



## *Tu Acceso a la Justicia*



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

**MEMORIA ANUAL CAJTA 2019**



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



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



La Corporación de Asistencia Judicial de las regiones de 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 y a las 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 y 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 sobre su devenir. 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 2019 pusieron a disposición de la comunidad sus habilidades, competencias, conocimientos y aptitudes, permitiendo a los habitantes de las regiones de Arica y Parinacota, de 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.

El año 2019 será recordado como el año de las transformaciones sociales iniciadas con gran notiriedad a mediados del mes de octubre en nuestro país, en que la sociedad requirió con fuerza de los Servicios Públicos y de sus integrantes el poner las necesidades de la población como el eje principal de toda la gestión del Estado, exhortándonos a siempre buscar el bienestar general por sobre las conveniencias o intereses particulares, como también formas de mayor cercanía y pronta respuesta a la comunidad; así, la Corporación 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; 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 programas como el Laboratorio del Cambio y los proyectos generados en el, Actividades de Capacitación, Programa de Vigilancia de Riesgos Psicolaborales en cuidado de riesgos e implementación de protocolo de riesgos labores 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 un proceso de cobros por subsidios de licencias médicas, y recuperación de deuda histórica de Convenios Municipales, adecuado inventario general de mobiliario, consolidación de las nuevas instalaciones para el Centro de Mediación de Iquique y la Oficina de Defensa Laboral de Tarapacá, la asignación de un vehículo institucional “Cajta Móvil Tarapacá”, a cargo de la Dirección Regional de Tarapacá, nuevas dependencias para el Centro de Atención a Víctimas de Delitos Violentos de Antofagasta, la instalación del Programa Mi Abogado en la región de Arica y Parinacota y Tarapacá, 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 (Contraloría General de la República, Defensoría Penal Pública, Subsecretaría de Justicia, Servicio Nacional de la Discapacidad, entre otros), 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 2019, que contempló cuatro actividades simultáneas en todo el país, mediante los Diálogos de Acceso a la Justicia, el establecimiento del “Día del Acceso a la Justicia”, la participación en las Ferias de Servicio y un Plan local de visibilización, mediante la participación en diversas actividades que, al final del año, contemplaron también, un espacio orientado al Proceso Constituyente; trabajo cuyo detalle se expresa en el presente documento.

También, en líneas concretas se da cuenta del cumplimiento de las Metas Institucionales del Año 2019, que se vincularon a tres temáticas, a saber: **Meta N°1:** Diseño e implementación de un mecanismo de satisfacción usuaria en la línea Profesional de Orientación e Información (OI), 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 18,36% y en cuanto a la aplicación de la encuesta un **78,86% de usuarios evaluó el servicio entregado como Muy Bueno y Bueno**. **Meta N°2:** Ejecución de un Plan Nacional de Visibilización para 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:** Elaboración e Implementación de un Protocolo sobre Acoso Sexual y Laboral, instrumento que fue trabajado en conjunto por diversos especialistas, con representación de las Corporaciones de Asistencia Judicial y los funcionarios/as, que permitió dotar al Servicio de un nuevo instrumento que se adecúa a las nuevas realidades en las temáticas de acoso sexual y laboral, y la **Meta N°4: Cumplimiento regional de metas asociadas a indicadores del SIG**, 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 la consolidación del Programa Mi Abogado en la región de Tarapacá y la instalación del mismo Programa en la región de Arica y Parinacota, de los nuevos Convenios Institucionales suscritos con diversas municipalidades 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, han puesto el bienestar general de la sociedad por sobre los intereses particulares, como un valor propio y que los caracteriza.

Mis palabras de presentación no pueden soslayar la extrema realidad que hoy nos golpea como sociedad y nos pone en estado de contingencia ante la grave Pandemia (COVID-19) que afecta a la institución y a las vidas personales de funcionarios, funcionarias y usuarios, 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, en muchas ocasiones, le gana a lo importante; lo cual se refleja en el orden interno, en las medidas adoptadas en el mes de marzo recién pasado en donde priorizamos el cuidado de la salud y vida de nuestra comunidad interna y externa.

En este camino damos cuenta que a partir del lunes 16 de marzo del presente año, debimos adaptar todas nuestras líneas de servicio y de administración interna, así como la forma en que ejecutamos las tareas y el trabajo diario, recurriendo a los nuevos mecanismos y los avances que la tecnología nos entrega, para continuar desarrollando nuestra gran labor, como manifestación del principio de continuidad que la normativa nos impone, pero que también la sociedad que más lo necesita hoy nos demanda. No puedo dejar de destacar la gran capacidad de cambio y de creatividad que ha surgido del gran equipo que compone la CAJTA, para resolver la contingencia actual, permitiendo así, con el apoyo de la Unidad de Planificación y Control, digitalizar los procesos y formas de trabajo en pocas semanas, todo ello para seguir acogiendo a miles de personas que en todo el país requieren ser escuchadas y atendidas por profesionales en las diversas áreas y especialidades, que les permitan superar y resolver sus conflictos o necesidades de asistencia jurídica, más aún en tiempos de confinamiento que viven varias zonas del territorio nacional.

Tal como lo señalé en mis palabras de presentación de la memoria del año 2018, 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, en 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, y con ello permitir que los más vulnerables de la comunidad puedan siempre tener Acceso a la Justicia en coordinación con la Red Judicial, con un trabajo colaborativo y en coordinación permanente.

Probablemente, en el próximo período de rendición de cuentas en el año 2021, deberemos dar cuenta del trabajo desarrollado durante el año 2020, el cual será muy diferente y muy difícil para todos, marcado por los efectos del virus que nos afecta, pero especialmente para nuestros Usuarios y Usuarías que pertenecen a los sectores más vulnerables y quienes sentirán con mayor crudeza sus graves efectos adversos, a lo cual deberán sumar su preocupación por resolver los conflictos de índole jurídico que requieren de nuestro servicio, todos insertos en un mundo que probablemente ya no será

el mismo, que enfrento una Pandemia no vista en más de 100 años y que quedara grabada en nuestros recuerdos y corazones.

Hoy, a mayo de 2020, mis palabras finales, se orientan en hacer un llamado de colaboración permanente a todos los funcionarios y funcionarias de nuestra Corporación, para ser capaces de superar esta tremenda adversidad que nos presenta la vida, esperando que ella se convierta en una gran oportunidad para ser mejores personas, para que resurjan en cada uno de nosotros 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 nuestros usuarios y usuarias que pertenecen a los grupos más vulnerables 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, acogiéndolos con Humanidad en esta grave crisis mundial.

**Carolina Paz Fernández Alvear**  
Directora General CAJTA

## CONTENIDO

### CAPÍTULO 1: RESUMEN EJECUTIVO DEL SERVICIO

1.1.	ORIGEN.	10
1.2.	MISIÓN.	10
1.3.	VISIÓN.	10
1.4.	OBJETIVOS.	10
1.5.	DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA.	11
1.6.	CONFORMACIÓN.	14

### CAPÍTULO 2: RESUMEN DE LA GESTIÓN AÑO 2019

2.1.	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS.	17
2.1.1.	MEJORAMIENTO DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO.	23
2.2.	CONVENIOS INTERINSTITUCIONALES.	24
2.2.1.	CONVENIO SENADIS.	27
2.1.1.	PROGRAMA MI ABOGADO, REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA.	31
2.1.2.	PROGRAMA MI ABOGADO, REGIÓN DE TARAPACÁ.	33
2.1.3.	CONVENIO UNIVERSIDAD DE TARAPACÁ – CAJTA.	38
2.1.4.	CONVENIO UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA.	40
2.1.5.	CONVENIO UNIVERSIDAD DE ANTOFAGASTA.	41
2.2.	PROYECTOS.	44
2.3.	CAPACITACIONES.	54
2.4.	ASESORÍA JURÍDICA.	60
2.4.1.	PROCESOS JUDICIALES.	61
2.4.2.	SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.	62
2.4.3.	ACCIONES SUMARIAS.	63
2.4.4.	SOLICITUDES PRESIDENCIALES.	63

### CAPÍTULO 3: RESULTADOS 2019 ASOCIADOS A COMPROMISOS INSTITUCIONALES

3.1.	PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN (METAS INSTITUCIONALES).	67
3.1.1.	META 1: DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MECANISMO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN USUARIA.	67
3.1.2.	META 2: EJECUCIÓN DE UN PLAN NACIONAL DE VISIBILIZACIÓN PARA LAS CORPORACIONES DE ASISTENCIA JUDICIAL.	84
3.1.3.	META 3: ELABORACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN PROTOCOLO SOBRE ACOSO SEXUAL Y LABORAL.	91
3.1.4.	META 4: CUMPLIMIENTO REGIONAL DE METAS ASOCIADAS A INDICADORES DEL SIG 2019.	92

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

4.1.	LÍNEA DE ATENCIÓN.....	121
4.1.1.	SERVICIO DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN. ....	121
4.1.2.	GESTIONES EXTRAJUDICIALES. ....	122
4.1.3.	REPRESENTACIÓN JUDICIAL.....	123
4.1.4.	GESTIONES REALIZADAS EN EL CONTEXTO DE LOS CASOS DERIVADOS DE LA LÍNEA JUDICIAL O CAUSAS PATROCINADAS. ....	125
4.1.5.	SERVICIO DE SOLUCIÓN COLABORATIVA DE CONFLICTOS (SCC). ....	126
4.1.6.	PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN DE DERECHOS. ....	128
4.2.	CENTROS ESPECIALIZADOS.....	132
4.2.1.	CENTRO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS, CAVI.....	132
4.2.2.	OFICINA DE DEFENSA LABORAL, ODL. ....	136
4.3.	PRIORIZACIÓN DEL TEMA GÉNERO.....	140
4.3.1.	MUJERES ATENDIDAS POR LÍNEA DE ATENCIÓN.....	140
4.3.2.	ATENCIÓN A MUJERES INDÍGENAS AÑO 2019. ....	144

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

5.1.	PRÁCTICAS PROFESIONALES. ....	149
5.2.	UNIVERSO DE POSTULANTES. ....	149
5.3.	IMPACTO POR LA BAJA DE POSTULANTES A PRÁCTICA PROFESIONAL.....	150
5.4.	PREMIACIÓN DE POSTULANTES DESTACADOS. ....	151

## **CAPÍTULO 6: PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

6.1.	NORMAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA. ....	155
6.2.	CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL. ....	155
6.3.	CONSULTA CIUDADANA.....	156

## **CAPÍTULO 7: LOGROS EJECUTADOS EL 2019**

7.1.	LOGROS IMPLEMENTADOS DURANTE EL 2019. ....	169
------	--	-----

## **CAPÍTULO 8: DESAFÍOS PARA EL 2020 – 2022**

8.1.	DESAFÍOS PARA EL 2020 – 2022.....	196
8.1.1.	OBJETIVO ESTRATÉGICO CAJTA.....	196
8.1.2.	PLAN ACTUALIZADO DE ACTIVIDADES POR EJE DE ACCIÓN 2020 - 2022. ...	197
8.1.3.	AGENDA ESTRATEGICA 2019 – 2022 EN COORDINACIÓN NACIONAL CON CAJ'S Y MINJU. ....	201



CAPÍTULO 1:  
***Resumen ejecutivo del  
Servicio***

## 1.1. ORIGEN.

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

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

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

## 1.2. MISIÓN.

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

## 1.3. VISIÓN.

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

## 1.4. OBJETIVOS.

Los objetivos estratégicos de la Corporación son:

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

## 1.5. DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA.

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

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

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

Región	N° Consultorios Jurídicos	N° Unidades Móviles	N° Centros Mediación	N° CAVI	N° ODL	N° Comunas con Centros Fijos	N° Comunas Atendidas	Total Comunas
ARICA Y PARINACOTA	1	1	0	1	1	1	3	4
TARAPACÁ	4	1	1	1	1	3	6	7
ANTOFAGASTA	6	2	0	1	2	5	7	9
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>16</b>	<b>20</b>

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.
  - ✓ 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 3 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
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>

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.

**Comunas Atendidas:** Entre las comunas que atiende esta Corporación podemos mencionar las siguientes:

- **Región de Arica Parinacota:**
  - ✓ Arica.
  - ✓ Camarones.
  - ✓ Putre.
- **Región de Tarapacá:**
  - ✓ Iquique.
  - ✓ Alto Hospicio.
  - ✓ Pozo Almonte.
  - ✓ Camiña.
  - ✓ Huara.
  - ✓ Pica.
- **Región de Antofagasta:**
  - ✓ Antofagasta.
  - ✓ Mejillones.
  - ✓ Taltal.
  - ✓ Calama.
  - ✓ San Pedro.
  - ✓ Tocopilla.
  - ✓ María Elena

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

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 difusión de los derechos de las personas en situación de discapacidad).

