determinar áreas a mejorar en la gestión de la Corporaciones de Asistencia judicial de la región de Tarapacá, en concreto determinó la imperiosa necesidad de mejorar y enfatizar nuestro trabajo bajo las siguientes temáticas:


- Sistemas de visibilización de la Corporación de Asistencia Judicial
- Mejorar formas de difusión de la institución.
- Priorización de trabajo con personas mayores, y establecer formas de orientación e información con lenguaje sencillo y efectivo.
- Se deben adoptar medidas en torno a incentivar capacitaciones teniendo presente factores multiculturales, de manera que no se sientan vulneradas en sus derechos
- Se determina importante que en actividades de difusión se incluyan trabajadores sociales, de manera que puedan colaborar ante eventuales consultas desde el punto de vista social, considerando que un alto grado de personas no cuenta con apoyo de familia ante situaciones económicas, habitacionales, etc.
- Se efectuará reuniones con COSOC y específicamente con las organizaciones que realizaron las encuestas con la finalidad de que detectemos cuales son las discriminaciones generadas por Servicios Públicos y así restablecer sus derechos vulnerados o verificar los hechos y viabilidad de la petición.
- Con la encuesta contamos con las materias fundamentales para capacitar, razón por la cual se generará la instancia para coordinar con las unidades operativas y determinar cronogramas de trabajo con la Dirección regional respectiva.

- 
- Del Listado de instituciones o factores informados para sentirse efectivamente representados, debemos señalar que los puntos relevantes donde podemos intervenir claramente es el acceso a la justicia, migración, temáticas de personas mayores, a través de la unidad operativa de personas mayores respecto de la cual debemos generar las instancias vitales para la colaboración con los grupos etarios.

En concreto debemos ejecutar todas las acciones debidas para que las personas puedan sentirse representadas en sus derechos y garantizados en su totalidad el acceso a la justicia.



PREVENCIÓN DE RIESGOS CONTRA EL COVID-19 Y GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES



La Corporación de Asistencia Judicial de las Regiones de Arica & Parinacota, Tarapacá y Antofagasta, continuando con estado de catástrofe hasta el 1 de octubre de 2021 y Alerta Sanitaria hasta el presente años 2022 a consecuencia de la conocida amenaza por riesgo biológico-sanitario COVID-19 o SARS-CoV-2, esta Corporación en un trabajo mancomunado entre las otras Corporaciones de Asistencia Judicial, mediante la Mesa Nacional de contingencia COVID-19 de las CAJs conformada por los Directores Generales, Asesores Jurídicos, Prevencionistas de Riesgos, Planificadores de cada CAJs y representantes de la Federación Nacional de Asistencia Judicial (FENADAJ), se avocó a la Actualización del **Protocolo Nacional de Gestión del Riesgo de Exposición a COVID19 de las CAJs y sus anexos**, considerando los nuevos lineamientos del Plan Paso a Paso e incorporando aspectos fundamentales como lo es la Salud Mental ante esta nueva modalidad de trabajo y ventilación de los lugares de trabajo presencial. Avanzando a una atención presencial de usuarios de manera segura y paulatina, previniendo el contagio y la propagación por COVID-19, así como la reincorporación paulatina de nuestras Funcionarias y Funcionarios.

Para una reincorporación paulatina de los funcionarios a los centros de trabajo en vista a una atención presencial de usuarios de manera segura, se realizaron Jornadas de capacitación ante las actualizaciones del Protocolo Nacional de Gestión del Riesgo de Exposición a COVID19 de las CAJs y sus anexos de forma segregadas y específicas de acuerdo a las incorporaciones y reincorporaciones de labores presenciales que han surgido durante este año 2021. Además de la socialización de las **Instrucciones, lineamientos generales y buenas prácticas para la atención usuaria en contexto de pandemia COVID19**.

En cuanto al Comité de Crisis que esta conformado por Directora General, Asesor Jurídico, Jefa de RRHH, Jefa de Administración y Finanzas, Jefa de Planificación y Control, Directores Regionales de Arica y Parinacota, Tarapacá y Antofagasta; con la participación de representante de la Asociación de Funcionarios AFUCAJTA, Encargados de personal de la región de Arica y Parinacota, Tarapacá y Antofagasta, cuyo objetivo esencial es elaborar y aplicar las políticas de protección y resguardo de la vida y salud de los/as funcionarios/as de la Corporación en el contexto de la alerta sanitaria actual, se han abocado a diversas gestiones como:

- Revisión y aprobación periódica de los **Planes de trabajo de cada Centro de Trabajo**.
- Mejoras de las medidas de Prevención de riesgos como mejoras de los Elementos de Protección Personal y medidas de resguardo aislamiento en los puestos de trabajo y vehículos.
- Actualización de Instructivo visitas domiciliarias.
- Actualización e integración de receptores judiciales a los Planes de trabajo.

En el mismo objetivo de abordar las necesidades generadas producto de la Pandemia por COVID19 y la extensión de la Alerta Sanitaria se actualizan estas tres líneas acción de acuerdo a un análisis de los hechos durante el año transcurrido y las necesidades de mantener una gestión colaborativa entre el Profesional Encargado de Desarrollo y Capacitación en conjunto con la Profesional del Área de Prevención de Riesgos para prever afectaciones de ansiedad u otros factores de aspecto laboral producto del escenario de Alerta Sanitaria por COVID-19. Esta gestión se conoce como “**Autocuidado en tiempos de COVID-19**”.

En la línea de capacitación durante el año 2021, se llevaron a cabo tres capacitaciones vía telemática.

Como Herramientas digitales Microsoft (Word, Excel y Power Point) mediante el centro de capacitaciones INACAP, Asesoría manejando el Impacto en la Salud mental al volver a los puestos de trabajo para jefaturas y paralelamente a funcionarios mediante el Organismo Administrados de la Ley (ACHS). Integrando en el área de Recursos Humanos un proceso de inducción para funcionarios, postulantes y práctica profesional, abordando temáticas relacionadas a las funciones de cada Profesional de la Encargada de Licencias Médicas y Bienestar y la Profesional del área de Prevención de Riesgos dando una acogida ante una incorporación o reincorporación laboral.

En la línea de acción informativa, se mantiene informado a los funcionarios sobre temáticas de prevención del contagio por COVID19, recomendaciones sobre las nuevas condiciones del trabajo, promoción de la importancia de vacunarse logrando superar el 80% de funcionarios con sistema de vacunación completa, Campaña de Ventilación de los lugares de trabajo, entre otros. todos sociabilizados oportunamente mediante el área de Recurso Humanos.

En la línea de acción de salud mental, mantiene las dos formas para abordar afecciones de salud mental debido a la Alerta Sanitaria por COVID19, la cuales son el Acompañamiento funcionario a través de un funcionario de la Corporación y un Programa de Intervención en Crisis del Organismo Administrador, facilitando apoyo psicológico para nuestros funcionarios. Con el fin de retroalimentarse ante el impacto generado hacia los funcionarios ante la contingencia, mediante ACHS se realiza un diagnóstico de Impacto en la Salud Mental de la Organización.

En el marco del Acuerdo de Colaboración pactado entre la Directora General de la CAJTA y el Subgerente de operaciones Regional de la ACHS, ambos comprometen mediante este acuerdo, generar un plan de acción que se ejecutará mediante los Prevencionistas de Riesgos de cada Organismo, con el propósito de desarrollar el acuerdo de colaboración que permita desarrollar la Gestión de Prevención de Riesgos que permita disminuir sus niveles, en razón de la mejora continua y los desafíos que representan los indicadores de Accidentabilidad, Siniestralidad y Fatalidad, apoyados por los Sistemas de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), Servicios y productos preventivos de que dispone la ACHS. Como avances al Plan de trabajo colaborativo contamos con los avances ante temáticas como: **Matriz de evaluación e identificación de los riesgos, Procedimiento de Elementos de Protección Personal, Procedimiento de investigación de Accidentes y Enfermedades Profesionales, Plan de Emergencia Sectorial de la CAJTA, Jornada informativa sobre inicio de implementación del Protocolo de Trastorno Musculo esquelético de la extremidad superior**

2021

AUTOCAUIDADO EN TIEMPOS DE COVID-19

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

Dada la contingencia sanitaria que hemos vivido este último tiempo frente a la amenaza a la salud pública a nivel mundial del "Nuevo Coronavirus (COVID-19)", es inevitable la afectación de ansiedades y estrés por la incertidumbre que trae este escenario y las nuevas modalidades de actuar tanto personal, familiar, social como laboralmente.

Para abordar estas necesidades se han extendido: **Tres Líneas de Acción:**

CAPACITACIÓN
Herramientas Digitales Microsoft Office (Word, Excel y Power Point).
Asesoría Manejando el Impacto en la Salud Mental al volver a los puestos de trabajo para Jefaturas.
Asesoría Manejando el Impacto en la Salud Mental al volver a los puestos de trabajo para Funcionarios.

INFORMATIVA
Documentos, Afiches, Correas, Información En General Respecto A La Contingencia.
Recursos Humanos Informa: "Prevención De Riesgos Laborales E Modalidad De Trabajo A Distancia".

SALUD MENTAL
Diagnóstico Impacto en la Salud Mental de la Organización.
Intervención En Crisis Acha 1404 Opción II.
Acompañamiento Funcionario.

(TMERT-EESS), como también **visitas a la totalidad de los Centros de trabajo analizando medidas sanitarias de aspecto general o por contexto COVID19.**

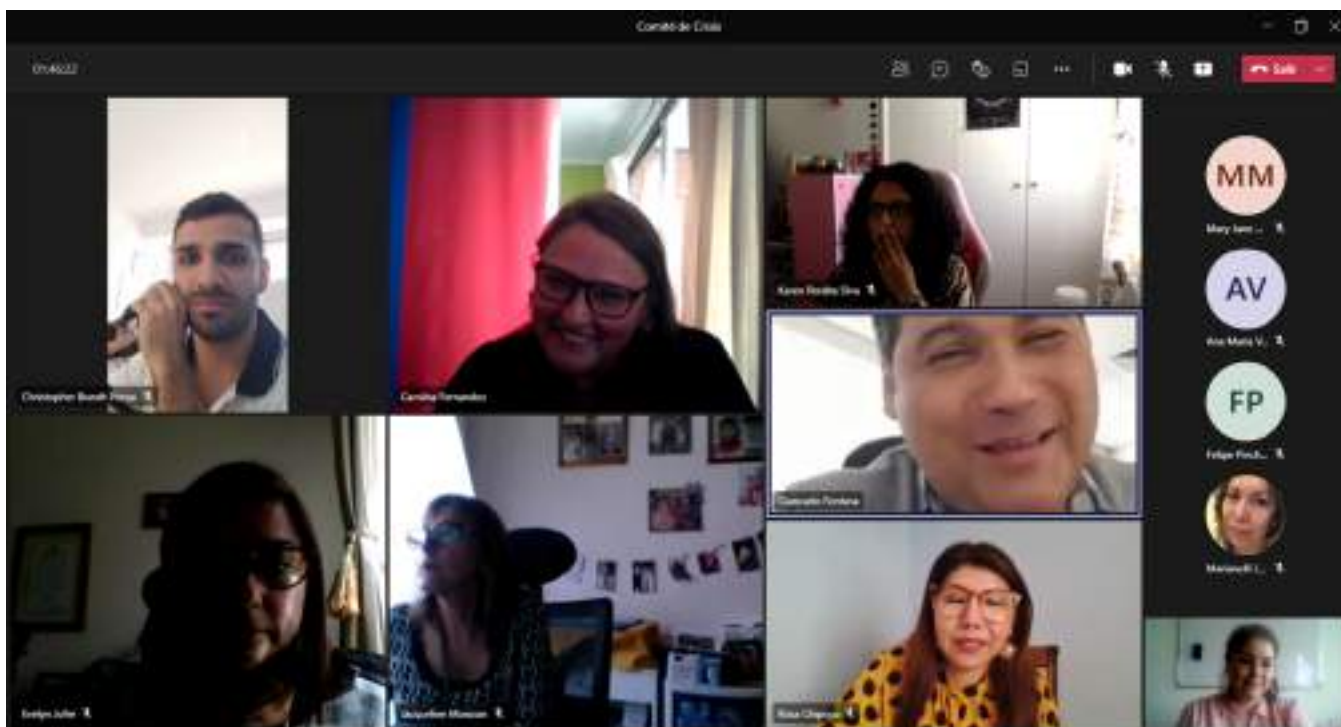
Continuando con los avances en la implementación de la Gestión de Riesgos de Desastres (GRD) en la Corporación se lleva a cabo en primera instancia una sensibilización a integrantes del Comité de Crisis y **reuniones con cada Jefatura del Centro de trabajo para iniciar con la etapa 1 sobre diagnóstico de riesgo y recursos mediante listas de chequeos**, realizando análisis históricos de los Centros aportando información histórica ante acontecimientos ocurridos, donde de acuerdo a este proceso se dieron a conocer las amenazas que cada Centro de trabajo cuenta bajo la ubicación geográfica dentro de cada localidad y otros factores a considerar.

Durante el año informado, se realizaron 2 visitas por parte de la Profesional del Área de Prevención de Riesgos a la totalidad de los Centros de Trabajo donde cada visita fue con el objetivo de actualizar las nuevas medidas adoptadas mediante actualizaciones publicadas por la Autoridad Sanitaria o acuerdos del Comité de Crisis, como fue la implementación de **medidas de resguardo, asilamiento y aglomeraciones** como lo son las **barreras de acrílicos en cada puesto de trabajo, sala de reunión y lugar habilitado para alimentación; cadenas al ingreso de cada Centro, Citófonos, delimitación lineal en el suelo al ingreso de cada centro (fila de espera), medición de los Centros de trabajo para definir Aforos y señalarlos mediante afiche y croquis de las unidades con simbología de medidas de evacuación y ubicación de equipo de extinción de incendios, entre otras actividades.**

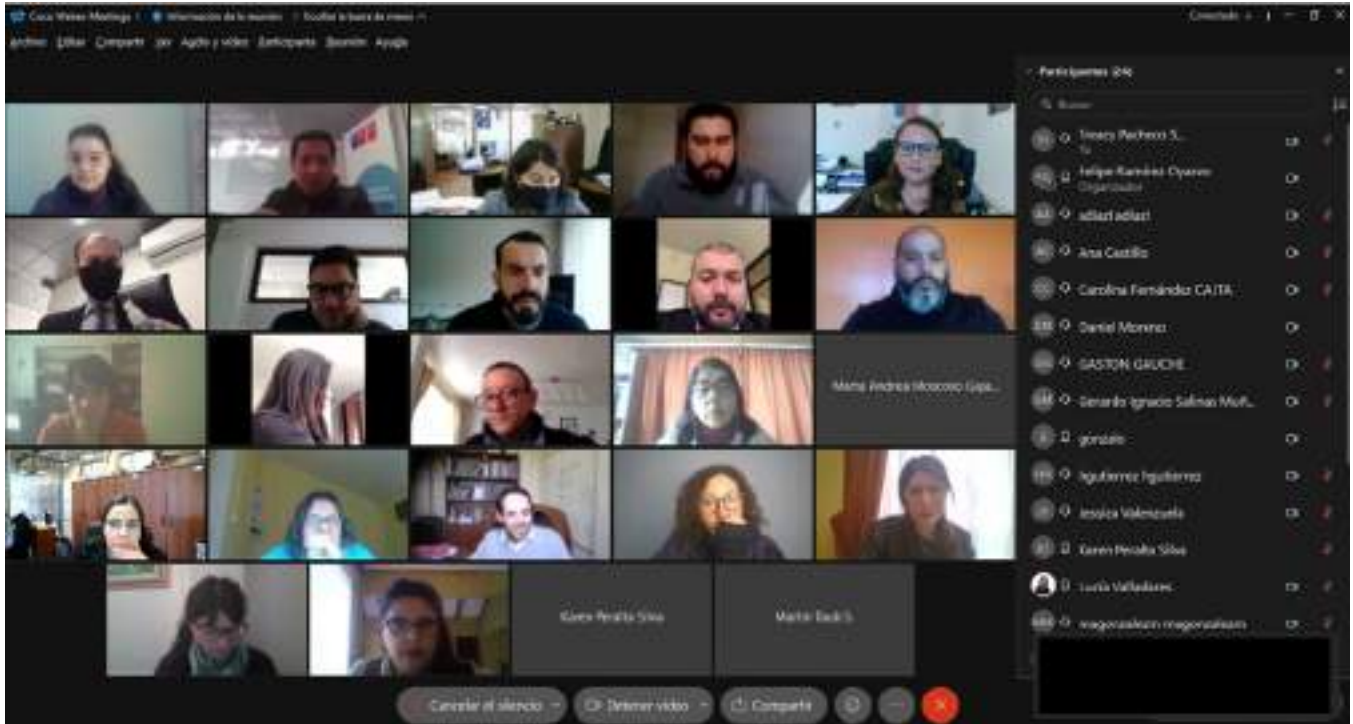
DESAFÍOS 2022

En el ámbito de la **Prevención de Riesgos de Contagio de COVID-19** se encuentran entre otros: Continuar con Acuerdo Colaborativo ACHS – CAJTA, contemplados entre julio de 2021 hasta junio 2022.

En el ámbito del **Proceso de Gestión del Riesgo de Desastres para este año 2022**: Sancionar Planes de emergencia sectoriales y por amenazas, identificadas en cada Centro de trabajo.



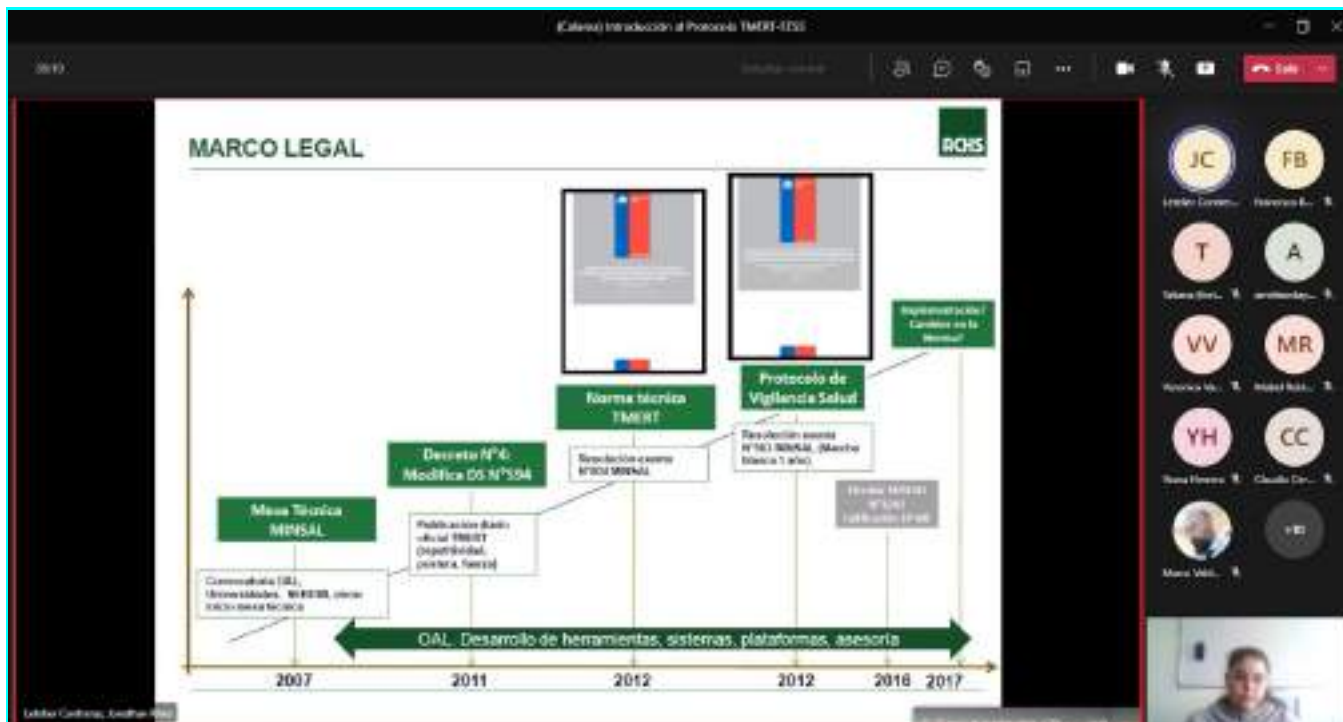
Sesión de Comité de Crisis



Sesión de Mesa Nacional de contingencia COVID-19 de las CAJs



Jornada Inducción Recursos Humanos para funcionarios, postulantes y prácticas profesionales (tema: Licencias Medias, Bienestar y Prevención de Riesgos)



Jornada de capacitación ACHS sobre Protocolo de Trastorno musculoesquelético de la extremidad superior (TMERT EESS) a funcionarios de los Centros de Trabajo de Calama.



LOGROS EJECUTADOS EL 2021

LOGROS IMPLEMENTADOS DURANTE EL 2021

Durante el año 2021, a pesar de los cambios y modificaciones que debimos realizar por la Pandemia, continuamos con los 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 2022, 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 continua para las 3 regiones con 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 SEMANAL OPERATIVA DE DIRECTORES REGIONALES CON DIRECCIÓN GENERAL:** Con la finalidad de generar una homologación de criterios, enfrentar las problemáticas de la pandemia y tomar resoluciones conjuntas ante nuevos desafíos o problemas, de los directores regionales, jefes regionales en conjunto, con 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.
 - **Línea CAVI:** Ha permitido generar las mismas líneas de acción por parte de las unidades operativas, de manera de solo concebir una forma de trabajo uniforme.
 - **Línea Civil-Familia:** Se determinaron elementos importantes para el trabajo en tiempo de pandemia, sobre todo las dificultades existentes producto de la imposibilidad de ejecutar las labores de receptoría durante cuarentena, sin embargo, se plantean soluciones y definen formas comunes para la ejecución de trabajo en tiempos de pandemia.
 - **Línea Laboral:** Destaca esta línea por la rapidez en llegar a acuerdos, y resaltar la ejecución de la línea sobre todo en tiempos de pandemia.
 - **Línea Receptoría:** Se genera documento de trabajo común en base a una mesa de acuerdos celebrada por todos los receptores a nivel de las tres regiones, más los directores regionales. Dicho documento reviste importancia fundamental para la operatividad en tiempos de pandemia.
 - **Línea Solución colaborativa de conflictos:** El año 2021 se logró participar de piloto en la línea de justicia restaurativa con la unidad de mediación de Iquique, siendo una importante participación ya que permitió que la región de Antofagasta contara con dicho servicio no obstante no encontrarse en la región del piloto.
 - ✓ **REUNIONES DE JEFATURAS:** las cuales se realizan semanalmente, desde este periodo de crisis sanitaria (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.
 - ✓ **REUNIONES TECNICAS UNIDADES OPERATIVAS:** Estas se realizan todas las semanas, en dicha instancia formal de reuniones de trabajo en cada unidad operativa de CAJTA denominada: "Reunión de

Pauta o Técnicas”, en la que se trabajan temas técnicos, organizacionales y resolución de conflictos al interior de los equipos.

- ✓ **REUNIONES TECNICAS DE COORDINACIÓN OPERATIVA:** Con la finalidad de concretar objetivos definidos en las reuniones operativas con los Directores Regionales, se ejecutaron en definitiva reuniones con los actores de la institución para concretar determinadas metas en para mejorar la gestión CAJTA. Las unidades que fueron convocadas, participaron activamente en las reuniones operativas convocadas por la Coordinación Operativa de la CAJTA, logrando la adopción de acuerdos y la elaboración de documentos para la operatividad interregional.
- ✓ **REUNIONES TECNICAS ENTRE UNIDADES OPERATIVAS Y PLANIFICACIÓN Y CONTROL:** Con el propósito de mejorar la gestión es que mes por medio se realizaron reuniones técnicas con las Jefaturas de las unidades operativas, sus subrogantes y al menos una de sus asistentes sociales, con el propósito de realizar seguimiento al estado de avance en el trabajo de metas institucionales, así como también resolver todo tipo de dudas que las unidades pudieran tener relacionadas con la gestión y el uso de nuestro sistema de registro SAJ.
- ✓ **REUNIONES TECNICAS ENTRE AFUCAJTA Y LA UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL:** Con el propósito de aunar criterios con los funcionarios y poder generar un trabajo conjunto es que mes por medio se realizó una reunión con los representantes de los trabajadores con los cuales se realizó un trabajo conjunto de seguimiento a la gestión institucional, abordando temas de interés para los funcionarios.
- **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.
- **SISTEMA LOGISTICO:** Las Direcciones Regionales mantuvieron un adecuado sistema de logística interna que permitió dar oportuno cumplimiento a la entrega de equipamiento de protección personal - EPP, los requerimientos de materiales y equipos de los funcionarios que cumplieron funciones en sus domicilios como consecuencia de la pandemia, logrando proveer lo necesario para la continuidad del servicio, todo ello por sobre las limitaciones que impuso el estado de emergencia, y con estricto apego a los instructivos y procesos de adquisiciones y financieros. Las unidades de Programa Mi Abogado, Convenio Senadis CAJTA y Unidad de defensoría del Adulto Mayor fueron las unidades que más ocuparon EPP considerando las salidas a terreno continuas que ejecutaron durante el tiempo de la pandemia, sumado al hecho de que la continuidad del servicio respecto de Niños, Niñas y adolescentes que permanecen en residencias y se aplicaron los protocolos especiales definidos por las jefaturas de dichas unidades respectivas.
- **PRACTICA DE POSTULANTES:** Conforme a la situación de emergencia sanitaria a causa de la pandemia de COVID 19, se dispuso la **Resolución exenta N° 477/2020 de fecha 18 de mayo de 2020**, conforme a ella se establece un proceso extraordinario de inscripción y de desarrollo de las prácticas profesionales de los/as futuros/as postulantes al título de abogado/a de esta Corporación, a consecuencia del brote de Coronavirus (COVID-19), sin embargo este año se modificó la referida resolución con la Resolución Exenta N°477/2021, del 18 de mayo de 2020, que dispone medidas extraordinarias sobre proceso de inscripción y desarrollo de la práctica forense de los/as postulantes al título de Abogado/a de la Corporación de Asistencia Judicial de las regiones de Tarapacá y Antofagasta; la “Guía de actuación de la gestión de la vulnerabilidad y el riesgo en ámbitos laborales no sanitarios”, proporcionada por la asociación chilena de seguridad – ACHS, para establecer las personas de riesgo, lo cual implicó una modificación nuevamente de resolución por la 355/2021 de fecha 8 de abril de 2021, que estableció mantener la modalidad de desarrollo de práctica profesional de los postulantes al título de Abogado/a de esta Corporación de Asistencia Judicial de las regiones de Tarapacá y Antofagasta y las instituciones en Convenio, conforme a los lineamientos entregados a través de la resolución exenta N°477/2021, del 18 de mayo de 2020, priorizándose su desarrollo bajo

modalidad remota o no presencial, sin perjuicio de las gestiones judiciales o extrajudiciales que, en el cumplimiento de la práctica, deban realizarse presencialmente, ello con estricto cumplimiento de las medidas sanitarias dispuestas por la Autoridad.