### 1.6. CONFORMACIÓN.

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

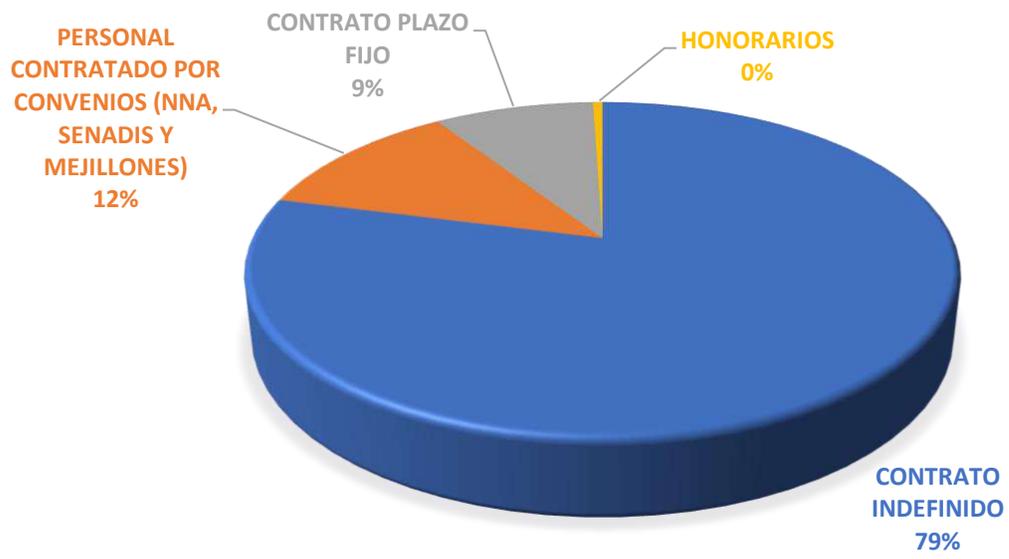
Al mes de Diciembre de 2019, la Corporación de Asistencia Judicial de las Regiones de Tarapacá y Antofagasta contaba con una dotación de 195 funcionarios/as, total que considera: 154 funcionarios/as con contrato indefinido, 23 asignados a los Convenios de la Corporación (Convenio Cajta-SENADIS, Programa Mi Abogado, y Convenio Mejillones); 17 funcionarios/as con contrato de trabajo a plazo fijo, que ejercieron labores de reemplazo tanto por ausencias transitorias por licencia médica del titular, como en el caso de cargos vacantes y, por último, 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 2019:

TIPO DE VÍNCULO	CANTIDAD
CONTRATO INDEFINIDO	154
PERSONAL CONTRATADO POR CONVENIOS (NNA, SENADIS Y MEJILLONES)	23
CONTRATO PLAZO FIJO	17
HONORARIOS	1
<b>TOTAL</b>	<b>195</b>

## FUNCIONARIOS CAJTA





CAPÍTULO 2:  
***Resumen de la gestión  
año 2019***



**Corporación  
de Asistencia  
Judicial**

Tarapacá y Antofagasta

Ministerio de Justicia  
y Derechos Humanos

## **2.1. UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS.**

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

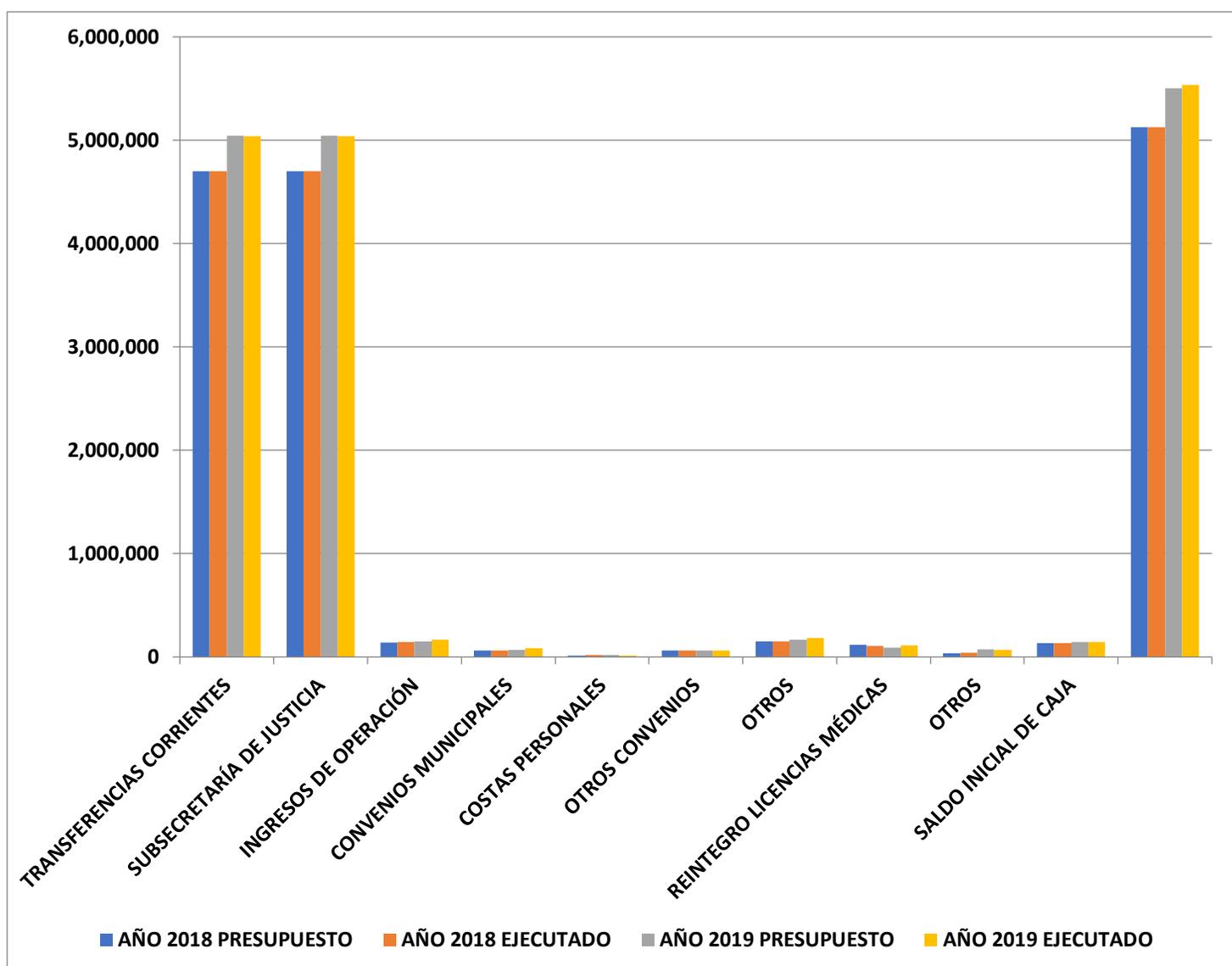
#### INGRESOS 2019:

El Presupuesto Ordinario Inicial Institucional del año 2019, fue autorizado por la Subsecretaria de Justicia a través del Ord.805 de fecha 01 de febrero del 2019. El monto de este presupuesto ascendió a M\$ 4.632.499, en donde el 96,30% aprox. (M\$4.461.108) fue aportado por el Ministerio de Justicia; el resto (M\$171.391) fue financiado a través de recursos propios de esta Corporación, específicamente por Convenios Municipales y Costas Personales.

El presupuesto de la Corporación aprobado al final de ejercicio 2019, alcanzó a la suma de M\$4.945.556, ello ya que, por la conformación particular del presupuesto, éste va sufriendo variaciones y en general aumentos conforme a la gestión desarrollada, e incrementos autorizados por la Subsecretaria de Justicia, como por ejemplo los recursos remitidos para el pago del Incentivo al Retiro de funcionarios que obtuvieron un cupo en el proceso del año 2018.

INGRESOS		AÑO 2018		AÑO 2019	
		PRESUPUESTO	EJECUTADO	PRESUPUESTO	EJECUTADO
1110500000	TRANSFERENCIAS CORRIENTES	4.700.219	4.700.219	5.042.328	5.040.919
1110503001	SUBSECRETARÍA DE JUSTICIA	4.700.219	4.700.219	5.042.328	5.040.919
1110700000	INGRESOS DE OPERACIÓN	140.595	143.689	150.565	164.983
1110702001	CONVENIOS MUNICIPALES	64.869	64.352	70.579	86.657
1110702002	COSTAS PERSONALES	13.316	16.927	16.526	14.866
1110702003	OTROS CONVENIOS	62.410	62.410	63.460	63.460
1110899000	OTROS	149.872	148.319	164.896	181.552
11110899001	REINTEGRO LICENCIAS MÉDICAS	115.815	108.633	90.517	111.572
11110899999	OTROS	34.057	39.686	74.379	69.980
1111501001	SALDO INICIAL DE CAJA	134.729	134.729	145.917	145.917
<b>TOTAL PRESUPUESTO</b>		<b>5.125.415</b>	<b>5.126.956</b>	<b>5.503.706</b>	<b>5.533.371</b>

## PRESUPUESTO EJECUTADO DE INGRESO AÑOS 2018 Y 2019:



Como se ve en el cuadro, al cierre del ejercicio presupuestario del año 2018, se generó un excedente denominado Saldo Final de Caja, que para el año 2019, se ingresa y solicita autorización para ingresarlo al presupuesto corriente del año 2019, como Saldo Inicial de Caja por un monto de M\$145.917, este incluía el aporte recibido por el Ministerio de Justicia, correspondiente a financiamiento para la adquisición de un Móvil-CAJTA por un monto de M\$67.000, financiamiento para la compra de Mudadores Abatibles para los Consultorios de las tres regiones por un monto total de M\$2.644 y Recursos para la compra de un vehículo institucional para la Región de Arica y Parinacota, producto de un siniestro afectado a unos de los vehículos de esta región, por un monto total de M\$14.473; Saldos de los Convenios de SENADIS por M\$3.228, Saldo del Convenio Mi Abogado por un monto de M\$28.545; además de los M\$24.417 para la Implementación y Habilitación de Nuevas Oficinas que albergarían al Centro de Mediación y ODL de Tarapacá, por un monto de M\$17.739; por un monto de M\$6.678 para la Implementación y Habilitación de nuevas oficinas para albergar al CAVI de Antofagasta, por ultimo M\$5.630 los que incrementaran la compra de un vehículo para la región de Arica-Parinacota, los cuales fueron entregados por el seguro producto del siniestro que afecto al vehículo de esta misma región.

## COMPORTAMIENTO DEL PRESUPUESTO DURANTE EL AÑO 2019:

El presupuesto Inicial de la CAJTA, fue como se señaló autorizado en Ordinario N°805 de fecha 01 de febrero del 2019. Por un monto total de M\$4.632.499, de los cuales M\$3.926.789 están destinados a Gastos en Personal y M\$615.337 a Bienes y Servicios de Consumo.

A lo anterior se agregan los Ingresos de Operación y Otros Ingresos proyectados, dentro del año 2019, correspondientes a los denominados Ingresos de operación por M\$70.274; que incluye los Convenios Municipales con un Ingreso presupuestado Inicial de M\$55.274, los que durante el año 2019 generó un aumento presupuestario, llegando a los M\$86.657 y las Costas Procesales tuvieron un Ingreso presupuestado Inicial de M\$15.000 percibiendo al final del año 2019 solo M\$14.866, por último por el concepto de otros convenios como el de SENADIS, se percibió un monto de M\$63.460.

Además, existe los denominados Otros Ingresos que durante el año 2019 tuvieron un presupuesto inicial de M\$ 101.117; en este ítem se incluye el recupero por reintegro de las Licencias Médicas con un Ingreso presupuestado Inicial de M\$84.000 y un aumento presupuestario a final del año 2019, llegando a los M\$111.572. También acá se encuentran los Convenios Municipales con deudas de años Anteriores los cuales tuvieron un Ingreso Inicial de M\$17.117 generándose un aumento presupuestario a final del año 2019 llegando a los M\$69.980.