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:

- **TRABAJO CONJUNTO UNIDADES OPERATIVAS:** La pandemia obligó a generar procesos de acomodo y modificación de la forma de trabajo, en los que las Direcciones Regionales lograron dar voz y decisión a los jefes de unidad, y a través de ellos, a todos los miembros de sus respectivos equipos, otorgándoles poder decisorio en el proceso de levantamiento de información de personal de riesgo y situaciones particulares, la conformación de turnos de emergencia y en elaboración de planes de trabajo, así como, la participación activa en la elaboración de los protocolos generales y específicos para enfrentar la emergencia, lo que permitió no tener conflictividad de relevancia, tanto individual como colectiva, en el proceso de introducir las medidas para la continuidad del servicio.
- **MEJORA EN LA COMUNICACIÓN CON LAS UNIDADES OPERATIVAS:** Se facilitó la gestión de las unidades para la implementación de medidas para mejorar la comunicación de los equipos, actividades de esparcimiento, descanso y desconexión digital, así como la generación de una expedita comunicación para levantar en forma rápida las necesidades y problemáticas específicas que pudieran afectar a un funcionario y así generar acompañamiento y respuestas con los medios de que se dispone, logrando promover la solidaridad y compañerismo entre las unidades.
- **CAPACITACIONES A FUNCIONARIO/AS ANTE FORTALECIMIENTO DE CAPITAL HUMANO:**

NOMBRE DE CAPACITACIÓN	NOMBRE EXPOSITOR
Taller de Liderazgo e Intervención en Situaciones de Crisis	Andrés Echeverría Externo FOCUS/CIDENI
Derechos Fundamentales y Tutela Laboral Conceptualizar y abordar procedimiento	SENADIS y Equipo de Discapacidad de la Ilustre Municipalidad de Tocopilla
Taller de Líderes	Andrés Echeverría Externo FOCUS/CIDENI
Taller de Intervención en Crisis	Paula Arriagada Externo FOCUS/CIDENI
Actualización de la normativa e instrumentos que permitan el resguardo de la salud de funcionarias y funcionarios	José Chacón Tello Externo ACHS
Actualización del Protocolo Nacional de Exposición de Riesgos y los procedimientos para el funcionamiento de la Corporación a consecuencia del brote COVID-19	Treacy Pacheco Interno Prevencionista de Riesgos CAJTA
Introducción al Protocolo TMERT	Introducción al Protocolo TMERT, Jonathan Letelier Externo ACHS
Asesoría Psicosocial Manejando el Impacto de la Salud Mental al volver a los puestos de Trabajo	Asesoría Psicosocial Manejando el Impacto de la Salud Mental al volver a los puestos de Trabajo, Alexander Cádiz Externo ACHS

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS DURANTE EL AÑO 2021: La gestión desarrollada por la Unidad de Recursos Humanos durante el año 2021, se detallan en el siguiente acápite:

- **CONTRATOS:** Durante el año 2021, se activaron las contrataciones de reemplazos tanto por ausencias generadas por licencias médicas, resguardando los criterios definidos para ello, así como también para reemplazos de cargos vacantes.
- **PROCESOS CONCURSALES:** Durante el mes de marzo de 2021 se iniciaron los procesos de selección externos mediante la plataforma de empleos públicos y se dio curso al llamado de procesos de selección Internos y Públicos de acuerdo al Plan de Trabajo definido para ello. En diciembre 2021, cerró con

veintitrés cargos vacantes. Es importante precisar que hubo durante el año 2021 un aumento considerable de trabajo en materia de procesos concursales, a consecuencia del aumento de dotación personal para las tres regiones, con la incorporación de nuevos cargos para el Programa Mi Abogado.

- **COMITE TÉCNICO DE DOTACIÓN DE PERSONAL:** A fin de optimizar las decisiones que afectan directamente a la dotación de personal, se dispuso la creación de un Comité Técnico de Dotación de Personal, cuyo objetivo es el proponer al/la Directora/a General sobre la continuación o términos de contratos de trabajo y modificaciones a plazo fijo de los funcionarios de la Corporación, además de evacuar las solicitudes que puedan tener impacto en la dotación de personal, tales como traslados, disminuciones o aumentos de jornada, entre otras, de acuerdo a parámetros técnicos y objetivos, y en base a la propuesta debidamente documentada efectuada por las Direcciones Regionales, Unidades y Jefaturas respecto de la continuidad o no de un funcionario/a u otro elemento a evaluar, con excepción de aquellas terminaciones de contrato de trabajo que se dispongan a consecuencia de una investigación sumaria.
- **LICENCIAS MEDICAS:** En materia de Licencias Médicas, durante el año 2021, se evidenció notablemente un alto porcentaje de recuperación de Subsidios, sobre todo de aquellas licencias médicas de años anteriores, ciertamente esta gestión se debe gracias al trabajo desarrollado por el personal contratado para estos efectos y a las gestiones realizadas durante el año 2019 para obtener la información en detalle, por cada licencia médica presentada. En el año 2021, se tramitaron 213 licencias médicas, de las cuales, al 31 de diciembre de 2021.

Se hace presente que todas las licencias de Fonasa tramitadas durante el periodo 2019 se encuentran pendientes de pago por parte de la Institución de salud por problemas de financiamiento, sin embargo, durante el año 2020 y 2021, se realizaron gestiones para poder lograr la recuperación de estos valores y además se procedió a tramitar las licencias médicas en las cajas de compensación logrando establecer convenios de pago directo a la Corporación, gestión que permitió tener durante el año 2021 mayor recuperabilidad de los subsidios de funcionarios afiliados a Fonasa.

- **TRABAJO DE META N°3:** En conformidad al Plan de trabajo ejecutado respecto de la Meta N°3 “Desarrollo de una Segunda Etapa de la Política de Gestión y Desarrollo de Personas, Con Énfasis en el cuidado de los Equipos de Trabajo”, durante el año 2021, se logró sancionar por resolución tres instrumentos:
 - a. Procedimiento de Inducción: Resolución Exenta N°1423/2021.
 - b. Protocolo de conciliación: Resolución Exenta N°1195/2021.
 - c. Plan de Prevención y Seguimiento de Maltrato, Acoso Laboral y Acoso Sexual: Resolución Exenta N°1473/2021.

En todo proceso de socialización del trabajo desarrollado, CAJTA colaboró con la elaboración del material de difusión, diseño y creación de afiches y videos cortos que fueron socializados en las cuatro Corporaciones por los medios que cada corporación disponía, en el caso de nuestra institución, se difundieron por correo electrónico y por medio de WhatsApp.

MATERIAL DE DIFUSIÓN:

Afiches:



Videos:

a. Versión de 27 segundos:



b. Versión de 10 segundos:



Para la validez de los documentos se efectuaron reuniones de Validación Interna, que contaron con la participación de la Directora General, los Directores Regionales, Jefes Regionales, equipo Asesor, Jefaturas de Unidades Administrativas y también se generaron reuniones con los dirigentes de la Asociación de funcionarios AFUCAJTA.





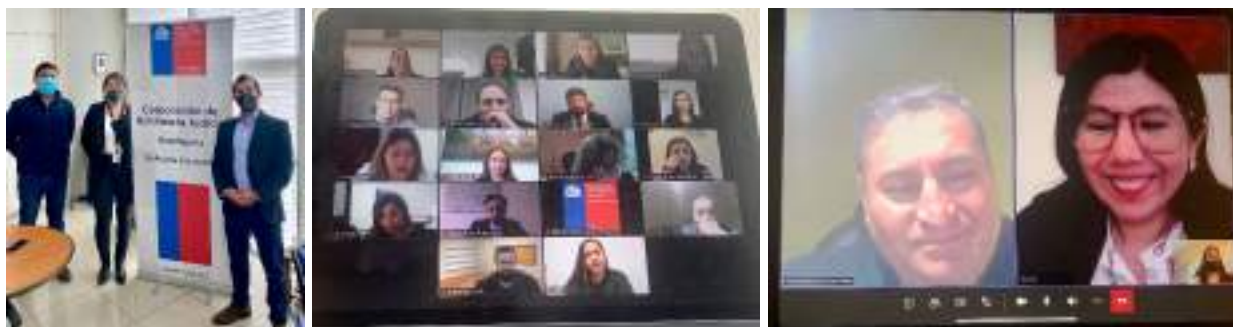
En el trabajo desarrollado del Procedimiento de Inducción, en el mes de septiembre 2021 se desarrolló el piloto de dicho procedimiento, para ello en coordinación con la Unidad de Planificación y Control, se logró implementar en la extranet el banner de inducción donde se logró incorporar todo el material elaborado que sirvió de base para efectuar el proceso de inducción conforme al procedimiento. Para ello, se dispuso que cada área involucrada en la inducción debió preparar videos con la materia que se relacionaba, es decir, el área Jurídica, Planificación, informática, área de licencias médicas, área de bienestar, área de Prevención, etc.



Sin duda fue un trabajo muy bien preparado y que demandó muchas horas de trabajo.

Si bien es cierto dicha implementación, puesta en marcha y seguimiento recaía en la Unidad de RRHH, tuvo apoyo de las Direcciones Regionales, Unidad de Planificación y Control, Unidad Jurídica y jefes de Unidad. Por lo que su implementación efectuada en el mes de septiembre fue un éxito y con pocas

observaciones por parte de los funcionarios nuevos a quienes se les aplicó dicha implementación del proceso de inducción piloto.



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:

- **COMPRA DE MATERIALES, EQUIPAMIENTO GENERAL Y EPP:** Debido a la pandemia por COVID 19, se tuvo que redistribuir el presupuesto para poder realizar compras de EPP y equipamiento con el propósito de cumplir con la normativa sanitaria (adecuación de espacios, acrílicos, citófonos, etc.), para enfrentar laboralmente de la mejor manera la pandemia, y los gastos de infraestructura en las diferentes Unidades, en este caso para el año 2021, tuvimos un gasto consolidado de M\$49.169. }
- **HABILITACION DE INMUEBLES PARA PROGRAMA MI ABOGADO-PRJ:** Se llevó a cabo, a partir del mes de septiembre del año 2021, el arriendo de nuevas propiedades y la habilitación de estas, por el aumento de profesionales, debido al proceso de traspaso de causas que actualmente tienen asignadas los PRJ a las Corporaciones y en especial al Programa Mi Abogado, en atención a dar continuidad a la defensa de los niños, niñas y adolescentes que son atendidos por el PRJ. En este caso el gasto de habilitación en arreglos correspondió a un monto total de M\$42.148; y en el caso de los arriendos el costo mensual en la Región de Arica-Parinacota es de un monto aproximado de M\$3.799 (correspondiente a 118 UF); en el caso del arriendo de la Región de Tarapacá, el arriendo del inmueble es un monto mensual aproximado de M\$3.220. (correspondiente a 100 UF) y el monto mensual de arriendo para la Región de Antofagasta, el monto corresponde a M\$5.000.
- **CONTRATACIÓN DE NUEVOS PROFESIONALES PARA PROGRAMA MI ABOGADO:** Se amplió el equipo del PMA en toda la macrozona (Arica Parinacota, Tarapacá y Antofagasta), contratando equipos de abogados y duplas psico-sociales para asumir el traspaso de causas desde los PRJ desde octubre en adelante, a fin de ampliar la cobertura de los NNA en sistema de cuidados alternativos y aquellos que quedaron sin representación por el cierre de los Programas de Representación Judicial (PRJ) de Sename, todo ello con motivo de la puesta en marcha del servicios Mejor Niñez, el cual no tiene facultades para realizar la labor descrita, por un monto total de inversión desde el nivel central para la macrozona de M\$ 2.838.175.- señalando que este programa en los cuatro años de funcionamiento hasta 2021, había ingresado un total de 2865 NNA en 2891 causa judiciales de protección, completando un total de 16.047 entrevistas y 19.744 visitas domiciliarias, otorgando defensa judicial efectiva y especializada a los NNA más vulnerables.

- **CONTINUIDAD PROGRAMA DE DEFENSA JURIDICA INTEGRAL DE ADULTO MAYOR:** Se dio continuidad al programa de atención especializada a adultos mayores, la cual contemplo la contratación de abogados y asistentes sociales para atender causas que involucran problemáticas propias de Adultos Mayores, por medio de criterios de especialización y atención en terreno. Con una inversión también de orden central en la macrozona ((Arica Parinacota, Tarapacá y Antofagasta) con una inversión general en la CAJTA desde el nivel central del orden de los M\$ 325.057.- entre las tres regiones involucradas, atendiendo a un total de 1320 personas, relacionadas con 571 procesos judiciales y participando en más de 90 actividades en dos años de funcionamiento.
- **ARREGLOS UNIDADES OPERATIVAS:** Se realizaron gestiones las cuales nos llevaron a cumplir en un 90%, con los requerimientos solicitados por las Unidades de cada Región, en cuanto arreglos en la infraestructura y Mantenciones, lo que generó un gasto de M\$94.874(esteste valor no incluye PMA y PRJ que corresponde principalmente a habilitación de las nuevas oficinas)
- **RECURSOS PARA COMPRA DE EQUIPOS COMPUTACIONALES:** Dadas las necesidades de la pandemia, los sistemas de turno y principalmente las audiencias, las que se realizan desde la oficina, es que se realizaron mejoras en artículos computacionales periféricos como micrófono y cámara, así también nace la necesidad de renovación de PC, con años de antigüedad. Esta situación de mejorar la implementación computacional, y contando con fondos propios producto de pago por algunos Convenios de Años anteriores, nos llevó a realizar una licitación pública que termino en desierta, la cual terminó en un trato directo, que por tiempo se traspasó en Saldo Inicial de Caja para ejecutarlo dentro del año 2022, el monto de dicha licitación corresponde a M\$29.680.
- **CONTRATACIÓN MICROSOFT 365:** Debido a que el servicio de correo electrónico con que contaba la CAJTA, ya no cumplía con los requerimientos mínimos exigidos por un servicio público de nuestra categoría, la unidad de informática, trabajo en la elaboración de un proyecto de mejora del servicio a través de la contratación de Microsoft Office 365, el cual además de brindar el servicio de correo electrónico, nos permite acceder al office en la nube y acceso a la nube de OneDrive con 1TB de capacidad. En atención a la renovación solicitada nuevamente, es que se recibió del Ministerio de Justicia, en el mes de diciembre del año 2021, un monto total de M\$20.405, destinado para Migración a la plataforma Microsoft Office 365, dicho gasto, comenzó a gestionarse durante el mes de diciembre del año 2021, traspasando un saldo para el año 2022, en Saldo Final de Caja.
- **COMPRA DE VEHICULOS:** Debido a los desperfectos que han presentado las camionetas en el Región de Tarapacá, se autorizó la renovación de 1 camioneta para la Región, su adquisición se realizó en el mes de noviembre del año 2021, con un costo total de M\$15.600. La inversión permitir a los funcionarios que realicen labores en terreno llegar con mejores condiciones técnicas y de seguridad a todos los sectores del interior de la Región y a las caletas del sector costero, favoreciendo la ampliación de la atención que brinda la CAJTA
- **RENOVACION CONTRATO RED MPLS:** Renovación del Contrato de la RED MPLS, por 36 meses a contar del mes de noviembre del año 2021, se gestiona una nueva licitación, con una nueva ampliación de banda que dobla y hasta cuadriplica nuestra capacidad para responder de manera eficiente a la realización de audiencias y trabajo en red por video conferencia, entre otras tareas en línea, como subir escritos o búsqueda de información.

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.

GESTION GENERAL:

- **CARGOS POR REEMPLAZOS O VACANCIAS:** Por medio de los procedimientos internos adaptados a la situación de emergencia y en el contexto de austeridad impuesto a la operatividad de las unidades, se logró mantener un adecuado sistema provisión de cargos de reemplazos por licencias médicas y por vacancia, dando continuidad a las actividades de las unidades y permitiendo que la distribución de las cargas de trabajo ayudara a afrontar el eventual agobio proveniente de los efectos de la pandemia y las cuarentena. Con ello se determinó establecer un sistema en conjunto con un Comité de contratación el cual está compuesto por unidad de Recursos Humanos, Unidad de Administración y Finanzas, Unidad de planificación y control, Unidad de Asesoría jurídica y Coordinadora Operativa y Atención y especializada.
- **GESTION DE TRABAJO REMOTO:** Producto del estallido social que continuo afectando el funcionamiento de las unidades operativas durante los primeros tres meses del año 2020 y a contar de ese mismo con la llegada de la pandemia y las cuarentenas impuestas, por el alto número de contagios, se homologó un sistema de atención vía remota a fin de poder efectuar una adecuada atención a nuestros usuarios, sistema que con el correr de los meses se acentuó y fue adoptado de manera natural por nuestros usuarios. Se debe destacar como logro la homologación rápida y expedita en todos los equipos operativos a los procesos de trabajo virtual para atender a los usuarios, asistir a audiencias, realizar SCC y Mediaciones, actividades de promoción y generando cada unidad procesos propios de acuerdo a su especialidad, contactos y compromisos formales con agentes de apoyo externo (Inspección del Trabajo, juzgados, Mediación Licitada, etc.).
- **CREACIÓN DE MATERIAL PARA PUBLICACION:** Se logró la participación y compromiso de los equipos en la confección, difusión, exhibición y mantención de las publicaciones, afiches e información general para la continuidad del proceso de atención.
- **GESTIÓN DE ATENCIÓN USUARIA:** Durante el período se logró potenciar los procesos para ampliar y mejorar la atención brindada por las unidades, en el contexto del trabajo remoto por medio de la coordinación con los agentes externos y auxiliares (tribunales, Inspección del Trabajo, Mediación Licitada, etc.), a fin de enfocar con precisión la prestación del servicio. Adicionalmente se consideró la meta de mejoramiento y medición de la satisfacción usuaria en la línea de orientación e información.
- **PROGRAMA ADULTO MAYOR:** Esta unidad cuenta con la mayor de las dedicaciones por sus profesionales teniendo presente el arduo trabajo en terreno que se ejecuta, siendo importante la dedicación entregada por su equipo sabiendo siempre que su actuar cambia vidas. El 80% se trabaja en pleno terreno.
- **CREACIÓN DE ENCUESTA DE VALORES INSTITUCIONALES:** El propósito de este formulario creado en la extranet de la CAJTA, a la cual pueden acceder nuestros funcionarios, fue la de generar una encuesta de votación de los valores institucionales, y debía ser votado por todos los funcionarios de la institución, por tanto, en atención a las condiciones actuales es que este trabajo de realizo a través de los medios digitales.
- **CREACIÓN DE BITACORA DE TRASABILIDAD PARA LA ATENCIÓN EN ETAPA 3:** Para el inicio de la atención en etapa 3, se creó una bitácora de trazabilidad, en la extranet de la CAJTA, la cual permite realizar la traza de todos los funcionarios y usuarios que ingresan a la unidad, y después poder contactarlos en caso de que se produzca algún contagio por COVID 19.

GESTION DE LAS DIRECCIONES REGIONALES AÑO 2021:

GESTIÓN REGIÓN DE ARICA PARINACOTA:

GESTIÓN TERRITORIAL:

- **Coordinación con DIDECO de Municipalidades** con la finalidad de gestionar trabajo en terreno en diversas comunas de la región por medio de plataforma zoom, Radios locales y llamadas telefónicas, como para la región de Arica Parinacota, con el propósito de dar la debida atención en terreno y cumplir de manera óptima con nuestro mandato constitucional.
- **Plan de trabajo remoto, con atención vía telefónica, WhatsApp, video conferencia, como que todas las unidades en temas de OIRS**, para estos efectos de atención multimaterias. 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, para cuyos efectos localmente, se creó la línea asistencial, formada por todos los asistentes sociales de las unidades, quienes organizan las actividades en terreno no presencial, con las distintas organizaciones, juntas de vecinos y otras.
- **Aumento de dotación de Programa Mi Abogado** e incorporación del equipo a nuevas oficinas.
- Total de funcionarios: 16 (1 abogado coordinador, 7 abogados, 3 trabajadores sociales, 3 psicólogos, 1 técnico y 1 secretaria). SE INCREMENTO EN 9 funcionario/as más.
- **Despliegue territorial de equipo de Senadis y Oficina de Defensa integral de Mayor**, en las comunas de la región, los cuales se Adulto mantuvieron activos a pesar de las restricciones COVID 19.
- **Reactivación de líneas de servicio de manera presencial**, a través de nuestras unidades operativas, generando la reincorporación de funcionarios a sus funciones de manera presencial y mediante sistema de turno.
- Durante los meses de septiembre a octubre de 2021, la Dirección Regional de Arica-Parinacota debió enfrentar el desafío que significó la puesta en marcha del Servicio Mejor Niñez y que significó el cierre de los programas de representación judicial de NNA, debiendo procederse al traspaso de casos dispuesto por el Ministerio de Justicia y DDHH, lo que tuvo dos aristas: Por un lado, el Programa Mi Abogado comenzó un proceso de preparación iniciando en julio del año pasado la ampliación de su planta en las tres regiones, lo que llevó a la realización oportuna y con altos estándares de transparencia, de todos los procesos para contratar a los abogados y duplas psico-sociales. Por otro lado, la coordinación de la unidad realizó un prolijo proceso de traspaso y recepción de casos, previendo la posibilidad de NNA que escaparan la registro, velando por que ninguno de ellos quedase sin defensa. Por otro lado, la Dirección Regional y el CAVI Tarapacá se hicieron cargo de los casos y causas de personas que habían cumplido la mayoría de edad, en un proceso coordinado y expedito que permitió la acertada defensa como querellantes en todos los juicios que se realizaron en el último trimestre de 2021 y los que actualmente se realizan.



COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL E INTERNA:

- **Plan de trabajo con magistraturas del Poder Judicial** (Corte de Apelaciones y Juzgado de Familia relativa a mejorar canales de gestión entre ambas institucionales. (Curadurias-infancia-género)

- **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, Ministerio Público, 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
- **Coordinación comunicacional con Poder judicial en la región**, en razón de un convenio comunicacional para la entrega de afiches e información de ubicación de unidades CAJTA
- **Celebración de protocolo de colaboración con Dirección del trabajo de Arica-Parinacota** (Se entrega orientaciones técnicas. Derivaciones directas, charlas y talleres).
- **Convenio con el Consejo de Defensa del Estado** para participación de mediaciones respecto de personas que requieren de asesoría jurídica en la materia.
- **Convenio con Programa de Reparación a Maltrato Infantil Etz Hajaim (Árbol de la Vida):** Celebración de convenio en 2020, entre el PRM ETZ HAJAIM, de la región de Arica y Parinacota, con el fin de establecer un protocolo de colaboración entre ambas instituciones, sobre temática de derivaciones en materias de Familia y red de protección de infancia de la Provincia de Arica y Parinacota.
- **Convenio Defensoría penal Pública, Gendarmería de Chile y CAJ**, para entrega de atención a mujeres privadas de libertad vulnerables en temáticas de familia y civil
- **Participación activa en mesas regionales con la Corte de Apelaciones** (Migrantes, Infancia, Personas mayores)
- **Convenio entre CAJTA y Dirección regional de Gendarmería de Chile** (Coordinación mutua).

GESTIÓN REGIÓN DE TARAPACA:

GESTIÓN TERRITORIAL

- Durante el segundo semestre del 2021 se **reinicia la atención presencial** del Consultorio jurídico móvil de Tarapacá, reactivando red de contactos comunitario con las comunas más alejadas de la Capital de región, lo anterior en conjunto con el Departamento social de municipalidad, reactivando año 2022
- **Reactivación de líneas de servicio de manera presencial**, a través de nuestras unidades operativas, generando la reincorporación de funcionarios a sus funciones de manera presencial y mediante sistema de turno. Lo anterior redundó en un repunte del ingreso respecto de las OI se incluso, se produjo un leve aumento del ingreso judicial, todo ello en relación período anterior, pero acercándose a los niveles históricos pre pandemia.
- **Aumento de dotación de Programa Mi Abogado e incorporación del equipo a nuevas oficinas.**
- Total de funcionarios 19 (1 abogada coordinadora, 8 abogados, 1 asesora de gestión, 3 trabajadores sociales, 3 psicólogos, 1 técnico y 1 secretaria, 1 apoyo administrativo). Se incorporaron 9 funcionarios/as.
- Durante los meses de septiembre a octubre de 2021, la Dirección Regional de Tarapacá debió enfrentar el desafío que significó la puesta en **marcha del Servicio Mejor Niñez** y que significó el cierre de los programas de representación judicial de NNA, debiendo procederse al traspaso de casos dispuesto por el Ministerio de Justicia y DDHH, lo que tuvo dos aristas: Por un lado, el Programa Mi Abogado comenzó un proceso de preparación iniciando en julio del año pasado la ampliación de su planta en las tres regiones, lo que llevó a la realización oportuna y con altos estándares de transparencia, de todos los procesos para contratar a los abogados y duplas psico-sociales. Por otro lado, la coordinación de la unidad realizó un prolijo proceso de traspaso y recepción de casos, previendo la posibilidad de NNA que escaparan la registro, velando por que ninguno de ellos quedase sin defensa. Por otro lado, la Dirección

Regional y el CAVI Tarapacá se hicieron cargo de los casos y causas de personas que habían cumplido la mayoría de edad, en un proceso coordinado y expedito que permitió la acertada defensa como querellantes en todos los juicios que se realizaron en el último trimestre de 2021 y los que actualmente se realizan.

- **Despliegue territorial de equipo de Senadis y Oficina de Defensa integral de mayor**, en las comunas de la región, los cuales se Adulto mantuvieron activos a pesar de las restricciones COVID-19.
- **Reactivación de líneas de servicio de manera presencial**, a través de nuestras unidades operativas, generando la reincorporación de funcionarios a sus funciones de manera presencial y mediante sistema de turno.

COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL E INTERNA

- **Renovación de Convenios:** Se Logró la renovación de convenios de Iquique y Camiña.
- Con la Defensoría Penal Pública se logró un **acuerdo para la derivación responsable** de consultas sobre necesidades jurídicas de personas privadas de libertad
- Gendarmería de Chile, se **firmó un acuerdo** para prestar servicios de mediación por medios remotos a las internas del Centro de Cumplimiento Penitenciario de Iquique, el cual tenía duración limitada por su carácter experimental y la modalidad de atención ofertada, pero que tiene una proyección en el año 2022, ahora en la modalidad presencial y también, se evalúa extenderlo a otros penales de la región.



- **Dirección Regional del Trabajo de Tarapacá y la CAJTA** firmaron un convenio para acercar la justicia a los trabajadores que concurren a las Inspecciones de Trabajo de la región, por medio de la presencia de profesionales y/o postulantes en dichas oficinas que facilitan la derivación y acortar la derivación de los procesos.

GESTIÓN REGIÓN DE ANTOFAGASTA:

GESTIÓN TERRITORIAL:

- Durante los meses de septiembre a octubre de 2021, la Dirección Regional de Antofagasta debió enfrentar el desafío que significó la puesta en marcha del Servicio Mejor Niñez y que significó el cierre de los programas de representación judicial de NNA, debiendo procederse al traspaso de casos dispuesto


por el Ministerio de Justicia y DDHH, lo que tuvo dos aristas: Por un lado, el Programa Mi Abogado comenzó un proceso de preparación iniciando en julio del año pasado la ampliación de su planta en las tres regiones, lo que llevó a la realización oportuna y con altos estándares de transparencia; de todos los procesos para contratar a los abogados y duplas psico-sociales. Por otro lado, la coordinación de la unidad realizó un prolijo proceso de traspaso y recepción de casos, previendo la posibilidad de NNA que escaparan la registro, velando por que ninguno de ellos quedase sin defensa. Por otro lado, la Dirección Regional y el CAVI Tarapacá se hicieron cargo de los casos y causas de personas que habían cumplido la mayoría de edad, en un proceso coordinado y expedito que permitió la acertada defensa como querellantes en todos los juicios que se realizaron en el último trimestre de 2021 y los que actualmente se realizan.