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

- Incorporación del Saldo Inicial de Caja, cuyo monto asciende a M\$145.917 y fue incorporado por la Subsecretaria de Justicia a nuestro presupuesto a través del Ord.1718 del 18 de marzo del 2019.
- Incorporación del diferencial de reajuste para el año 2019, en un 0,5% mensual, dicho monto asciende a M\$19.062.
- Incremento del Presupuesto, correspondiente a pago de Incentivo al Retiro año 2019, según su D°394 de fecha 06 de septiembre del 2019, por un monto de M\$47.642.
- Incremento presupuestario, correspondiente a reparación de techumbres por daños producto de lluvias, por un monto total de M\$19.261, según Decreto N°394 de fecha 06 de septiembre del 2019.
- Incorporación de incremento Presupuestario por Proyecto de Representación Jurídica de Niños y Niñas y Adolescentes – Mi Abogado por un monto de M\$461.508, el cual la Subsecretaria de Justicia autorizo en su Ord. 1859 de fecha 20 de marzo del 2019.
- Incorporación solicitud de Modificación Presupuestaria, por incremento presupuestario de M\$63.460, correspondiente a la incorporación del Convenio SENADIS, la Subsecretaria de Justicia autorizó a través de su Ordinario N°7505 de fecha 26 de Noviembre del año 2019.
- Modificación presupuestaria por mayores ingresos de operación y otros, solicitada a la Subsecretaria de Justicia y autorizada en su Ord. 7505 de fecha 26 de noviembre del 2019, por un monto total de M\$80.610.
- Incremento Presupuestaria por mayores ingresos de Inversión para la compra de un Vehículo para la Región de Antofagasta por un monto de M\$11.152; un aumento por mayores gastos en el subtítulo 22 de bienes y servicios por un monto total de M\$12.170 y el financiamiento del reajuste del mes de Diciembre del 2019 por un monto de M\$9.016, este incremento fue autorizado por la Subsecretaria de Justicia en su Ord.8231 de fecha 26 de diciembre del 2019.

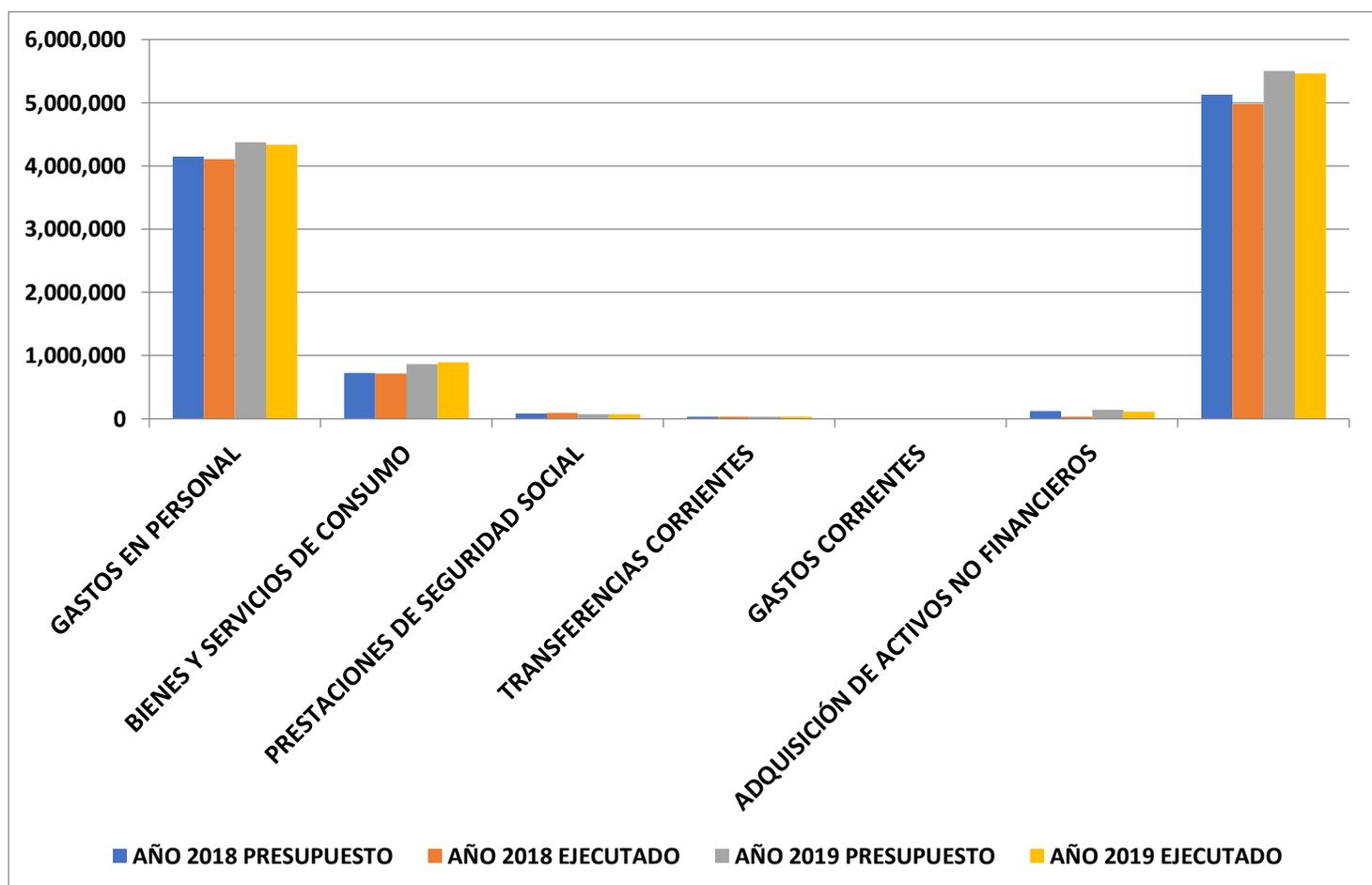
- Incremento Presupuestario para Proyecto de Representación Jurídica de Niños y Niñas y Adolescentes – Mi Abogado por un monto de M\$1.409, informado en Decreto N°04 del 03 de enero del 2020.

Con todo lo anterior, según se señaló, se llegó a un presupuesto final aprobado para el año 2019 por M\$5.503.706.

#### GASTOS 2019:

EGRESOS		AÑO 2018		AÑO 2019	
		PRESUPUESTO	EJECUTADO	PRESUPUESTO	EJECUTADO
21	GASTOS EN PERSONAL	4.152.423	4.104.922	4.375.838	4.334.334
22	BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	727.844	714.951	867.949	896.071
23	PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	87.102	90.569	77.886	75.898
24	TRANSFERENCIAS CORRIENTES	37.949	37.949	31.773	31.774
26	GASTOS CORRIENTES	0	0	9.466	9.466
29	ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	120.097	32.648	140.794	116.334
<b>TOTAL PRESUPUESTO</b>		<b>5.125.415</b>	<b>4.981.039</b>	<b>5.503.706</b>	<b>5.463.877</b>

#### PRESUPUESTO EJECUTADO DE GASTOS AÑOS 2018 Y 2019:



Con un mayor presupuesto gestionado, se pudo desarrollar una mayor inversión y aumento del Gasto Institucional, destinado al cumplimiento de los lineamientos estratégicos definidos a fines del año 2017 y en el Plan Estratégico Institucional 2018 – 2022, que principalmente buscaban mejorar la infraestructura de las oficinas desgastadas por el transcurso de los años, invirtiendo en: pintura, mejoras en luminosidad, redes eléctricas, reestructuración de oficinas, adquisición de mobiliario, ordenamiento y construcción de bodegas, para la mejor atención de nuestros usuarios y mejores condiciones de habitabilidad para todos los que laboramos en esta Institución.

Destacaremos también que en conjunto con la Secretaria Regional Ministerial de Justicia y Derechos Humanos de la Región de Tarapacá y la Corte de Apelaciones de Iquique, se logró que se destinara para el uso por parte de nuestra Institución el año 2018 de una nueva dependencia fiscal, donde funcionaba el Tribunal Electoral de calle Sotomayor; situación en que con ayuda de profesionales expertos, en alianza con Gendarmería de Chile, se estableció que era posible la habilitación de ésta para nuevas dependencias de la Oficina de Defensa Laboral de Tarapacá (con el consecuente término de contrato de arriendo a fines del mismo año) y para el Centro de Mediación de Iquique, que compartía dependencias con la Dirección Regional de Gendarmería en un segundo piso y sin acceso a personas en situación de discapacidad. Durante el año 2019, se continuó con la habilitación, consistente en trabajos de tabiquería, pintura, arreglos eléctricos y otros gastos de los cuales M\$17.739 se encontraban incluidos en el Saldo Inicial de Caja del año 2019 y el resto producto de ahorros y nuevos ingresos de ese mismo año.

Además, en la Región de Antofagasta, como se informó el año pasado, se puso término al arriendo de la Oficina de Defensa Laboral de Antofagasta por considerarse un monto muy elevado; con esto se pudo arrendar un inmueble con similares condiciones a la mitad del valor, en donde incluso se realizaron mejoras en relación a la anterior dependencia; esta unidad funciona desde noviembre de 2018 en las nuevas dependencias. Esto también da la posibilidad de arrendar un inmueble a partir del año 2019 para el CAVI de Antofagasta, el que funcionó hasta principios del año 2019, en las mismas dependencias de la Dirección Regional de Antofagasta, lo que significó que por primera vez esta unidad tuviera dependencias propias a partir del mes de mayo del año 2019 dependencias inaugurada el 30 de julio de 2020 por el Sr. Ministro de Justicia y Derechos Humanos don Hernán Larraín, dando exclusivas para la atención de víctimas de Delitos Violentos de la región de Antofagasta de manera confidencial y exclusiva como ocurre en las regiones de Arica y Parinacota y Tarapacá. Dentro del Saldo Inicial de Caja del año 2019, se destinó realizar un gasto por arreglos pendientes, por un monto total de M\$6.678.

Durante el año 2019, se ejecuta la compra de un móvil, financiado por el Ministerio de Justicia, destinado a la Región de Tarapacá; otra adquisición de vehículo se realiza para la región Arica y Parinacota, este último es financiado en un 72% por el Ministerio de justicia y en un 28% por recursos de esta Corporación.

Al final del ejercicio, se logró ejecutar el 99,28% del presupuesto aprobado por la Subsecretaria de Justicia al final del ejercicio presupuestario año 2019, cuya suma de ejecución alcanzó a un total de M\$5.463.877. Por su parte, a cusa de mayores ingresos generados en forma extraordinaria durante el año 2019, más los saldos de Convenios ejecutados durante ese mismo año, y más los montos que se encuentran en proceso de licitación, se generó un Saldo Final de Caja al año 2019 que alcanzó a la suma de M\$145.917.

### 2.1.1.MEJORAMIENTO DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO.

En el ejercicio presupuestario del año 2019, se dio prioridad a los arreglos pendientes en la habilitación de las Oficina de Defensa Laboral de Tarapacá y el Centro de Mediación Iquique, y en la Región de Antofagasta al Centro de Atención de Víctimas de Delitos Violentos; en segunda prioridad el arreglo de las Techumbres de los inmuebles pertenecientes a esta corporación y otros gastos menores como arreglos eléctricos, arreglos de Mantención necesarios y otros.

El gasto ejecutado anual por este concepto corresponde a un total anual de M\$122.873.

### ADQUISICIÓN DE ACTIVOS FIJOS AÑO 2019:

En relación con la adquisición de activos fijos durante el año 2019, lo invertido alcanzó la suma de M\$ 116.334, se incluye dentro de este monto el gasto realizado por el Programa Mi abogado el cual incorporo el año 2019 a la Región de Arica y Parinacota, habilitando esta nueva oficina con un monto total de M\$14.800.

El gasto ejecutado corresponde a la adquisición de Muebles, Equipos Computacionales, entre otros requerimientos, conforme al siguiente detalle:

CONCEPTO	MONTO (M\$)
VEHÍCULOS	79.584
MOBILIARIO Y OTROS	17.523
MAQUINAS Y EQUIPOS	2.251
EQUIPOS INFORMÁTICOS	15.535
PROGRAMAS INFORMÁTICOS	1.441
<b>TOTAL</b>	<b>116.334</b>



**Corporación  
de Asistencia  
Judicial**

**Tarapacá y Antofagasta**

**Ministerio de Justicia  
y Derechos Humanos**

## **2.2. CONVENIOS INTERINSTITUCIONALES.**

La Corporación, como una forma de complementar la gestión que desarrolla, como también para relacionarse con diversas instituciones públicas y privadas en el ámbito de sus funciones, suscribe diversos acuerdos o convenios de colaboración, tanto en el ámbito de orden administrativo, como también en el aspecto operativo, permitiendo así generar instancias que mejoran el trabajo de orden interno, como también la labor y el contacto con nuestros usuarios y usuarias.

Durante el año 2019, la Corporación celebró un total de 9 convenios con diversas instituciones y que se exponen a continuación.