- **Reactivación de líneas de servicio de manera presencial**, a través de nuestras unidades operativas, generando la reincorporación de funcionarios a sus funciones de manera presencial y mediante sistema de turno.
- **Despliegue territorial de equipo de Senadis y Oficina de Defensa integral de mayor**, en las comunas de la región, los cuales se Adulto mantuvieron activos a pesar de las restricciones COVID 19.
- **Aumento de dotación de Programa Mi Abogado e incorporación del equipo a nuevas oficinas.**
- Total de funcionarios: 21 (1 abogada coordinadora, 9 abogados, 4 trabajadores sociales, 4 psicólogos, 1 apoyo administrativo, 1 técnico y 1 secretaria). Se incremento en 12 funcionario/as más.



COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL E INTERNA:

- **PARTICIPACIÓN EN MESAS:** Durante el año 2021, y como consecuencia de la Pandemia que afectó el territorio nacional, en general hubo una disminución significativa de este tipo de actividades, sin embargo cabe destacar el trabajo que algunas de ellas mantuvieron como por ejemplo, la Mesa de asistencia a víctimas en la que participa el Centro de Atención de Víctimas de Delitos Violentos de la Región de Antofagasta, en el cual se desarrolló el trabajo de coordinación interinstitucional entre los organismos que atienden víctimas de delitos en la comuna y región de Antofagasta; así mismo el Programa mi Abogado participó activamente en la mesa interinstitucional de NNA organizada por la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Antofagasta en el cual se trabajó respecto de la nueva puesta en marcha de la ley quien creo el Servicio Nacional Niñez y así mismo el lineamiento de la oferta programática de nuestro Servicio con la finalidad que exista claridad, por parte de los Tribunales de Familia, a la hora de derivar y solicitar la representación jurídica de los NNA; por último cabe destacar el trabajo desarrollado por nuestro Programa del Adulto Mayor, en la Mesa Técnica Intersectorial Área jurídica y la Mesa de Comité Intersectorial del Programa Vínculos, ambas en la que asistió nuestra dupla con la finalidad de logra una mejor coordinación del trabajo en redes, para los efectos de priorizar una mejor respuesta y colaboración en casos de adultos mayores. Cabe destacar el trabajo de nuestros equipos de trabajo logrando mejorar los mecanismos de atención a nuestros usuarios mediante una mejor coordinación con el resto de los servicios públicos.
- **CURADURIAS:** Producto de la reforma al Servicio Nacional de Menores y la creación del nuevo Servicio de Mejor Niñez, a partir del mes de octubre del año 2021, en todas aquellas causas sobre medida de



protección en los cuales había sido designado un abogado del Sename o e alguna institución de colaboración como fueron los PRJ, los Tribunales de Familia, muy especialmente de Antofagasta y en menor medida Calama y Tocopilla, adoptaron la decisión de designar un abogado de la CAJTA, que actuara como curador de NNA en todas aquellas medidas de protección ambulatorias, en la que por perfil de ingreso no eran de competencia de nuestra unidad especializada Mi Abogado. Fue así entonces como se levantó esta problemática a nivel ministerial y se lograron obtener los recursos necesarios para la contratación de abogados que pudieran colaborar con los consultorios jurídicos y no producir un colapso significativo en la línea de patrocinio judicial. Fue así, como se obtuvieron los recursos para la contratación de tres abogados, jornada completa, a cargo del Director Regional, como unidad especializada en la representación de NNA logrando de esta forma absorber la carga de trabajo que antes del mes de octubre del año 2021 mantenía el Sename. Cabe destacar que los primeros tres meses de trabajo las designaciones aumentaron en forma considerable y la proyección de causas asignadas para el año 2022 es del orden de las 700 causas a fin de poder dar cobertura a las necesidades de los NNA.

EJE ESTRATÉGICO N°5: PLAN COMUNICACIONAL

Como ha sido, a través de los últimos años el objetivo del Eje Estratégico N 5 es permitir visibilizar, dar cuenta de la existencia y servicios brindados por la Corporación de Asistencia Judicial. A su vez, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, nuevamente mantuvo el año 2021 la Meta de Gestión N°2, denominada Plan Nacional de Visibilización, el que, a su vez, mantuvo plena coherencia con el Eje N°5 de la CAJTA, situación que ha reforzado nuestra Visibilización a través del tiempo.

PLAN NACIONAL DE VISIBILIZACIÓN DE CAJTA 2021

Al igual que el año 2020, el Plan Nacional de Visibilización fue elaborado de manera conjunta por los encargados y/o profesionales del área de comunicaciones, que a su vez son los responsables la Meta de Visibilización. Que en la CAJTA corresponde al Asesor Comunicacional, René Madariaga Caronna.

Cabe señalar, que Meta N 2 tuvo por OBJETIVO, “Posicionar a las Corporaciones de Asistencia Judicial, como un servicio público profesional, gratuito y especializado, a cargo de materializar el acceso a la justicia de las personas que tienen necesidades jurídicas y que se encuentran en una situación de vulnerabilidad”.

Se debe resaltar, que el año 2021, las cuatro Corporaciones debieron elaborar y ejecutar un único Plan de Visibilización, a diferencia de otros años, que incluía un Plan Nacional y otro Local de Visibilización.

El Plan Nacional en su versión 2021 tuvo un mensaje buscó potenciar y reforzar el rol de las CAJ en la comunidad como referentes principales en el Acceso a la Justicia, destacando su profesionalización, interdisciplinariedad, gratuidad, universalidad en la atención y especialización.

Sobre el PÚBLICO OBJETIVO, las actividades se orientaron a la comunidad, instituciones públicas, municipios, organizaciones sociales, encargados medios comunicación y público interno CAJ.

Al igual que el año 2020, la CAJTA llevó adelante satisfactoriamente la Meta N°2 sobre Visibilización, teniendo en cuenta siempre la experiencia acumulada y el desempeño comprometido de sus unidades. En este sentido, destacamos la conexión temática con las políticas públicas del Gobierno de Chile. Reflejo de lo anterior, fue que, una vez concluida esta Meta de gestión, fue evaluada con un 100% de cumplimiento por parte del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

PLAN DE TRABAJO EL AÑO 2021

El Plan Nacional de Visibilización 2021 estuvo enfocado en un trabajo en formato remoto y digital, recogiendo la experiencia obtenida en la versión 2020, que permitió un importante alcance entre los usuarios de estas plataformas.

CALENDARIZACIÓN TEMÁTICA

La ejecución durante al año pasado fue, a través de una calendarización temática que respondió a las políticas públicas, con criterios unificados por las 4 CAJ.

TEMAS

MES	TEMÁTICA
Mayo	Laboral
Junio	Diálogos de Acceso a la Justicia
Julio	Familia (divorcio, alimentos)
Agosto	Infancia (PMA/ víctimas)
Septiembre	Día Nacional del Acceso a la Justicia
Octubre	Adulto Mayor (Vulneraciones, abuso patrimonial, maltrato)
Noviembre	Inclusión (discapacidad, minorías, no violencia)

Los respectivos temas fueron abordados en un conjunto de ACTIVIDADES, a través de diferente herramientas y soportes, propicios para el contenido y visualización, con la intención posicionar a las Corporaciones de Asistencia Judicial, como un servicio público profesional, gratuito y especializado, a cargo de materializar el acceso a la justicia.

Como se indicó el año 2021, hubo un solo Plan Nacional de Visibilización, el que consideró actividades responsabilidad de cada CAJ en forma independiente, pero integradas temáticamente y de manera coherente. A la vez, hubo actividades conjuntas, como los Diálogos de Acceso a la Justicia y el Día Nacional del Acceso a la Justicia.

ACTIVIDADES

1.- VIDEO SEGÚN TEMÁTICA Y FORMATOS DIVERSOS

En el mes de **mayo**, fue el tema **laboral** y en el formato: VideoScribe.

Pieza desarrollada por CAJBIOBIO, posteriormente publicada en las redes sociales de cada CAJ, en fechas acordadas: 18 y 20 de mayo.



En el mes de **julio**, fue el tema de **familia**, formato: Video Consulta Respuesta. (Ejecutor: CAJMETRO)



En el mes de **agosto**, fue el tema **infancia** en formato: Video testimonial (Ejecutor: CAJVAL)

En el mes de **octubre**, fue el tema **adulto mayor** en formato: Video testimonial (Ejecutor: CAJTA)



En el mes de **noviembre**, fue el tema **inclusión** en formato: Video testimonial (Ejecutor: CAJMETRO)

Cada video lo realizó una determinada CAJ, pero los transmitieron todas por sus RRSS

2.- DÍA ACCESO A LA JUSTICIA

Se conmemora el 29 de septiembre, para lo cual por segundo año se realizó El Maratón por el Acceso a la Justicia, jornada de carácter digital por medio de Facebook en que se conectan las 4 CAJ, a través de Chile. En este espacio se transmiten conversaciones entre profesionales y cápsulas informativas, que explican a la comunidad de manera clara, temas de interés jurídico y social.

Video promocional



Afiche Invitación y Afiche Programa



3.- DIÁLOGOS ACCESO A LA JUSTICIA

Consistió en convocar a la Red de Acceso a la Justicia de cada Región donde funciona la CAJTA, con el fin de efectuar un análisis conjunto de los efectos de la pandemia en materia de acceso a la justicia, acordando acciones específicas para ejecutar durante el segundo semestre 2021.

Actividad es ejecutada por la CAJTA y el resto de las Corporaciones de Asistencia Judicial en la semana comprendida entre el martes 22 y viernes 25 de junio.

Adicional a la ejecución de los Diálogos por parte de cada Dirección Regional de la CAJTA, las CAJ de manera coordinada acordaron el uso y difusión de los siguientes contenidos o productos:

- Afiche Informativo respecto de cada Diálogo Regional (verificada por cada CAJ)
- Invitación Diálogos
- Banner sitio web

AFICHE



INVITACIÓN



BANNER DIÁLOGOS ACCESO A LA JUSTICIA



4.- VIVOS POR INSTAGRAM Y AFICHES PROMOCIONALES

Actividad ejecutada por las cuatro Corporaciones de Asistencia Judicial según calendario. Esta dinámica se verificó cada mes de la misma forma según calendario temático.

Ponemos como ejemplo el mes de mayo
 Mayo: Laboral

Afiches promocionales del Vivo



Afiches posteriores al Vivo con información complementaria al tema



5.- ELABORACIÓN DE DOCUMENTO INFORMATIVO DE LAS CAJ PARA ENCARGADOS MEDIOS (DIRECTORES, EDITORES)

Se envía a los directores y periodistas de los medios de cada Región, un correo electrónico con afiche con información sobre la Corporación de Asistencia Judicial y los datos de la Región en cuestión. El objetivo fue proporcionar información oficial de las Corporaciones, cuya misión es brindar acceso a la justicia a todas las personas vulnerables, para que los comunicadores puedan conocerlos y realizar sus consultas y requerir información respecto a lo que consideren pertinente.



6.- ELABORACIÓN MINUTA PARA PARTICIPACIÓN EN MEDIOS DE PROFESIONALES

Se distribuye por correo masivo, a todas y todos los funcionarios, una minuta digital con orientaciones, para potenciar las comunicaciones de la CAJTA y entregar algunas recomendaciones.



7.- HITO COMUNICACIONAL PMA

Según el contexto se eligió como hito la nueva instalación del Programa Mi Abogado, asumiendo la representación de todos los niños, niñas y adolescentes del Programa de Representación Jurídica, PRJ, del SENAME y con ello la incorporación de nuevos profesionales.



8.- BRIEF CREATIVO.

En términos de marketing, el brief es un documento o una pieza gráfica que describe de manera resumida todos los elementos relacionados con una marca, producto o servicio (el concepto de hecho se traduce como breve), además de la información relativa a su público objetivo.



9.- MANUAL DE COMUNICACIONES.

Corresponde a un Manual de uso interno, orientado a entregar directrices y procedimientos para gestión de la comunicación y la imagen corporativa, reforzar el mensaje respecto del ser y quehacer de las CAJ.



ACTIVIDAD COMUNICACIONAL DE LA CAJTA

Durante el año 2021, a nivel local se visibilizó a la CAJTA en base a su marco teórico, que obedece al Eje Estratégico N° 5 y a la misión de la CAJTA, manteniendo coherencia con el Plan Nacional.

El año 2021, se puso énfasis en visibilizar la labor y atención permanente, especialmente remota, que realizaban las unidades en el marco de la pandemia del Covid-19, de manera que nuestras y nuestros usuarios, siempre tuvieran el conocimiento y seguridad que contaban con el apoyo de la CAJTA en sus conflictos jurídicos y sociales.

DIFUSIÓN RADIAL

Las unidades difundieron las modalidades de atención y materias de su competencia, especialmente al mundo rural, por medio de conexiones telefónicas periódicas a las radioemisoras locales y de carácter comunal. También se realizaron visitas a radios que tuvieran cobertura regional, que abarcara las zonas del interior y costeras.

Arica y Parinacota. Radio Parinacota de Putre, 12 de noviembre de 2021. Participan vía Zoom Jefa del Consultorio Jurídico Móvil, Lidia Ortuño Arce y el Abogado Auxiliar del CAVI, Joel Cortés Díaz.



Tarapacá. Radio Agricultura de Camiña, 25 de agosto . Se conectan vía telefónica Abogada Jefa del Consultorio Jurídico de Pozo Almonte, Flora Jara y la Asistente Social, Elizabeth Valdés.