DENOMINACIÓN (TIPOLOGÍA)	NOMBRE / TÍTULO	FECHA	BREVE DESCRIPCIÓN DEL OBJETO DEL ACTO
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. Este convenio es continuador del convenio celebrado en el mes de agosto de 2019.
Convenios	Convenio entre el Servicio Nacional de la Discapacidad y la Corporación de Asistencia Judicial de las Regiones de Tarapacá y Antofagasta	26/12/2019	Tiene por objeto el desarrollo de diversas actividades destinadas a brindar orientación y asesoría integral a personas con discapacidad en materia jurídica, en especial, en defensa de sus derechos cuando sean lesionados en razón de su discapacidad.

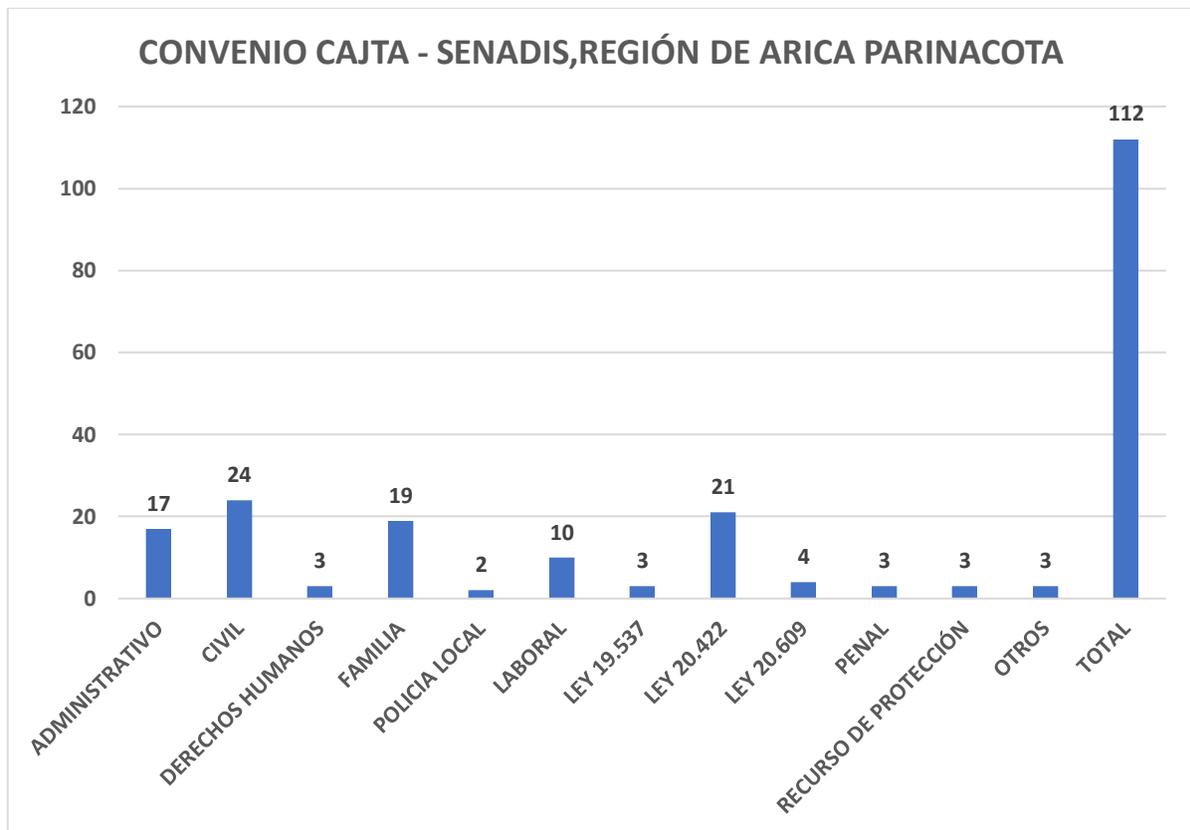
DENOMINACIÓN (TIPOLOGÍA)	NOMBRE / TÍTULO	FECHA	BREVE DESCRIPCIÓN DEL OBJETO DEL ACTO
Convenios	Convenio entre la Corporación de Asistencia Judicial de las Regiones de Tarapacá y Antofagasta y la Caja de Compensación y Asignación Familiar La Araucana	20/12/2019	Convenio de colaboración para el proceso de tramitación de licencias médicas y gestión de recupero de subsidios por incapacidad laboral de los funcionarios de la Corporación que surgen a consecuencia de la autorización de licencias médicas.
Convenios	Convenio de Colaboración Subsecretaría de Justicia, la Defensoría Penal Pública, Gendarmería de Chile y las Corporaciones de Asistencia Judicial	13/12/2019	Convenio de Colaboración que tiene por objeto otorgar asistencia jurídica y judicial a las reclusas, especialmente, en asuntos de familia y civil, procurando por este medio, la debida protección y ejercicio de sus derechos ante los tribunales de justicia, así como los de sus dependientes.
Convenio	Convenio de Colaboración Ilustre Municipalidad de Iquique y la Corporación de Asistencia Judicial de las regiones de Tarapacá y Antofagasta	30/08/2019	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.
Convenios	Convenio entre la Corporación de Asistencia Judicial de CAJMETRO y la Corporación de Asistencia Judicial de las Regiones de Tarapacá y Antofagasta	01/03/2019	Convenio de colaboración técnica y profesional.
Convenios	Convenio entre la Contraloría Regional de Arica y Parinacota y la Corporación de Asistencia Judicial de las Regiones de Tarapacá y Antofagasta	01/03/2019	Convenio de colaboración para la utilización del Auditorio de la Contraloría Regional de Arica y Parinacota.
Convenios	Convenio entre la I. Municipalidad de Taltal y la Corporación de Asistencia Judicial de las Regiones de Tarapacá y Antofagasta	24/01/2019	Convenio de colaboración destinado a desarrollar un Programa de Asistencia Jurídica destinado a servir a los intereses y necesidades de los habitantes de la comuna de Taltal, la Corporación entregará un servicio a los habitantes de la comuna el que propenderá y priorizará la atención jurídica social, orientado al fomento de redes sociales de apoyo y a la resolución alternativa de conflictos. El servicio de atención judicial se orientará a entregar asesoría y representación judicial y/o jurídica en materias de orden civil, laboral, criminal y de familia.
Convenios	Convenio entre la Subsecretaría de Justicia y la Corporación de Asistencia Judicial de las Regiones de Tarapacá y Antofagasta	17/01/2019	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.

### 2.2.1. CONVENIO SENADIS.

La Inclusión es uno de los ejes centrales del Gobierno y la atención especializada es central en este convenio, buscando brindar orientación y asesoría integral a personas con discapacidad en materia jurídica, en especial, en defensa de sus derechos cuando sean lesionados en razón de su discapacidad, en ese concepto **los tres abogados de SENADIS atendieron producto del convenio a 559 con discapacidad en diversas materias**, ello sin perjuicio de las personas que son atendidas en las oficinas y unidades de atención General.

#### REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA:

MATERIA	CANTIDAD
ADMINISTRATIVO	17
CIVIL	24
DERECHOS HUMANOS	3
FAMILIA	19
POLICIA LOCAL	2
LABORAL	10
LEY 19.537	3
LEY 20.422	21
LEY 20.609	4
PENAL	3
RECURSO DE PROTECCIÓN	3
OTROS	3
<b>TOTAL</b>	<b>112</b>

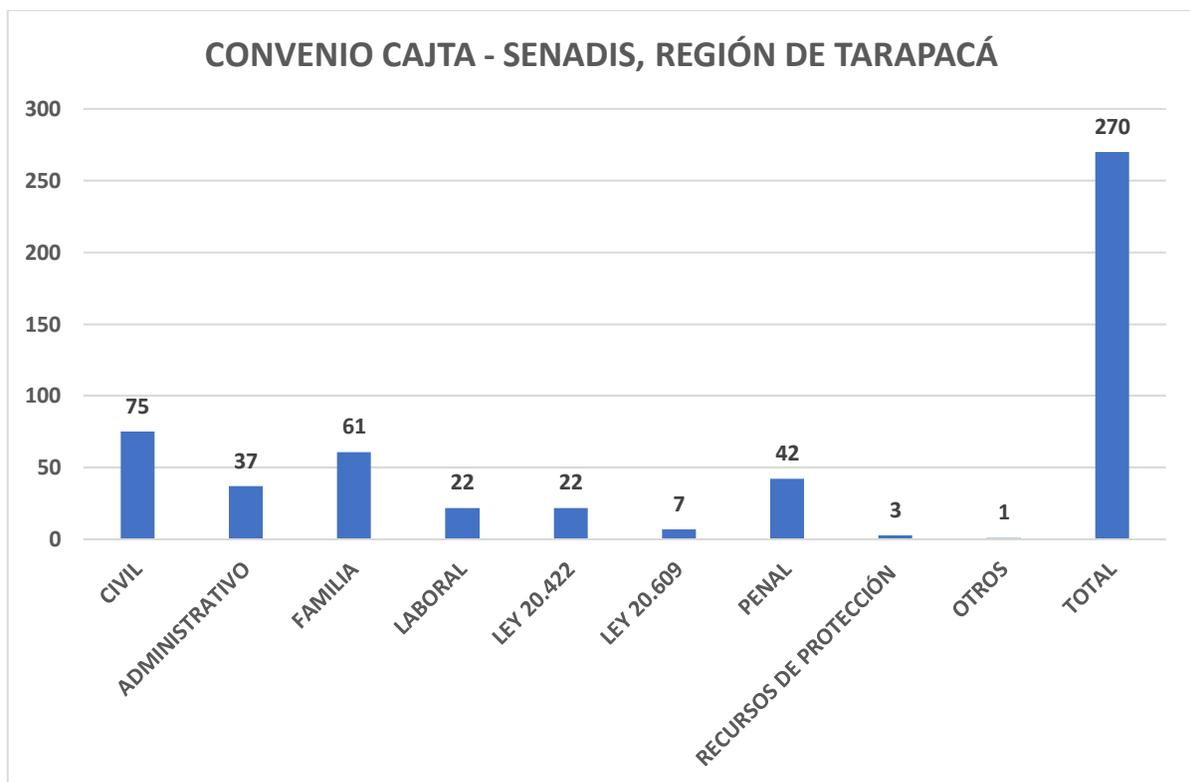


Con respecto al convenio SENADIS de la región de Arica Parinacota, podemos observar que se atendió un total de 112 usuarios de los cuales en su mayoría asistieron al servicio por consultas en materia de Civil, Ley 20.422, Familia y Administrativo.

### REGIÓN DE TARAPACÁ:



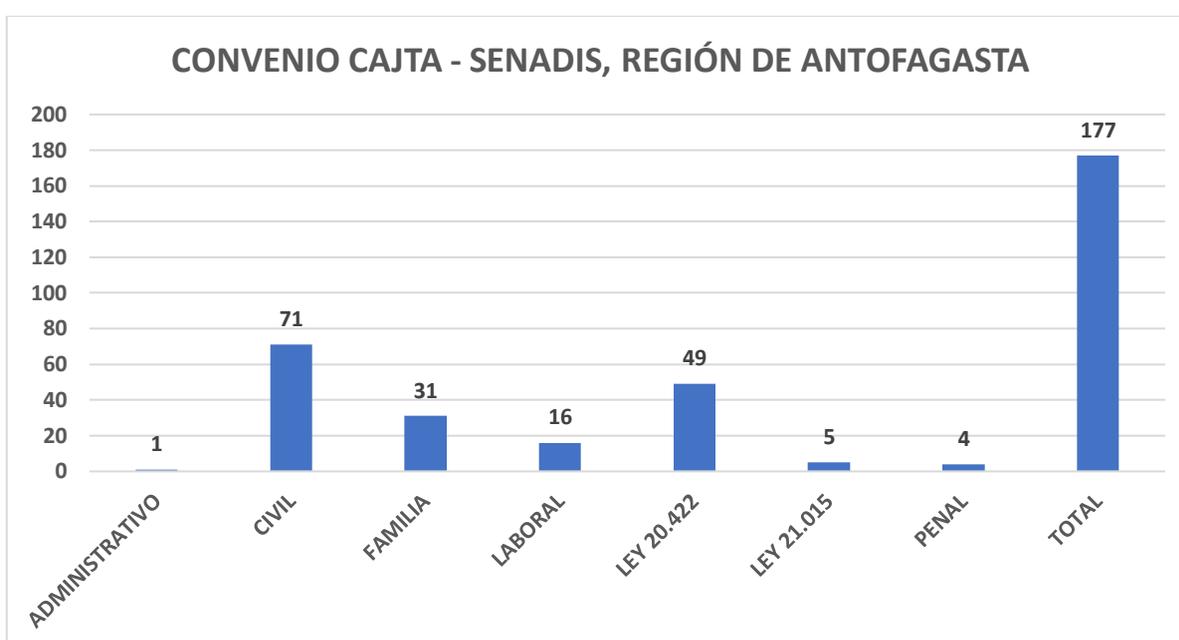
MATERIA	CANTIDAD
CIVIL	75
ADMINISTRATIVO	37
FAMILIA	61
LABORAL	22
LEY 20.422	22
LEY 20.609	7
PENAL	42
RECURSOS DE PROTECCIÓN	3
OTROS	1
<b>TOTAL</b>	<b>270</b>



En la región de Tarapacá podemos observar que SENADIS, generó un total de 270 atenciones, las cuales en su mayoría corresponden a materias de civil, administrativo, Familia y Penal.