Antofagasta. Radio Rinconada de Mejillones. 6 de abril de 2021, Se conecta vía telefónica la Abogada Auxiliar del Consultorio Jurídico Mejillones, Constanza Inostroza Retamales.



TRABAJO EN TERRENO

La CAJTA en la medida que las condiciones de la pandemia del Covid-19 lo permitieran, llevó adelante una labor en terreno, orientando e informado sobre diferentes temas jurídicos y sociales, a la vez que se daban a conocer las funciones y características de la Corporación.

Arica y Parinacota: Gobierno en Terreno realizado en la localidad de Putre 28 de septiembre de 2021. Participan, Juan Bustamante Tapia, Trabajador Social y Daniela Pizarro Milanesi, ambos de la Defensoría Jurídica Integral al Adulto Mayor.



Tarapacá: Feria Informativa, por el buen trato hacia el Adulto Mayor, realizada en Huara el 15 de junio de 2021. Participan la Trabajadora Social, Carola Opazo y el abogado y Jorge Reyes, de la Unidad Defensa Jurídica Integral a Adultos Mayores.



Antofagasta: Plaza de Justicia en Avenida Rica Aventura y La Chimba. 13 de mayo de 2021. Participaron Abogado Jefe del Consultorio Centro, Luis Morales y la Asistente Social, Jimena Tapia, de la Unidad de Defensa Jurídica Integral a Adultos Mayores.



Videos Informativos

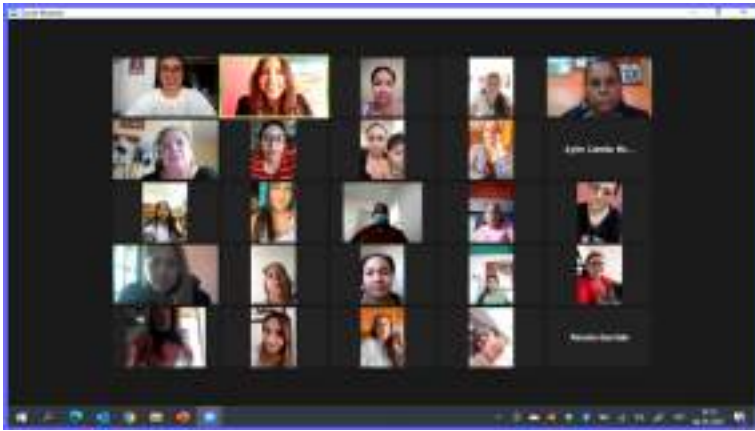
Videos informativos, el año 2021 se consolidó la realización y publicación de videos, a través de este soporte dinámico y amistoso, se visualizó la CAJTA ante la comunidad, dejando de manifiesto que somos la institución por excelencia que brinda acceso a la justicia en el país.



Charlas por Videoconferencias

Las diferentes unidades, organizaron durante el año 2021, capacitaciones, charlas y talleres por videoconferencia sobre temas jurídicos de interés, dirigido a públicos objetivos o se invitó a “toda” la comunidad, para que se inscribiera en las diversas plataformas como Zoom, y de esa forma participar de estas jornadas, e informarse sobre temáticas, por ejemplo del ámbito de la familia o civil.

La Abogada Auxiliar del Consultorio Jurídico Mejillones, Constanza Inostroza Retamales, realizó vía on line una charla sobre derecho de familia destinada a las funcionarias y apoderados del Jardín Infantil Caracolitos de la comuna de Mejillones. 4-5-2021



NUESTRAS REDES SOCIALES: FACEBOOK, TWITTER E INSTAGRAM

Durante el año 2020 y 2021, las Redes Sociales, fueron la principal herramienta comunicativa y vinculante que tuvo la CAJTA con la comunidad, al igual que el resto de las CAJ. **En este sentido, el total de alcances de las actividades desarrolladas en el Plan Nacional y Local año 2020 fue de 167.242, en tanto el año 2021 el total del alcance en nuestras RRSS llegó a 275.160, lo que se puede dividir en 65.777 alcances que corresponden al Plan Nacional de Visibilización y a 209.383 alcances de las actividades propias. Cabe señalar que el año 2021 hubo un solo Plan que integró lo local y lo nacional, por lo que el año 2021 la CAJTA realizó sus propias actividades teniendo como marco teórico el Eje Estratégico N°5, como se indicó anteriormente.**

NOTICIAS CON MAYOR ALCANCE PUBLICADAS DURANTE EL AÑO 2020

1 de julio: Llamado a concurso público, para abogado, trabajador social y psicólogo PMA de Tarapacá. Llegó a 11540 personas.

LLAMADO A CONCURSOS PÚBLICOS

**Cargos: ABOGADO/A
TRABAJADOR/A SOCIAL
PSICÓLOGO/A**

del
PROGRAMA MI ABOGADO-REGIÓN TARAPACÁ

Las postulaciones deberán hacerse en modalidad reclutamiento en línea a través del Portal Empleos Públicos:
www.empleospublicos.cl

Para mayores antecedentes te invitamos a revisar las Bases de estos 3 concursos públicos, en nuestra página web:
www.cajta.cl/concursos

Plazo de postulación:
Del 01 al 08 de JULIO de 2021

CAJTA
cajta_oficial
CAJTA_oficial

29 de julio: Llamado a concurso público, para abogado, trabajador social y psicólogo PMA de Antofagasta. Llegó a 5447 personas.



1 de julio: Llamado a concurso público, para abogado, trabajador social y psicólogo PMA de Arica y Parinacota. Llegó 3289 personas.



1 de septiembre: Programa Mi Abogado de CAJTA asume representación de todos los niños, niñas y adolescentes del Programa de Representación Jurídica, PRJ, del SENAME de Tarapacá. Llegó a 2659 personas.



9 de agosto: Se invita a la charla de la Oficina de Defensa Laboral de Arica y Parinacota vía Zoom. Llegó a 2313 personas.



Promoción de I Seminario Mi Abogado Arica y Parinacota, “Miradas hacia prácticas de reunificación familiar exitosas”. Se llegó 1938 personas.



RECUENTO DE ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE EL AÑO 2021

ACTIVIDAD PUBLICADA	CANTIDAD
Visita Radio y TV	38
Material Gráfico	67
Charlas y Capacitaciones	20
Videos	19
Terreno	27
Notas en general	146
TOTAL DE PUBLICACIONES	317

Las actividades durante el año 2021, volvieron en parte, a ser presenciales en la medida que las circunstancias de la pandemia del Covid-19 lo permitió. De tal forma, que se hace complejo comparar éstas con las actividades

del año 2020, además, el año 2020 “todo” era virtual, ya que las personas al estar en cuarentenas tenían un mayor vínculo con esta modalidad a diferencia del 2021.

Por otra parte, el año 2020 tuvimos actividades que el plan contemplaba como locales, sin embargo, el 2021 hubo un solo Plan que integró lo local y lo nacional. De esta forma, las actividades que realizó la CAJTA se ajustaron a su Eje Estratégico N° 5, el que, a la vez, mantiene relación o es coherente con el Plan Nacional de Visibilización.

UNIDAD DESTACADA DENTRO DE LAS COMUNICACIONES DE LA CAJTA

Visibilización de la Oficina de Defensa Jurídica Integral a Adultos Mayores

Los profesionales de cada región informaron por diferentes vías sobre las competencias de esta nueva unidad de la CAJTA, la que inició sus funciones a fines del año 2020, por lo que reforzó su conocimiento ante la comunidad, sobre esta importante unidad orientada a una población vulnerable.

La abogada de la Unidad de Defensa Jurídica Integral de los Adultos Mayores de Tarapacá, Sandra Martínez fue entrevistada telefónicamente en radio Súper 91.9 de Iquique, 2 de marzo de 2021.



Programa de Defensa Jurídica integral al Adulto Mayores través de los profesionales la abogada Daniela Pizarro y el trabajador social Juan Bustamante, llevan adelante Charla de Violencia Intrafamiliar dirigido a estudiantes de la carrera de Trabajo Social de la Universidad Santo Tomas de la ciudad de Arica. 9 de junio de 2021.



La Unidad de Defensa Jurídica Integral a Adultos Mayores de Antofagasta, Charla informativa dirigida a los dirigentes de las Juntas de Vecinos Cardenal Raúl Silva, Henríquez Ii y Villa Esperanza.3 de marzo de 2021.

Participan, la abogada Alexandra Quiroga junto a la asistente social, Jimena Tapia Valenzuela y la postulante, Mariela Vargas Espinoza.



HITOS IMPORTANTES

DÍA DE LA MUJER

Como cada año se conmemora el Día de la Mujer, ya que la perspectiva de género es prioridad fundamental en la labor que desarrolla la CAJTA ante la comunidad.



RECONOCIMIENTO A JUDITH VALERA CÁCERES

La Subcoordinadora del CAVI de Arica y Parinacota, Judit Valera Cáceres, recibe un reconocimiento a su gestión institucional, entre las mujeres de los distintos Servicios Públicos dependientes del MINJUDH, en el marco de las buenas prácticas en materia de género "Adriana Olgún", quien fuera la primera mujer Ministra de Estado en Latinoamérica (1952). 30 de marzo de 2021.



IMPLEMENTACIÓN DE WHATSAPP

A contar del 1 de septiembre la CAJTA se implementó de WhatsApp como una nueva plataforma de atención a las y los usuarios.



INFORMACIÓN PERMANENTE SOBRE ATENCIÓN DE LAS UNIDADES



LA LUPA

Cápsula informativa, que da cuenta de manera breve sobre las características de nuestras unidades, donde sus propios equipos cuentan de manera cercana los beneficios que entregan a la comunidad.



VACUNACIÓN POR COVID-19 DE LAS Y LOS FUNCIONARIOS

Las funcionarias y funcionarios de la Corporación de Asistencia Judicial concurren a vacunarse contra los Covid-19, conforme a las políticas de prevención del Gobierno, como una forma de cuidado personal y con las y los usuarios.



FIRMA DE CONVENIO CON GENDARMERÍA

Corporación de Asistencia Judicial y Gendarmería firman convenio que permitirá realizar mediación a mujeres internas de la ciudad de Iquique, 7 de junio de 2021.



FIRMA DE CONVENIO CON DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN LA REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA. 15 DE ABRIL DE 2021.



CONVERSATORIO DENOMINADO, “LA EXIGIBILIDAD DE DERECHOS DE PERSONAS LGBTIQA+”. 7 DE MAYO DE 2021.

Realizado por el Consultorio Jurídico Norte de Antofagasta, en el que se abordó la vulnerabilidad que enfrentan las personas LGBTIQA+, orientándose a la definición de medidas para garantizar el reconocimiento y protección en condiciones de igualdad de sus derechos y libertades. La jornada fue dirigida a funcionarios y Postulantes de la CAJTA a nivel Regional y extensivo a otros servicios de Antofagasta, como internacionales de Perú y Argentina.



ACTIVIDAD DE RELACIONES PÚBLICAS

De manera sistemática se envían saludos de cumpleaños a las y los funcionarios; saludo por nacimiento de hijo/a; condolencias; Aniversario unidades; Felicitaciones por Día de la profesión o funciones y saludos según efemérides.



CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL
"Tu Acceso a la Justicia"

Saludo por Aniversario
Programa Mi Abogado
Región de Antofagasta



Carolina Fernández Álvarez, Directora General de la CAUTA junto al equipo humano de la DIRGEN hace llegar a todos y todas los integrantes del Programa Mi Abogado de la Región de Antofagasta, un fraternal y confiado saludo en su primer aniversario, este 1 de octubre.

Además, se permite reconocer y valorar el trabajo en equipo que han implementado durante la presente crisis sanitaria, que les ha permitido brindar acceso a la justicia de manera integral a nuestros niños, niñas y adolescentes de la zona norte del país.

¡Vaya para ustedes un abrazo y felicitaciones!

1 de octubre de 2021

CAUTA | @cauta_oficial | CAUTA_oficial

CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL
"Tu Acceso a la Justicia"

Feliz Día de la
Abogada y el Abogado




Carolina Fernández Álvarez, Directora General de la CAUTA junto al equipo humano de la DIRGEN hace llegar un fraternal saludo a las Abogadas y Abogados de la Corporación de Asistencia Judicial en su Día y a cada Abogado y Abogada de nuestro país.

En 1833, con el grado de teniente primero, Arturo Prat solicitó permiso para iniciar la carrera de derecho en la Universidad de Chile, obteniendo su título en 1876, siendo el primer oficial de la Armada de Chile en obtener el título de abogado.

En este día, recibas ustedes un reconocimiento por la entrega abogada de su labor, que permite brindar Acceso a la Justicia a las personas vulnerables del norte de Chile en medio de la crisis sanitaria del COVID-19, que nos toca enfrentar hace más de un año.

¡Vaya para ustedes un abrazo y felicitaciones!

21 de mayo de 2021

CAUTA | @cauta_oficial | CAUTA_oficial

CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL
"Tu Acceso a la Justicia"

¡Felices Fiestas Patrias!




Carolina Fernández Álvarez, Directora General de la CAUTA junto al equipo de la DIRGEN, hace llegar un fraternal saludo en ocasión de nuestras Fiestas Patrias, a los y las funcionarios de la de la Corporación de Asistencia Judicial de Arica y Parinacota, Tarapacá y Antofagasta, así como toda la comunidad.

Estos dos últimos años la crisis sanitaria no ha mantenido alerta, sin embargo, los terrenos están felices nos permite estar más cerca de nuestros seres queridos, gracias al proceso de vacunando.

Mantengámonos todos los cuidados, al celebrar estos 211 años de soberanía e independencia.

Les deseamos que puedan compartir y estrecharse en un ambiente dichoso sano y de esparcimiento.

¡Felices Fiestas Patrias!

CAUTA | @cauta_oficial | CAUTA_oficial

CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL
"Tu Acceso a la Justicia"

¡FELIZ AÑO 2022!




Carolina Fernández Álvarez, junto al equipo humano de la DIRGEN, hace llegar un fraternal saludo de salud, unidad y esperanza para el año 2022.

Al mismo tiempo, reconocemos en cada uno/a de ustedes el permanente compromiso por brindar acceso a la justicia a todas las personas vulnerables del norte de Chile, en medio de la compleja situación generada por la crisis sanitaria que atravesamos como humanidad.

Hacemos extensivo también el presente saludo a vuestras familias y seres queridos.

¡Feliz 2022!

1 de enero de 2022

CAUTA | @cauta_oficial | CAUTA_oficial



DESAFÍOS 2022

Hoy renovamos nuestro compromiso a iniciar un nuevo ciclo de trabajo, ya después de más de dos años que nos enfrentamos como sociedad a grandes cambios por el COVID 19, y su impacto mundial, pero además a fines del 2019 con el estallido social nos vimos impulsados a mirarnos y reevaluar como hacer mejor nuestra gestión para aportar a disminuir las desigualdades, todo ello nos enseñó y obligado a cambiar y responder de otras maneras a las contingencias de diferentes índoles, siempre en miras de la mejor continua y empezamos a cerrar ciclos e iniciar otro nutriéndonos y alineados con los nuevos ejes centrales de las autoridades de nuestro Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, donde se nos llama a generar acciones con medidas que garanticen y amplíen el ejercicio efectivo de derechos e igualdad de género; políticas públicas con enfoque de derechos humanos y gestión centrada en mejora continua con eficiencia y eficacia, con la participación de actores internos y externos como es nuestro Consejo de la Sociedad Civil, juntas de vecinos, adultos mayores con quienes cotidianamente nos relacionamos, siempre con un foco en la prevención temprana de conflictos, **todo en miras de avanzar en aportar en el camino de consolidar una Justicia accesible e inclusiva centrada en las personas.**

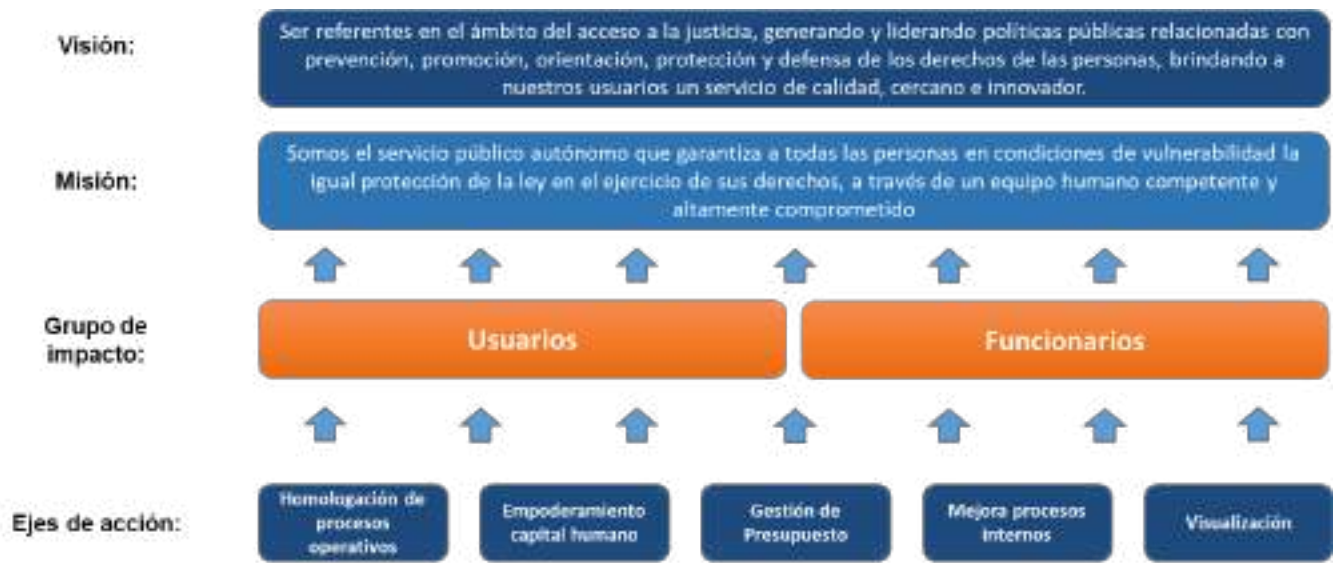
Aun con la pandemia, seguimos trabajando en la concreción de nuestra planificación estratégica institucional, que no dio directrices para seguir caminado en la mejora continua de nuestro servicios y concretar acciones concretas entre los años 2018 hasta este año 2022, tareas no fáciles de cumplir cuando 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, se actualizó 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 se acotaron desafíos para los años 2021 al 2022, para seguir en la búsqueda de la eficiencia en las líneas de atención y poder generar una nueva planificación para el periodo 2023 al 2026.

OBJETIVO ESTRATÉGICO CAJTA



Durante el 2021 – 2022, continuamos en el mapa estratégico que busca seguir en la línea de tener un impacto directo en nuestros usuarios y funcionarios, en los 5 ejes de acción de los que hemos dado cuenta ya de los avances, analizar resultados, impacto, y por sobretodo generar y construir de manera colaborativa un nuevo plan para los años venideros.



PLAN ACTUALIZADO DE ACTIVIDADES POR EJE DE ACCIÓN 2021 – 2022

Este plan da cuenta de lo ya avanzado y lo que queda aún por recorrer y analizar este segundo semestre de 2022 si es necesario integrar algunas acciones a futuro o cambiarlas, como así mismo tareas permanentes de ejecución, que también debemos analizarlas y mejorarlas.

HOMOLOGACIÓN DE PROCESOS OPERATIVOS	EMPODERAMIENTO CAPITAL HUMANO	GESTIÓN DE PRESUPUESTO	MEJORA DE PROCESOS INTERNOS	VISIBILIZACIÓN
POR EJECUTAR				
<p>Homologación de procedimientos área operativa CAJTA (Reuniones, modelos, gestión Direcciones Regionales).</p> <p>Diagnóstico colaborativo y elaboración de un plan de Trabajo con Unidades que presente bajo el promedio Institucional de Satisfacción de Usuario. (2021-2022)</p> <p>En SAJ, uso de agendamiento en sistema, SAJ, Direcciones Regionales sistema homologado.</p> <p>Capacitación de modelo de Primera Acogida y Atención en Orientación e Información profesional, para estándar y homologados de atención de público;</p>	<p>Actualización del Plan de Auto Cuidado Institucional, orientado al cuidado de equipos de trabajo y mejoramiento de climas laborales (Desarrollo de una Política de Gestión y</p> <p>Programa de Líder activo (Definir Plan de Trabajo de perfiles funcionario CAJTA, Couching, diagnostico, brechas)</p> <p>Desarrollo y seguimiento de proyectos de Laboratorio del Cambio y significación en demás regiones, área de capital humano.</p> <p>Actualización de política de Reemplazos por vacancias y licencias médicas extendidas.</p>	<p>Mejoramiento del Control operativo ingreso recursos y ejecución presupuestaria Ejecución Proyecto C.J. Norte Antofagasta (2045-2023)</p> <p>Proyectos Móviles CAJTA FNDR antófaga y Arica (2019 – 2021)</p> <p>Exploración de opciones para el cambio de lugar del C.J. Alto Hospicio.</p>	<p>Programa control conductores y mantención vehículos institucionales.</p> <p>Revisión y mejoramiento de procedimientos en todas las áreas de gestión Dirección General y Regionales. Plan Trabajo Piloto 2020 y evaluación 2021 para cambios y posibles reestructuraciones)</p> <p>Actualización de Procedimientos de permisos, cometidos y otros del área de Recursos Humanos.</p> <p>Mejoramiento de Plataformas en concordancia a la Agenda de Transformación Digital de Gobierno. y Doc Digital</p> <p>Modificación y Actualización del Reglamento Interno</p> <p>Plan de trabajo sistema de Registro SIAPER y control de procesos en sistema y ciclo de vida del trabajador en sistema.</p> <p>Creación de Comité Paritario DIRGEN.</p>	
PERMANENTES				
<p>Mejoramiento de Reportes y Estandarización modelo estadístico y acompañamiento técnico y envió de SIG mensual general. Planificación Anual</p>	<p>Desarrollo de instructivo de nota de mérito e incidente positivo. Difusión 2021 y envió masivo</p> <p>Comunicaciones Internas y Relaciones Internas. (Diario Mural, Desarrollo espíritu</p>	<p>Gestión de Proyectos y Exploratorios para la ampliación de líneas de servicio.</p> <p>Mejoramiento de la Gestión de Convenios Municipales. Plan de Trabajo para la</p>	<p>Revisión y homologación procedimientos Internos Unidades.</p> <p>Control de inventario.</p> <p>Seguimiento y mejoramiento de áreas conforme a Matriz de</p>	<p>Plan Comunicacional CAJTA, creación y puesta en Marcha del Plan Local de Visibilizarían.</p> <p>Actualización conforme a Plan Estratégico</p>

HOMOLOGACIÓN DE PROCESOS OPERATIVOS	EMPODERAMIENTO CAPITAL HUMANO	GESTIÓN DE PRESUPUESTO	MEJORA DE PROCESOS INTERNOS	VISIBILIZACIÓN
<p>Programa Operativas, formulario homologado actualizado</p> <p>Mejoramiento de la Gestión interna de área de Postulantes, protocolo de reconocimiento de labor, homologación de tiempos de práctica y jornadas y mejoramiento en la evaluación de práctica, nuevas mejoras de inducción.</p> <p>Agenda de trabajo del área de Participación Ciudadana y Consejos de la Sociedad Civil.</p> <p>Procedimiento para la implementación de remediales y control avances.</p> <p>Programa de visitas unidades móviles y trabajo en terreno Gral.</p> <p>Implementación de una Encuesta de Satisfacción de Usuarios en concordancia con la Meta de Modernización Institucional. (Meta 2020 - 2021)</p> <p>Plan permanente de Capacitación de SAJ, nuevos funcionarios y postulantes.</p> <p>Plan de Trabajo y Homologación Nacional CAJs, conforme a Agenda Estratégica (2018 – 2022) y Líneas de Servicios.</p> <p>Trabajo de líneas homologación, agenda anual y seguimiento de acuerdos CAVI, Laboral, Familia y Civil, nuevas líneas Sicosocial y Receptores</p>	<p>CAJTA, calendario)</p> <p>Mejorar y desarrollo de plan anual Espiritu CAJTA, Formación Comité (Calendario, actividades, acciones, saludos, etc.)</p> <p>Mejoramiento de los procesos de gestión y difusión de Servicio de Bienestar del personal.</p> <p>Plan contingencia circular 15, Creación del comité de Contracción con participación AFUCAJTA.</p>	<p>firma de nuevos Convenios Municipales.</p> <p>Homologación Nacional de los procesos de cobro de Costas y Diezmo y control de su ejecución permanente.</p>	<p>riesgo, actualización, control, difusión.</p> <p>Plan de Trabajo para "Sello COVID" de ACHS</p> <p>Implementación del Sistema de Gestión de Riesgos de Desastres en el 100% de las Unidades CAJTA.</p> <p>Programa de levantamiento de riesgos higiénicos y vigilancia epidemiológica o Minsal (TERMER, Sicosocial, otros.)</p> <p>Plan informático mejora procesos internos (Intranet, sistemas, etc.). Mejoramiento global permanente plan contingencia COVID-19</p> <p>Inicio de proyecto "Cero Papel" y Gestión Documental.</p> <p>Implementación de Plan de Prevención de Riesgos. (2020-2021)</p> <p>Identificación y entrega de equipos protección personal EPP. Plan contingencia Covid-19</p> <p>Plan Contingencia Prevención de Riesgos COVID-19, ejecución, seguimiento, control, actividades asociadas</p>	<p>Nacional de Página Web.</p> <p>Actividad nacional mes de Septiembre "Mes de acceso a la justicia".</p> <p>Mejoras al Community Manager (Facebook, Instagram, Twitter). Desarrollo de material gráfico, folletería y afiches institucionales digitales.</p>
EJECUTADOS				
<p>Implementación de sistema SAJ en nuevas líneas, Consolidación y plan de seguimiento de Ingreso efectivo de consultas en secretaria o terreno. (SENADIS, Mi Abogado, Direcciones Regionales, Adulto Mayor, otros.)</p> <p>Implementación nuevas unidades operativas. 2020, Programa Mi Abogado Antofagasta y Defensa Adulto Mayor.</p> <p>Protocolos de Atención Usuaría por contingencia COVID-19, Presencial y Remota, Socialización, implementación y control. (Bitácora, Protocolo, registro de asistencia.)</p>	<p>Desarrollo de Laboratorio del Cambio, socialización y aprendizajes preliminares</p> <p>Creación de Protocolo de Abuso Laboral y Sexual, incorporar a nuevo terreno. (SENADIS, Mi Abogado, Direcciones Regionales, Adulto Mayor, otros.)</p> <p>Mejoramiento del plan de Control de riesgos Psicosociales, Istas 21, Mejoramiento de proceso, control de seguimientos, otros.</p> <p>Desarrollo de Personas, con énfasis en el cuidado de los equipos, Meta 2020)</p> <p>Mejoramiento del área de reclutamiento de personal y concursos.</p>	<p>Proyectos institucionales de infraestructura equipamiento, C.J. Mejillones, Oficinas Mi Abogado, Cavi y ODL Antofagasta, Centro de Mediación y ODL Iquique, Mejoramiento General Unidades, y Traslado Dirección Regional Arica (FNDR-Exploratorios-internos-otros).</p> <p>Actualización de los procesos de Cobro y reintegro de subsidios de licencia Médica.</p> <p>Mejoramiento de los Proceso Internos de Compras Pública.</p> <p>Plan de Trabajo y Redistribución de recursos y acciones para recambio de vehículos antiguos o</p>	<p>Implementación Red MPLS.</p> <p>Actual plan de socialización Matriz de Riesgo (2020-2021)</p> <p>Mejora y aplicación al 100% de personal de Charla DAS e inducción.</p>	<p>Plan de socialización Contingencia COVID - 19, atención usuaria, trabajo remoto otros QuedateEnCajta y La Lupa.</p>



HOMOLOGACIÓN DE PROCESOS OPERATIVOS	EMPODERAMIENTO CAPITAL HUMANO	GESTIÓN DE PRESUPUESTO	MEJORA DE PROCESOS INTERNOS	VISIBILIZACIÓN
	<p>Modernización de Reclutamiento de personal, (Actualización de bases, perfiles de cargo y concursos en línea)</p> <p>Plan Contingencia Auto Cuidado COVID-19, Acompañamiento Usuarios, Capacitaciones ACHS, Taller de gestiones, de emociones, desconexión digital laboral.</p>	<p>siniestrados. (Renovación 4 vehículos 1 Arica, 1 Antofagasta y 1 Tarapacá, CAJTA Móvil Tarapacá)</p> <p>Vehículos más de 10 años (Calama, Tarapacá)</p>		

A su vez, paralelamente al plan estratégico definido también definimos proyectos que permitirán asegurar el cumplimiento de los objetivos definidos por nuestra Corporación.