## REGIÓN DE ANTOFAGASTA:

MATERIA	CANTIDAD
ADMINISTRATIVO	1
CIVIL	71
FAMILIA	31
LABORAL	16
LEY 20.422	49
LEY 21.015	5
PENAL	4
<b>TOTAL</b>	<b>177</b>

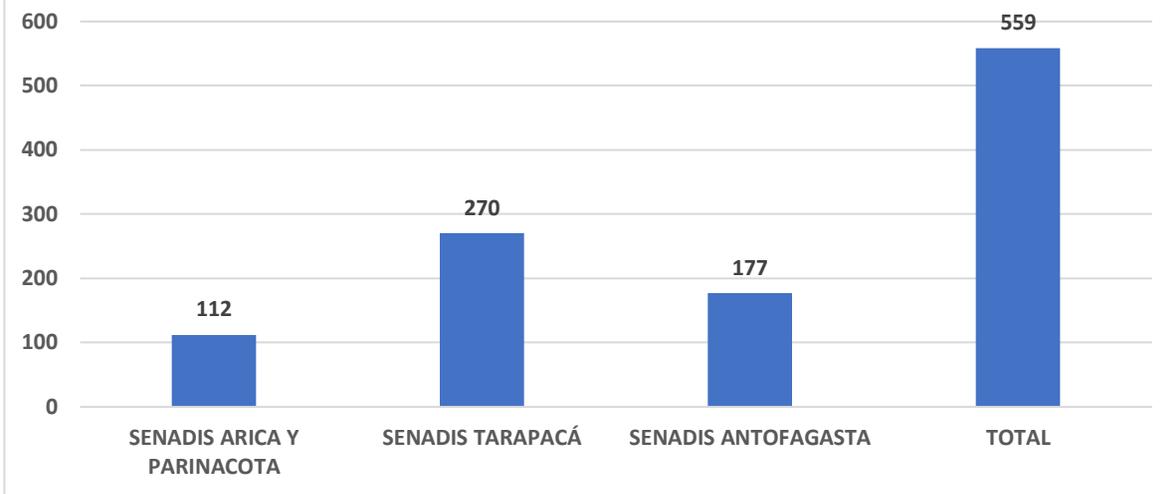


En la región de Antofagasta, el convenio SENADIS, genero un total de 177 atenciones de las cuales en su mayoría corresponden a materia civil, familia, ley 20.422 y Laboral.

## CONSOLIDADO ATENCIONES CONVENIO SENADIS:

UNIDADES	ATENCIONES
SENADIS ARICA Y PARINACOTA	112
SENADIS TARAPACÁ	270
SENADIS ANTOFAGASTA	177
<b>TOTAL</b>	<b>559</b>

## TOTAL ATENCIONES CONVENIO CAJTA - SENADIS



En total las atenciones realizadas por parte del Convenio SENADIS, durante el año 2019, ascendió a 559 atenciones.



### 2.1.1.PROGRAMA MI ABOGADO, REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA.

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 2018, consolidándose y logrando el egreso satisfactorio de 11 Niños, niñas y adolescentes, este programa que cuenta con una Coordinación Nacional tiene indicadores de gestión diferentes a los demás servicios y damos cuenta de sus logros a través de ellos, en las diferentes líneas de atención especializada.

#### PATROCINIO JUDICIAL:

MATERIA	CANTIDAD
FAMILIA	104
PENAL	2
<b>TOTAL</b>	<b>106</b>

MATERIA	INGRESO A TRIBUNALES
MEDIDAS DE PROTECCIÓN	19
ADOPCIÓN	3
CUMPLIMIENTO	82
PENAL	2
<b>TOTAL</b>	<b>106</b>

#### INDICADORES DE GESTIÓN PROGRAMA MI ABOGADO:

COBERTURA	130 NNA			
CAUSAS ABORDADAS EN EL PERIODO	101 NNA			
<b>SEGUIMIENTO DE INDICADORES</b>				
<b>INDICADORES DE EJECUCIÓN</b>				
INDICADOR	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO	OBSERVACIONES
NNA participantes del servicio, con designación y aceptación de curaduría/ Número de participantes del servicio, con designación y aceptación de curaduría NNA	101	101	100%	
NNA participantes del servicio, con estrategia jurídica elaborada e implementada de manera multidisciplinaria / N° de NNA participantes del Servicio, con estrategia jurídica que cuente con informe de dupla psicosocial	101	101	100%	
NNA participantes del servicio, con carpeta de antecedentes actualizada / N° de NNA participantes del Servicio, con carpeta de antecedentes actualizada	101	101	100%	
NNA participante del servicio, con asistencia en audiencias/N° de NNA que asiste a audiencia	12	68	17.64%	
Intervención de equipo multidisciplinario con NNA participante del servicio/ N° de visitas a residencia realizada por triada profesional a NNA ingresado al servicio	572	101	566%	

<b>COBERTURA</b>	130 NNA			
<b>CAUSAS ABORDADAS EN EL PERIODO</b>	101 NNA			
<b>SEGUIMIENTO DE INDICADORES</b>				
<b>INDICADORES DE EJECUCIÓN</b>				
<b>INDICADOR</b>	<b>NUMERADOR</b>	<b>DENOMINADOR</b>	<b>RESULTADO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
Intervención de abogado con NNA participante del servicio/N° de entrevistas y/o observaciones realizados por abogado	572	101	566%	
Intervención de dupla psicosocial con NNA participante del servicio/N° de entrevistas y observaciones realizados por duplas psicosocial	732	101	732%	
Asistencia a audiencias en causas proteccionales/Asistencia a audiencias en causas proteccionales	68	68	100%	
Participación efectiva en audiencias de causas proteccionales/N° de audiencias proteccionales citadas en que abogado correspondiente ha participado efectivamente	68	68	100%	
Asistencia a audiencias en causas penales/N° de audiencias penales citadas en que abogado correspondiente ha asistido	7	7	100%	
Audiencias solicitadas por impulso procesal de parte/N° de audiencias solicitadas por abogado	11	11	100%	
Gestiones ante Sistema Judicial/N° de gestiones ante sistema judicial realizadas por abogado	297	297	100%	
Gestiones ante Sistema Administrativo/N° de gestiones ante Sistema Administrativo por parte del equipo profesional	409	409	100%	
Recursos en Primera Instancia/N° de recursos interpuestos por abogado en primera instancia.	10	10	100	
Recursos en Segunda Instancia/N° recursos interpuestos por abogado en segunda instancia	0	0	100	
Recursos ante Excma. Corte Suprema de Justicia/N° de recursos interpuestos por abogado ante Excma. Corte Suprema	0	0	100	
Seguimiento del cumplimiento de la sentencia definitiva/N° de NNA participantes del servicio, con seguimiento efectivo del cumplimiento de la sentencia	14	14	100%	

<b>INDICADORES DE SEGUIMIENTO</b>			
Duración promedio de causas de protección finalizadas	Sumatoria de días de duración de protección finalizadas	N° total de causas protección finalizadas	120 días
	120	11	
Duración promedio de causas penales finalizadas	Sumatoria de días duración de causas penales finalizadas	N° total de causas penales finalizadas	Indeterminado (aún en proceso)
	Indeterminado	Indeterminado	

ESTADÍSTICA DE LA GESTIÓN	
DESCRIPCIÓN	NÚMERO TOTAL
N° DE ENTREVISTAS A NNA	377
N° DE OBSERVACIONES A NNA	160
N° DE ENTREVISTAS A LA FAMILIA U OTRO ADULTO SIGNIFICATIVO	339
N° DE COORDINACIONES CON EQUIPO DE RESIDENCIA	434
N° DE DERIVACIONES ASISTIDAS Y COORDINADAS CON OTROS PROGRAMAS	0
N° DE AUDIENCIAS CITADAS POR IMPULSO PROCESAL DE PARTE	11
N° DE AUDIENCIAS CITADAS POR TRIBUNAL	68
N° DE SOLICITUDES DE DILIGENCIA PERTINENTE	0
N° DE QUERELLAS PRESENTADAS	2
N° DE RECURSOS DE APELACIÓN PRESENTADOS	4

Durante el año 2019, fue la inauguración del programa en la región de Arica y Parinacota, es así que, mediante un trabajo colaborativo y coordinación con Tribunales de Justicia, Ministerio de Justicia, Programa PRJ y residencias, se transformó y concretó exitosamente, determinando una nueva forma de trabajo, estableciéndose un nuevo criterio de designación de curadurías por parte de tribunales. Sin perjuicio de lo anterior, en virtud del posicionamiento regional hemos podido desarrollar nuestro trabajo cada vez mejor y con más apoyo y validación de todos los intervinientes de la Red. Durante la ejecución del programa, se aprecia la necesidad efectiva que requieren los NNA víctimas de vulneraciones graves de derechos y que se encuentran en el sistema residencial y de cuidados alternativos, de contar con una representación judicial especializada, pues antes de nuestra implementación sus emociones y opiniones respecto de decisiones que se van a tomar con respecto a sus vidas y su derecho a vivir en familia en sus procesos judiciales no eran consideradas. El derecho a vivir en familia ha sido nuestra carta de navegación, es determinante y primordial para continuar trabajando por los niños y restituir sus derechos. El objetivo para el año 2020, es ser considerado el factor de cambio a nivel regional, a fin de atacar las insuficiencias del sistema en general; largas listas de espera para ingreso a programas de reparación y familias de acogida, falta de intervención terapéutica especializada, rotación constante de profesionales, lineamientos poco integrativos en las residencias, prejuicios hacia las familias (discriminación), sistema de salud mental insuficientes.

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

El programa Mi Abogado tiene origen en virtud del Convenio de Colaboración y Transferencia para la ejecución del Programa de Representación Jurídica de niños, niñas y adolescentes, ante los excelentes resultados continua a través de un nuevo convenio el año 2018, consolidándose y logrando el egreso satisfactorio de 96 Niños, niñas y adolescentes, este programa que cuenta con una Coordinación Nacional tiene indicadores de gestión diferentes a los demás servicios y damos cuenta de sus logros a través de ellos, en las diferentes líneas de atención especializada.

## PATROCINIO JUDICIAL:

MATERIA	CANTIDAD
FAMILIA	275
PENAL	11
TOTAL	286

MATERIA	INGRESO A TRIBUNALES
MEDIDAS DE PROTECCIÓN	176
ADOPCIÓN	6
CUMPLIMIENTO	93
PENAL	11
TOTAL	286

En la línea de patrocinio judicial podemos ver que en total durante el año 2019 se ingresaron a tribunales un total de 275 causas de familia, y 11 penales corresponden a medidas de protección.

## INDICADORES DE GESTIÓN PROGRAMA MI ABOGADO:

COBERTURA	130 NNA			
CAUSAS ABORDADAS EN EL PERIODO	149 NNA			
<b>SEGUIMIENTO DE INDICADORES</b>				
<b>INDICADORES DE EJECUCIÓN</b>				
INDICADOR	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO	OBSERVACIONES
NNA participantes del servicio, con designación y aceptación de curaduría/ Número de participantes del servicio, con designación y aceptación de curaduría NNA	300	315	95%	13 NNA fueron derivados al programa, pero no se aceptó su curaduría por no ser perfil
NNA participantes del servicio, con estrategia jurídica elaborada e implementada de manera multidisciplinaria / N° de NNA participantes del Servicio, con estrategia jurídica que cuente con informe de dupla psicosocial	300	315	95%	13 NNA fueron derivados al programa, pero no se aceptó su curaduría por no ser perfil
NNA participantes del servicio, con carpeta de antecedentes actualizada / N° de NNA participantes del Servicio, con carpeta de antecedentes actualizada	300	315	95%	13 NNA fueron derivados al programa, pero no se aceptó su curaduría por no ser perfil
NNA participante del servicio, con asistencia en audiencias/N° de NNA que asiste a audiencia	40	485	8.2%	Son 200 visitas, pero cada NNA puede tener más de una.
Intervención de equipo multidisciplinario con NNA participante del servicio/ N° de visitas a residencia realizada por triada profesional a NNA ingresado al servicio	300	315	95%	13 NNA fueron derivados al programa, y cuya curaduría no se aceptó, por no ser perfil de atención
Intervención de abogado con NNA participante del servicio/N° de entrevistas y/o observaciones realizados por abogado	898	315	285%	N° de entrevistas y/o observaciones realizados por abogado

<b>COBERTURA</b>	130 NNA			
<b>CAUSAS ABORDADAS EN EL PERIODO</b>	149 NNA			
<b>SEGUIMIENTO DE INDICADORES</b>				
<b>INDICADORES DE EJECUCIÓN</b>				
<b>INDICADOR</b>	<b>NUMERADOR</b>	<b>DENOMINADOR</b>	<b>RESULTADO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
Intervención de dupla psicosocial con NNA participante del servicio/N° de entrevistas y observaciones realizados por duplas psicosocial	898	315	285%	
Asistencia a audiencias en causas proteccionales/Asistencia a audiencias en causas proteccionales	485	485	100%	
Participación efectiva en audiencias de causas proteccionales/N° de audiencias proteccionales citadas en que abogado correspondiente ha participado efectivamente	485	485	100%	
Asistencia a audiencias en causas proteccionales/N° de audiencias proteccionales citadas en que abogado correspondiente ha asistido	485	485	100%	
Participación efectiva en audiencias de causas proteccionales/N° de audiencias proteccionales citadas en que abogado correspondiente ha participado efectivamente	485	485	100%	
Asistencia a audiencias en causas penales/N° de audiencias penales citadas en que abogado correspondiente ha asistido	12	12	100%	
Audiencias solicitadas por impulso procesal de parte/N° de audiencias solicitadas por abogado	7	485	1.44%	
Gestiones ante Sistema Judicial/N° de gestiones ante sistema judicial realizadas por abogado	281	281	100	
Gestiones ante Sistema Administrativo/N° de gestiones ante Sistema Administrativo por parte del equipo profesional	0	0	0	
Recursos en Primera Instancia/N° de recursos interpuestos por abogado en primera instancia.	2	2	100	
Recursos en Segunda Instancia/N° recursos interpuestos por abogado en segunda instancia	0	0	100	
Recursos ante Excm. Corte Suprema de Justicia/N° de recursos interpuestos por abogado ante Excm. Corte Suprema	0	0	100	
Seguimiento del cumplimiento de la sentencia definitiva/N° de NNA participantes del servicio, con seguimiento efectivo del cumplimiento de la sentencia	110	110	100%	

<b>INDICADORES DE SEGUIMIENTO</b>			
Duración promedio de causas de protección finalizadas	Sumatoria de días de duración de protección finalizadas	N° total de causas protección finalizadas	140 días
	13.456	96	
Duración promedio de causas penales finalizadas	Sumatoria de días duración de causas penales finalizadas	N° total de causas penales finalizadas	155
	155	1	

ESTADÍSTICA DE LA GESTIÓN	
DESCRIPCIÓN	NÚMERO TOTAL
N° DE ENTREVISTAS A NNA	897
N° DE OBSERVACIONES A NNA	706
N° DE ENTREVISTAS A LA FAMILIA U OTRO ADULTO SIGNIFICATIVO	526
N° DE COORDINACIONES CON EQUIPO DE RESIDENCIA	1143
N° DE DERIVACIONES ASISTIDAS Y COORDINADAS CON OTROS PROGRAMAS	176
N° DE AUDIENCIAS CITADAS POR IMPULSO PROCESAL DE PARTE	5
N° DE AUDIENCIAS CITADAS POR TRIBUNAL	485
N° DE SOLICITUDES DE DILIGENCIA PERTINENTE	281
N° DE QUERELLAS PRESENTADAS	6
N° DE RECURSOS DE APELACIÓN PRESENTADOS	1

La presencia del programa, ha permitido cubrir aquella necesidad imperiosa que requerían NNA víctimas de vulneraciones graves de derechos, con medida cautelar en sistema residencial, de contar con una representación judicial especializada, servicio que ha permitido que la propia opinión del NNA sea considerada como un eje fundamental en el proceso judicial del cual es interviniente; garantía que había sido invisibilizada durante muchos años en nuestro País, elevando su calidad jurídica de objeto de tutela a sujeto de derecho.

Es fundamental continuar con la labor del Programa, a fin de ir consolidándolo cada vez más, en el servicio que representa a fin de asegurar el derecho de todo niño a vivir en familia, y elevar su derecho a ser oído durante el proceso judicial, permitiendo un avance de estos, contribuyendo al menos a evitar en la primera infancia de vida, la larga institucionalización que genera daños emocionales irreversibles en los niños y niñas.

Los resultados observados en los procesos judiciales por parte de los Tribunales de Justicia, a significado una consolidación del programa, traducido en el hecho de que en la actualidad todos los NNA en centros residenciales, lactantes en CCP, y NNA pertenecientes a FAE, sean representados por el programa, considerando que no existe en la región, otra institución o servicio que preste una representación judicial especializada similar a la nuestra.

Surge como desafío enorme, continuar a diario en la lucha dentro del sistema en general; que se traduce en largas listas de espera para ingreso a programas de reparación, falta de intervención terapéutica especializada, rotación constante de profesionales, lineamientos poco integrativos, prejuicios hacia las familias, sistema de salud mental insuficientes y falta de oferta programática de centros residenciales especializados.

No obstante, el desgaste emocional, se destaca la sensación gratificante de mostrar a todos los niños, niñas y adolescentes que existe un abogado, y todo un equipo acompañando, que realizarán lo que este a su alcance para avanzar en sus procesos judiciales, demostrando que dejarán de ser un

número estadístico y serán conocidos con su nombre y apellido, que se los defenderá en sus procesos judiciales con compromiso y dedicación.

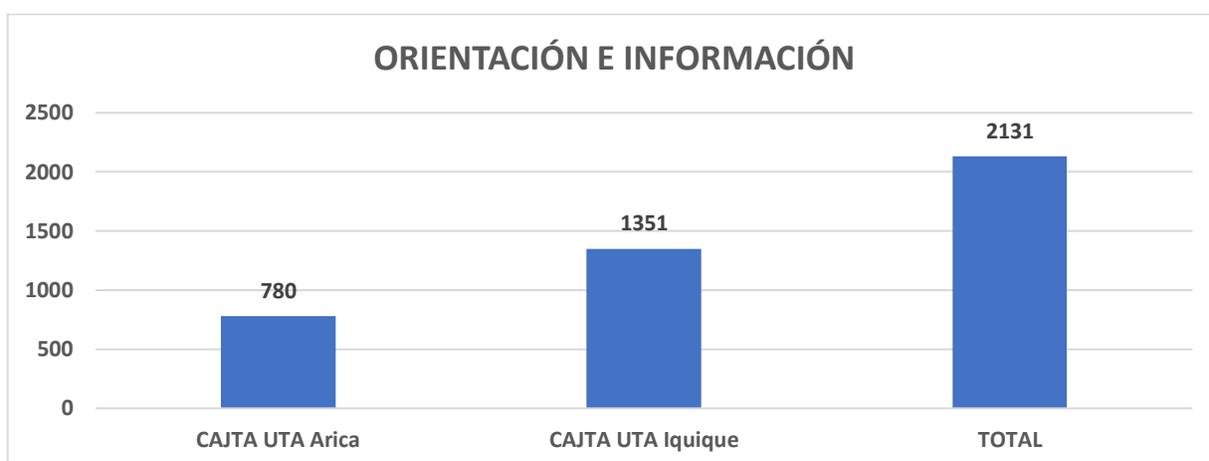


### 2.1.3. CONVENIO UNIVERSIDAD DE TARAPACÁ – CAJTA.

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

#### ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN:

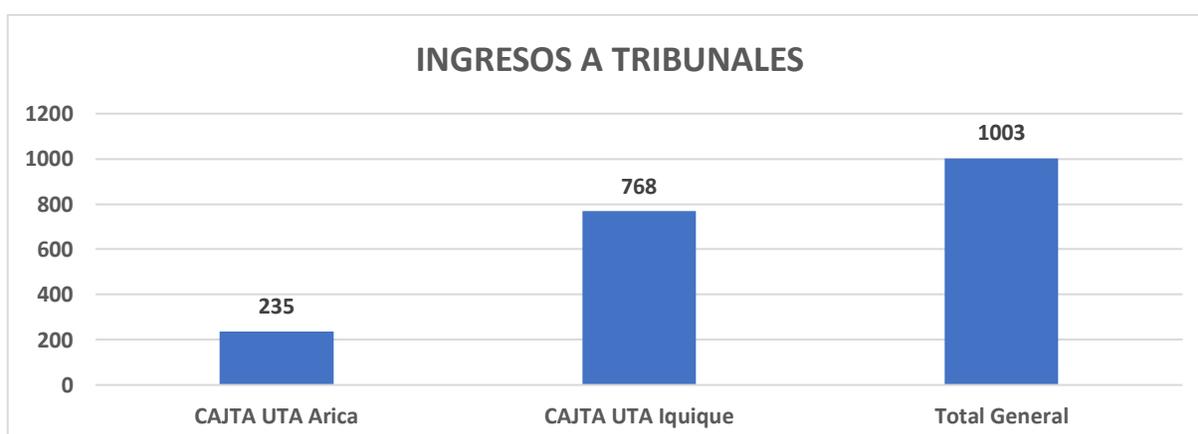
CENTRO	ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN
CAJTA UTA ARICA	780
CAJTA UTA IQUIQUE	1.351
<b>TOTAL</b>	<b>2.131</b>



El convenio con la Universidad de Tarapacá, en total durante el año 2019, realizó un total de 2.131 orientaciones.

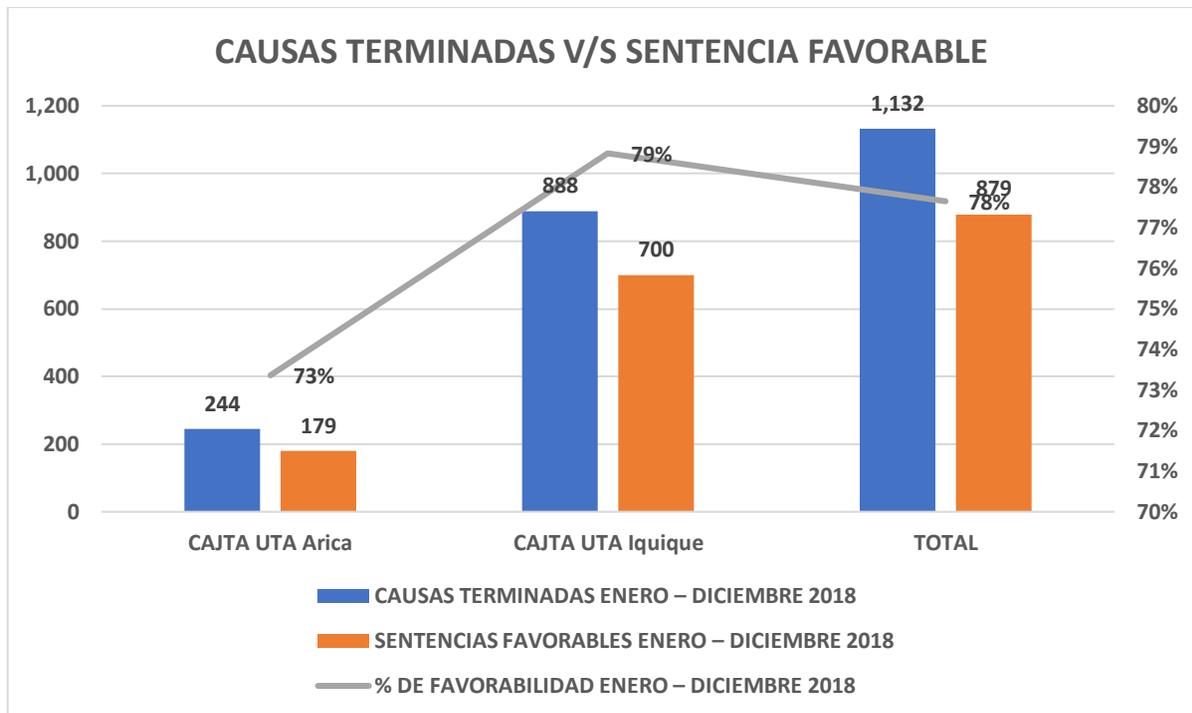
#### PATROCINIO JUDICIAL:

MATERIA	INGRESO A TRIBUNALES
CAJTA UTA ARICA	235
CAJTA UTA IQUIQUE	768
<b>TOTAL</b>	<b>1.003</b>



En la línea de patrocinio judicial podemos observar que entre las 2 unidades en convenio se ingresó un total de 1.003 causas ingresadas a tribunales.