DESAFIOS CAJTA PARA EL 2022


- SEGUIMIENTO DEL PLAN DE TRABAJO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS:** Dada la contingencia sanitaria aún vigente, es que todo lo relacionado con la prevención de riesgos de contagio, paso a ser una gran prioridad, por lo cual en este sentido se continuará mejorando, revisando y aplicando nuevas directrices que dictamen la Autoridad Sanitaria y nuestro organismo admirador ACHS.
- CREACIÓN DEL COMITÉ DE RIEGOS DE DESASTRES:** Dadas las condiciones actuales por las que pasa el país es que se solicitó por parte de la ONEMI la creación del Comité de Riesgos de Desastre, el cual nos ayudara como servicio público a canalizar los temas de prevención y que estos puedan ser solucionados por este comité.
- PROYECTOS DE MÓVILES EN ARICA Y ANTOFAGASTA:** Dentro de los proyectos que tenemos en curso como desafíos para este año 2022, tenemos el proyecto del Móvil Arica el cual ya se encuentra en etapa de licitación y el del Móvil de Antofagasta el cual se deberá presentar a Gobierno Regional para su priorización, por tanto esperamos darles curso durante este año, para poder contar con estos móviles, los cuales nos permitirán acercar el acceso a la justicia a las zonas más alejadas.
- PROYECTO REPOSICIÓN CONSULTORIO JURÍDICO NORTE:** Este proyecto pretende intervenir el inmueble ubicado en calle Los Chañares N° 265, Trocadero sector Norte de la ciudad de Antofagasta, dependencia en la que hoy se encuentra ubicado el Consultorio Jurídico Norte, propiedad de la Corporación de Asistencia Judicial de las Regiones de Tarapacá y Antofagasta. En la actualidad el proyecto se encuentra en etapa de ejecución contando con patrocinio del Gobernador Regional, habiéndose terminado en forma previa la Etapa de Diseño, con la entrega de este por parte de la Consultora que se adjudicó Licitación Pública y cuya unidad técnica fue la Dirección Regional de Arquitectura del MOP. El proyecto se encuentra con asignación de Analista de la Seremia de Desarrollo Social y en estos momentos se está recopilando los antecedentes solicitados por este para obtener RS.
- CAMBIO DE DEPENDENCIAS CONSULTORIO JURIDICO DE ALTO HOSPICIO:** Por el mismo expediente de la autogestión y ahorro, se procederá a cambiar la ubicación actual del Consultorio Jurídico de Alto Hospicio, el cual presenta serios problemas en su ubicación, tanto para el acceso de los usuarios, lejanía del centro urbano de la comuna, problemas de seguridad y de salubridad por conflictos con vecinos, para lo cual se proyecta una inversión para el presente año en arriendo e implementación de M\$25.000.
- ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO FUNCIONARIO:** Uno de los grandes desafíos para el presente año es introducir mejoras al sistema actual de Evaluación de Desempeño, de manera de poder simplificar el proceso y mejorar los instrumentos actuales de

evaluación, de manera de incorporar indicadores de gestión o elementos objetivos de evaluación, a su vez incorporar también la evaluación ascendente, lo que implicará que el trabajo evaluará la labor y desempeño de su jefatura, facilitando la implementación de procesos de mejoramiento en el rol de las jefaturas.

7. **VISIBILIZAR EL TRABAJO DESARROLLADO DURANTE EL AÑO 2021, RESPECTO DE LOS INSTRUMENTOS ELABORADOS CONFORME A LA META N°3:** El trabajo que implicó el desarrollo de la segunda Etapa de la Política de Desarrollo y Gestión de Personas, con énfasis en el cuidado de los Equipos de Trabajo, generando como producto la elaboración de tres instrumentos como son: Procedimiento de Inducción, Protocolo de Conciliación, y el Plan de Prevención de Maltrato, Acoso Laboral y Sexual.
8. **ELABORAR POLÍTICA ROL DE LAS JEFATURAS Y PERSONAS CON PERSONAL A CARGO:** El objetivo es potenciar el rol de las jefaturas al interior de las Corporaciones, reconociéndose como parte esencial de la institución, lo que implicaría generar los lineamientos necesarios, a fin de que puedan velar por el cuidado de la salud física y emocional de los equipos de trabajo a su cargo.
9. **EJECUTAR PLAN DE PREVENCIÓN Y SEGUIMIENTO DEL MALTRATO, ACOSO LABORAL Y ACOSO SEXUAL:** Dada la importancia que reviste generar y mantener ambientes laborales sanos y de mutuo respeto entre las personas que trabajan en la Corporación, se ha adoptado como trabajo de Meta N°3 para este año 2022, el ejecutar el Plan de Prevención y Seguimiento del Maltrato, Acoso Laboral y Acoso Sexual, sancionado el pasado año 2021.
10. **MANTENCIÓN Y REPARACIÓN DE UNIDADES:** Para el presente año, por medio de autogestión, en la Región la CAJTA invertirá un total de M\$19.047 proyectado en dar continuidad al proceso de mejoramiento, mantención y reparación de unidades, con miras a mejorar las condiciones en que se presta el servicio a todas las personas. Dentro de las reparaciones se contempla cambio y reparación de techumbres, instalaciones eléctricas, muebles, etc.
11. **IMPLEMENTACIÓN TECNOLÓGICA:** La CAJTA continuará con la renovación de implementación informática a fin de permitir la intervención adecuada en los actuales procesos electrónicos, en todas las materias, permitiendo una mejor defensa y una gestión más eficiente de las causas, para lo cual se ha proyectado invertir M\$14.840 por el modelo de la autogestión. La implementación informática debe ser renovada en forma permanente y continua, en atención a la modernización de los procesos judiciales.
12. **CONTRATACIÓN DE INFORMÁTICO PARA LA REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA:** La región de Arica nunca a contado con un informático de planta, por lo cual, con esfuerzos propios de la CAJTA a contar del mes de marzo se contrata un informático de media jornada de 5 horas diarias, 100 horas mensuales, el cual vendrá en directo apoyo a la gestión regional y el retorno a la presencialidad por parte de las unidades operativas.
13. **CONTRATACIÓN DE ABOGADOS DE APOYO:** También por medio de la autogestión, durante el 2022 se podrá financiar la contratación de los abogados de apoyo, al menos en forma anual, para la Dirección Regional, Centro de Familia y para los Consultorios de Pozo Almonte y Alto Hospicio, por un monto de M\$47.407. Se trata de tres abogados destinados exclusivamente a la asistencia a audiencias, con jornadas parciales para suplir la falta de personal de las unidades y de la Dirección regional ante el creciente número de requerimientos de tribunales.
14. **ATENCIÓN DE MIGRANTES:** Asumir la defensa efectiva de migrantes el mandato de la nueva ley de migraciones, para lo cual será necesario la creación de una nueva línea sobre Derechos Humanos y Migración de atención que requerirá inversión en la ampliación de la planta institucional. Como remedial temporal se ha proveído un abogado a las Direcciones Regionales, por medio de contratación transitoria y por medios propios para preparar la formación de la unidad, contratación mencionada más arriba como abogado de apoyo para el año 2022.

15. **ATENCIÓN DE NNA:** Asumir la defensa efectiva de NNA en causas de protección con medidas ambulatorias, lo que también requiere implementar una nueva línea de defensa e inversión en la ampliación de la planta de las CAJ en general y de la CAJTA en especial. Para cumplir con el mandato legal, se está en proceso de elaboración de la línea especializada y la determinación de las necesidades de personal para ello y como remedial temporal se ha proveído por medio de recursos propios dos abogados, por medio de contratación transitoria y por medios propios, para hacer frente a las audiencias en los centros más atochados, y a los casos de defensa incompatible en estas materias.
16. **ACCESO A LA JUSTICIA EN LOCALIDADES ALEJADAS:** Llevar el Acceso a la Justicia a terreno y a todas las localidades, en forma igualitaria y con perspectiva de género, a fin de disminuir las brechas que en el sector ha provocado la pandemia y verificar que el servicio esté presente en los territorios y comunidades de la Región.
17. **PROPUESTAS PARA LA TRANSFORMACIÓN, AJUSTE E INNOVACIÓN DE LA DEFENSA INTEGRAL INTERDISCIPLINARIA DEL PROGRAMA MI ABOGADO.**
- ✓ Generar instancias de jornadas a nivel nacional o zonal de los distintos PMA, enfocadas por un lado a intercambiar buenas prácticas, como reflexionar respecto a los nudos críticos presentados.
 - ✓ Evaluar a nivel nacional, en instancias de planificación anual, necesidad de generar mayores recursos profesionales para el Programa, con miras de ampliar equipos que permitan absorber la demanda del sistema, manteniendo el estándar que PMA mantiene como objetivo de trabajo.
 - ✓ Generar recursos financieros para disponer de apoyo profesional externo, que permita y facilite la realización de jornadas de autocuidado.
 - ✓ Reactivación de incorporación y participación en mesas de trabajo con unidad de Fiscalía; para el continuo análisis de casos, y coordinaciones varias en favor de los NNA representados.
 - ✓ Generar instancias de capacitación a equipo de profesionales, acorde a cada disciplina, que permita mayor especialización en el área judicial.
 - ✓ Generar un mecanismo que facilite la opinión y/o experiencia de los NNA que han participado en PMA, de manera de consolidar su participación activa y tener conocimiento de primera fuente de las falencias o aspectos a mejorar del Programa.
 - ✓ Generar instancias a nivel grupal de NNA representados, para instalar el desarrollo de diversas temáticas a nivel judicial, acorde a las necesidades e intereses de los NNA.
 - ✓ Potenciar el acceso y trabajo mediante plataformas virtuales de fácil acceso, que nos permiten realizar acciones remotas, coordinaciones interinstitucionales, reuniones técnicas, cumplimiento de objetivos y comunicación con nuestros usuarios.
 - ✓ Trabajo colaborativo con Centro de Observación y Cumplimiento de Medidas de Protección, elevando nudos críticos hacia Iltma. Corte de Apelaciones.
 - ✓ Actividades de promoción y prevención de derechos, realizando capacitaciones a instituciones pertenecientes a la red de infancia, a fin de evitar victimización secundaria.
 - ✓ Planificación estratégica como objetivo de trabajo, para presentar un plan de intervención para la vida adulta de NNA en situación de abandono, abarcando tres ejes centrales de trabajo, inserción socio laboral, social y educación sexual.

Por último, señalar que esta Corporación es parte de una red nacional mucho más grande donde confluyen las cuatro Corporaciones de Asistencia judicial de país y que en los últimos años a existido 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 desde el año 2018 se inició un trabajo para consolidar una agenda consensuada de trabajo que se puso desafíos a mediano plazo a concretarse al año 2022, lo que sin lugar a dudas se vieron



afectados por las contingencias de los últimos dos años, pero también fue una oportunidad de coordinación permanente y estrechar los alzos de trabajo colaborativo y conjunto entre las CAJs, nos unió y permitió un trabajo permanente y cotidiano en todos los ámbitos de acción.

Muchos de las tareas propuestas se concretaron y ahora es tiempo de generar nuevos realizas y o posibles de concretar en los próximos años al alero de los nuevos lineamientos.

Destacamos aquellas que se encuentran en curso y que son de gran importancia para el mejor desarrollo de nuestras misiones institucionales como son:

- **Encuesta de Satisfacción de Usuarios**, esta meta de modernización la cual, este es su tercer año de implementación y este año tiene continuidad, vino a impactar la atención y gestión general, ya que por contamos con un instrumento objetivo que permite 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.
- 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 (Curadurías, Migraciones, entre otras).
- El desafío de una mejor coordinación con la Corte Suprema, para lograr a nivel nacional Salas Únicas CAJs y digitalización de la certificación de prácticas de Postulantes para su juramento.
- 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.
- Continuidad de la **MESA NACIONAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS COVID-19** CAJs, con el objeto de poder atender en los aspectos de prevención de contagio de funcionarios y funcionarias como de nuestros Usuarios, y consensuar técnicamente en conjunto con la Mutual ACHS y las instrucciones s de la Autoridad Sanitaria continuar en el camino desarrollado el 2020
- Colaboración y transferencias de información y modelos entre CAJs, para postulación a proyectos FNDR Regionales.
- Desarrollo del Plan Nacional de Visibilización.
- Conmemoración “**DIA NACIONAL DE ACCESO A LA JUSTICIA**”.
- Otras acciones de Difusión y conjunta



Tu Acceso a la Justicia