	CAUSAS TERMINADAS	SENTENCIAS FAVORABLES	% DE FAVORABILIDAD
CAJTA UTA ARICA	244	179	73%
CAJTA UTA IQUIQUE	888	700	79%
TOTAL	1.132	879	78%



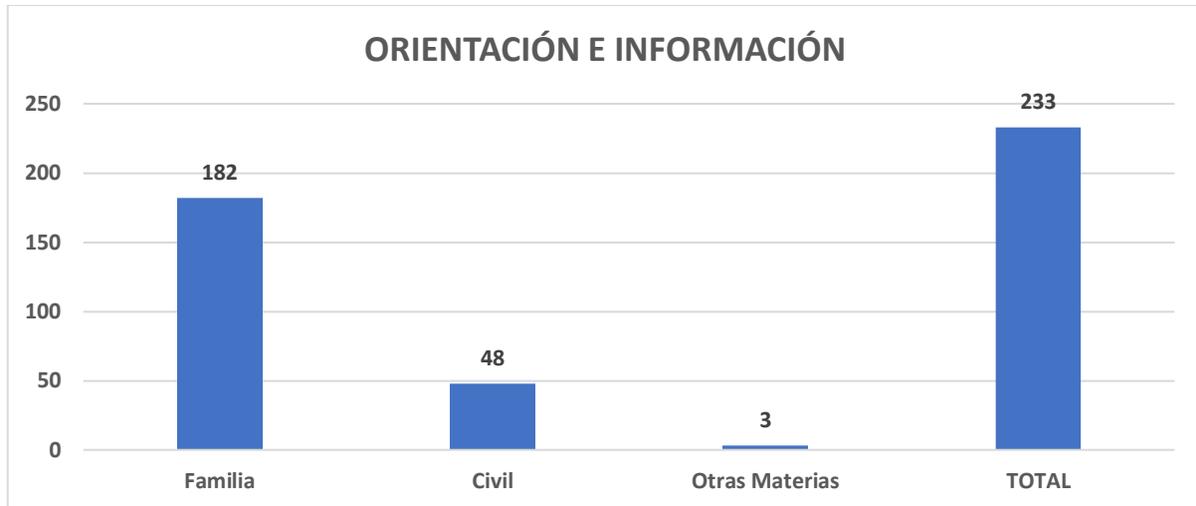
Respecto de la favorabilidad de las causas podemos observar que el convenio con la universidad de Tarapacá posee un 78% de favorabilidad de las causas, lo cual muestra la excelente labor y compromiso de parte de ambos equipos en el trabajo de la labor con la Corporación.



## 2.1.4. CONVENIO UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA.

### ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN:

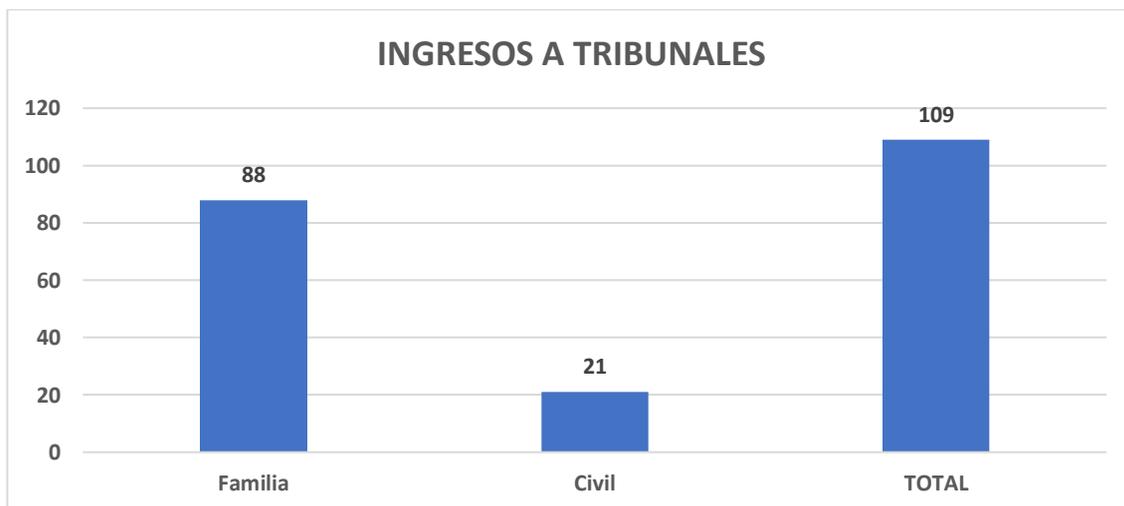
MATERIA	ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN
FAMILIA	182
CIVIL	48
OTRAS MATERIAS	3
TOTAL	233



En la línea de orientación e información se ingresó un total de 233 orientaciones, siendo en su mayoría ingresos en materia de familia.

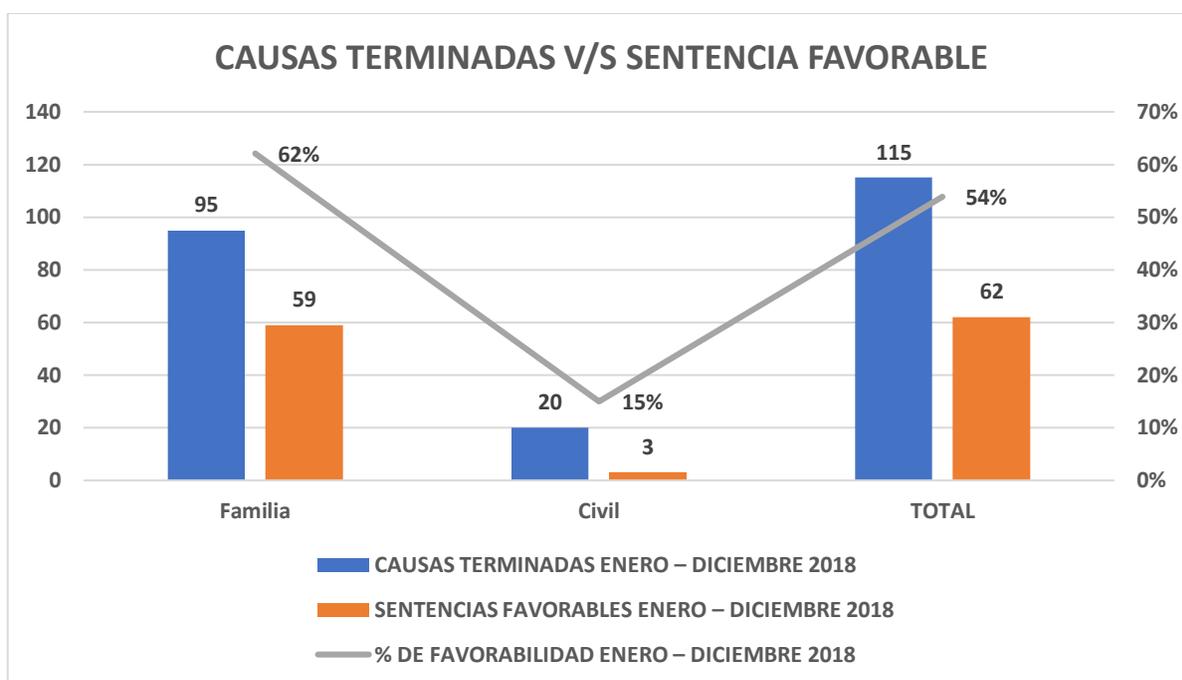
### PATROCINIO JUDICIAL:

MATERIA	INGRESO A TRIBUNALES
FAMILIA	88
CIVIL	21
TOTAL	109



Con respecto a los ingresos a tribunales el Convenio Aconcagua, realizo durante el año 2019 un total de 109 ingresos a tribunales, siendo en su mayoría ingresadas causas en materia de familia.

	CAUSAS TERMINADAS	SENTENCIAS FAVORABLES	% DE FAVORABILIDAD
FAMILIA	95	59	62%
CIVIL	20	3	15%
TOTAL	115	62	54%



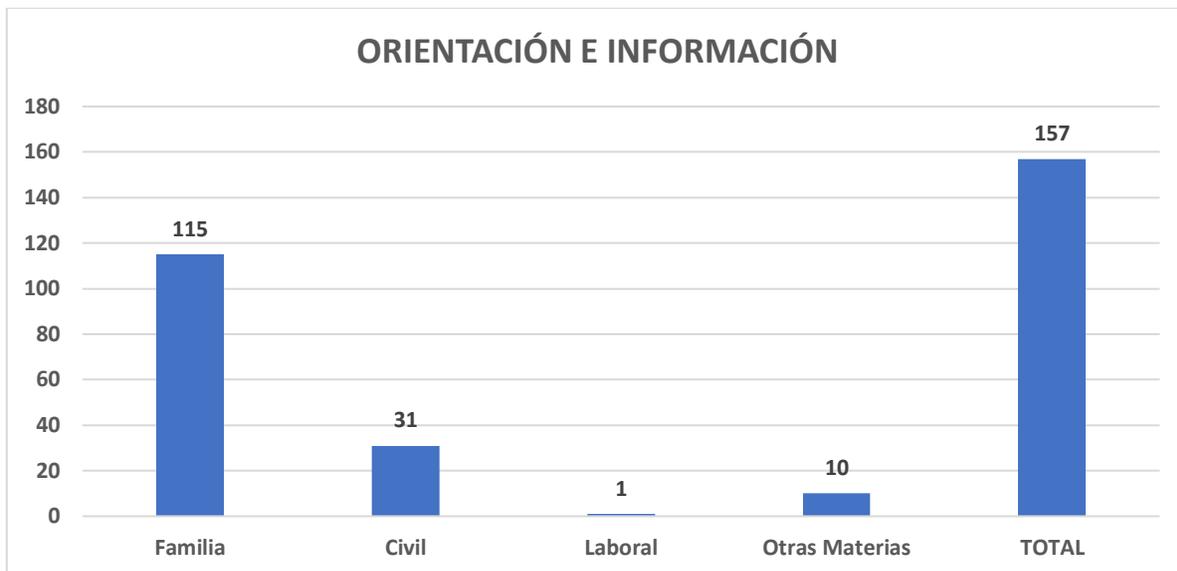
Con respecto a la sentencia favorable podemos observar que se está en un 54% de favorabilidad, lo cual puede parecer bajo, pero si se hace un análisis más profundo se observa que del total de las causas terminadas un 37,4% que equivale a 43 causas se terminaron como canceladas, abandonadas, desistidas y revocadas.

#### 2.1.5. CONVENIO UNIVERSIDAD DE ANTOFAGASTA.

Este convenio abrió sus puertas al público en el mes de septiembre de 2019, por lo que actualmente se encuentra en todo el proceso de consolidación de la atención ante nuestros usuarios.

#### ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN:

MATERIA	ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN
FAMILIA	115
CIVIL	31
LABORAL	1
OTRAS MATERIAS	10
TOTAL	157



En la línea de orientación e información se ingresó un total de 157 orientaciones, siendo en su mayoría ingresos en materia de familia.

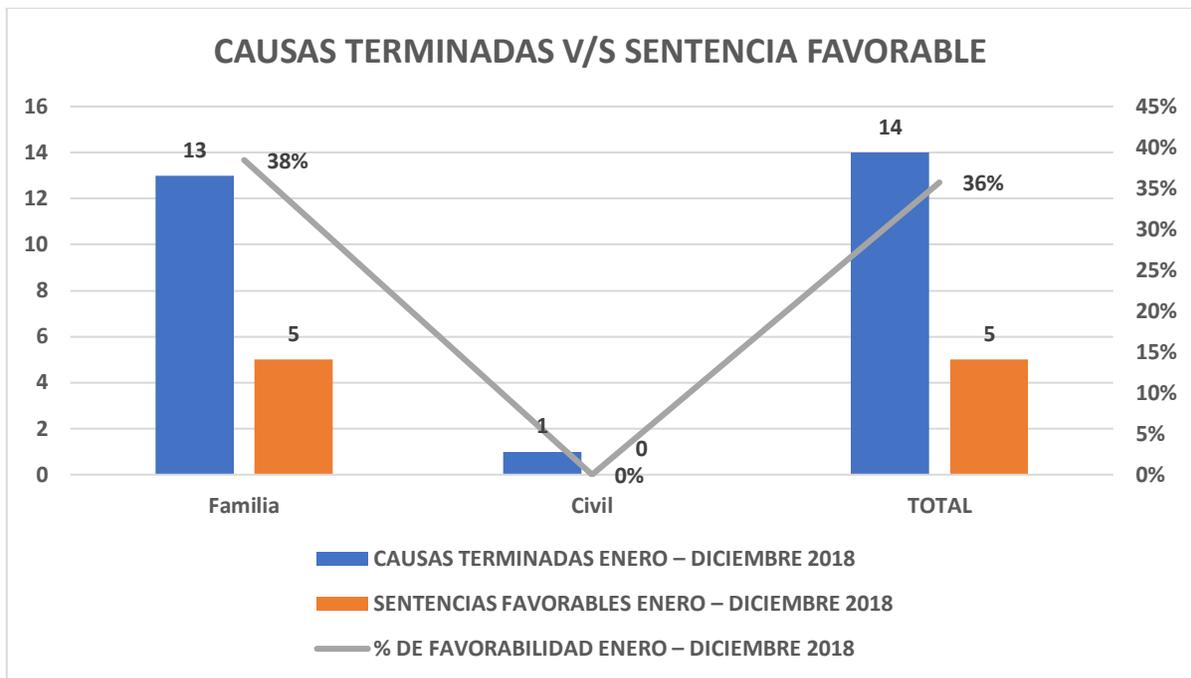
#### PATROCINIO JUDICIAL:

MATERIA	INGRESO A TRIBUNALES
FAMILIA	32
CIVIL	4
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>



Con respecto a los ingresos a tribunales el Convenio con la Universidad de Antofagasta, realizó durante el año 2019 un total de 36 ingresos a tribunales, siendo en su mayoría ingresadas causas en materia de familia.

	CAUSAS TERMINADAS	SENTENCIAS FAVORABLES	% DE FAVORABILIDAD
FAMILIA	13	5	38%
CIVIL	1	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>5</b>	<b>36%</b>



Con respecto a la sentencia favorable podemos observar que se está en un 36% de favorabilidad, lo cual puede parecer bajo, pero si se hace un análisis más profundo se observa que del total de las causas terminadas un 36% que equivale a 5 causas se terminaron como canceladas, abandonadas, desistidas y revocadas.



**Corporación  
de Asistencia  
Judicial**

Tarapacá y Antofagasta

Ministerio de Justicia  
y Derechos Humanos

## 2.2. PROYECTOS.

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

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

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

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

**Este proyecto fue aprobado en Sesión Ordinaria N° 595 del Consejo Regional de Antofagasta cuyo monto es la suma total de M\$70.052. Actualmente ya se ejecutó el diseño del proyecto en 2019 y para segundo semestre 2020, se presentará el proyecto a Gobierno Regional para ejecución.**



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

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

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

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



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

Este proyecto código **BIP 40009424-0** considera la adquisición de un vehículo móvil para la región de Arica Parinacota, completamente equipado, el cual se utilizará en el desplazamiento de nuestros profesionales por todo el territorio de la región de Arica Parinacota, lo cual permitirá desarrollar visitas domiciliarias a nuestros usuarios, participar en actividades sociales como plazas ciudadanas, gobiernos presentes y toda otra actividad necesaria para acercar el acceso a la justicia a la comunidad, principalmente de aquella que reside en sectores aislados.

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

**Este proyecto fue presentado a Gobierno Regional de Arica Parinacota, el 16 de noviembre de 2018, para su priorización. Se levantaron todas las observaciones y actualización de información requerida, actualmente se está a la espera de que nuestro proyecto entre en la priorización del CORE y que nos den fecha para poder defender nuestro proyecto en la respectiva sesión.**

### 4. HABILITACIÓN DE DEPENDENCIAS PARA CENTRO DE MEDIACIÓN IQUIQUE Y OFICINA DE DEFENSA LABORAL DE TARAPACÁ.

Este proyecto el cual se comenzó a ejecutar en 2018 se concretó con recursos propios, y considera la habilitación de una dependencia la cual nos fue entregada en comodato para las unidades de Centro de Mediación y la Oficina de Defensa laboral. La necesidad de esta habilitación radica en que Centro de Mediación era una unidad la cual se encontraba en dependencias de Gendarmería de Chile y durante años nos habían solicitado que cambiáramos a nuestra unidad y nunca pudimos realizarlo por falta de recursos, Además la unidad no contaba con la accesibilidad necesaria por encontrarse en un segundo piso. En lo que respecta a la Oficina de Defensa Laboral, por esta unidad pagábamos un arriendo aproximado de M\$2.000 de pesos mensuales, monto que nos ahorramos con esta habilitación.

- **Objetivo:** El objetivo de este proyecto es el de poder brindarle tanto a nuestros usuarios como funcionarios buena accesibilidad a un menor costo.

**Este proyecto fue terminado y entregado el mes de marzo, el cual culminó con el cambio de dependencia de ambas unidades, las cuales están funcionando en un 100% en calle Sotomayor 756 – A en el caso de la Oficina de Defensa Laboral y Sotomayor 756 – B en el caso de Centro de Mediación.**

OFICINA DE DEFENSA LABORAL DE TARAPACÁ



CENTRO DE MEDIACIÓN DE IQUIQUE



## 5. ARRIENDO Y HABILITACIÓN DE DEPENDENCIAS PARA CENTRO DE ATENCIÓN A VICTIMAS DE ANTOFAGASTA.

Este proyecto consiste en arrendar y habilitar nuevas dependencias para el CAVI de Antofagasta. Esta unidad históricamente ha estado ubicada en dependencias de la Dirección Regional de Antofagasta en la cual no se cuenta con los espacios necesarios para la atención de público y la atención integral que poseen las unidades de CAVI. Es por esta razón y en atención a que la Dirección regional también necesita un mayor espacio, es que se buscó la opción de arrendar y habilitar una nueva dependencia para esta unidad.

El arriendo y habilitación se comenzaron a ejecutar en el mes de enero, encontrándose al mes de abril en la finalización de la habilitación de la nueva unidad de CAVI

- **Objetivo:** El objetivo de este proyecto es el de poder brindarle tanto a nuestros usuarios como funcionarios buena accesibilidad, privacidad y mejores espacios para una correcta atención.

**Este proyecto ya fue ejecutado e inaugurado el 01 de agosto de 2019 con la presencia del Ministro de Justicia.**



## 6. FIRMA DE CONVENIO CON LA ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE HUARA.

Gracias a los buenos oficios realizados por la Dirección Regional de Tarapacá con la Ilustre Municipalidad de Huara es que se llegó a un acuerdo entre ambas partes para la firma de un convenio de colaboración el cual va en pro de mejorar la atención de los usuarios de esta localidad, este convenio fue firmado con fecha 15 de marzo de 2019 por la Directora General de la Corporación doña Carolina Paz Fernández Alvear y el Alcalde de la Ilustre Municipalidad de Huara don José Andrés Bartolo Vinaya.



## 7. FIRMA DE CONVENIO CON LA ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE IQUIQUE.

Gracias a los buenos oficios realizados por la Dirección Regional de Tarapacá con la Ilustre Municipalidad de Iquique es que se llegó a un acuerdo entre ambas partes para la firma de un convenio de colaboración el cual va en pro de mejorar la atención de los usuarios de esta localidad y sus caletas, este convenio fue firmado con fecha 30 de agosto de 2019 por la Directora General de la Corporación doña Carolina Paz Fernández Alvear, el Seremi de Justicia de la Región de Tarapacá y Presidente del Honorable Consejo Directivo de la CAJTA y el Alcalde de la Ilustre Municipalidad de Iquique don Mauricio Soria Macchiavello.



La CAJTA y la Ilustre Municipalidad de Iquique el 31 de diciembre de 2019, renovaron su Convenio de Colaboración, para el año 2020, el que permitirá brindar un acceso a la justicia oportuno a las personas de las localidades, caletas y pueblos ubicados en el borde costero, fuera del radio urbano de la ciudad de Iquique.

Para llevar adelante la iniciativa, la Corporación se coordinará con la Dirección de Desarrollo Comunitario de la Municipalidad.

El señalado acuerdo, fue suscrito por el Alcalde de Iquique, Mauricio Soria Macchiavello, el Seremi de Justicia y DDHH Tarapacá y Presidente Consejo Directivo de la Corporación de Asistencia Judicial, Fernando Canales Hertrampf y la Directora General de la CAJTA, Carolina Fernández Alvear.

El Convenio permitirá a la Corporación, a través de las unidades operativas correspondientes, entregar a los habitantes de la zona costera, atención multimateria, en las líneas de atención y orientación judicial, información jurídico-social y representación judicial.



## 8. CAPACITACIÓN DE ATENCIÓN DE PÚBLICO EN LAS 3 REGIONES QUE ABARCA ESTA CORPORACIÓN.

Este es un curso de capacitación que busca desarrollar las habilidades blandas de los funcionarios, mejorando la atención a público al interior de la Corporación.

**Objetivo:** Identificar las diferentes personalidades de las personas, reconociendo y aplicando el trato adecuado a usuarios, mediante los siguientes módulos:

- Interacción en la atención a usuarios.
- Manejo de reclamaciones.
- Quejas.
- Excusas.
- Objeciones.

Dirigido a secretarios y/o similar con un tiempo de duración de 10 horas cronológicas.

## 9. INSTALACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DEL PROGRAMA MI ABOGADO EN LA REGIÓN DE ARICA PARINACOTA.

Se firma el Convenio de Colaboración y Transferencia para la ejecución del Programa de Representación Jurídica de niños, niñas y adolescentes denominado Mi Abogado, para la continuidad del Programa de Tarapacá y puesta en marcha del Programa en la Región de Arica y Parinacota, en diciembre de 2018.

En atención a esta firma de convenio es que para el año 2019 en la región de Arica-Parinacota, se contempla la implementación del programa Mi Abogado en la región, por lo que se ha estimado que el total de NNA en sistema residencial.

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

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

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

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

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

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

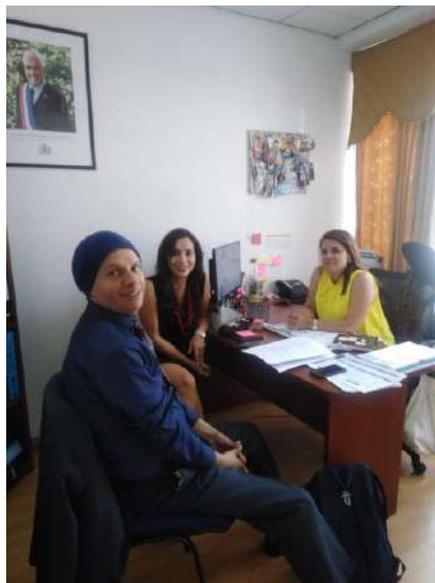
Conforme a lo señalado anteriormente es que durante el primer cuatrimestre se habilito el inmueble que utilizaría la nueva unidad del Programa Mi Abogado en la Región de Arica Parinacota, y en abril de 2019 se comenzó con su funcionamiento.





## 10. NUEVAS DEPENDENCIAS PARA PROGRAMA MI ABOGADO EN LA REGIÓN DE TARAPACÁ.

Con la habilitación de las nuevas dependencias para la Oficina de Defensa laboral de Tarapacá, proyecto ya explicado anteriormente, en las dependencias que ocupaba antiguamente dicha unidad se trasladó el Programa Mi Abogado de Iquique, esto en atención a que en las dependencias en las que estaba el programa eran muy pequeñas y carecían de privacidad, por lo que debido a que esto fuera observado por la fiscalización realizada por Santiago, se autorizaron recursos para pagar al programa un arriendo para sus dependencias. Pensando en que la CAJTA buscaba reducir sus costos y por tanto consiguió un comodato al cual trasladar a la unidad de ODL, y dado que esta dependencia ya se encontraba habilitada para su uso, es que se trasladó Programa mi Abogado de Iquique a estas nuevas dependencias en marzo de 2019.



## 11. CREACIÓN DE UN SISTEMA INFORMATICO PROPIO PARA EL REGISTRO DEL PROCESO ADMINISTRATIVO CONTABLE DE LAS LICENCIAS MÉDICAS DE LA CAJTA.

La creación de este sistema nace como una necesidad de la unidad de Recursos Humanos y de Administración y Finanzas de poder llevar de forma correcta y ordenada toda la parte administrativa y el analítico contable del proceso de licencias médicas, considerando desde que esta licencia llega a la Corporación, hasta que se obtiene el recupero de los recursos asociados a esta licencia, y hasta que finalmente se cierra el caso. En otras palabras, este será un sistema de control de todo el proceso, el cual nos permitirá al igual que SAJ, obtener reportes en tiempo real de las licencias médicas, considerando en qué etapa del proceso se encuentra la licencia y que recupero se han realizado respecto de esta.

Para este trabajo se creó una mesa conjunta, formada por la Jefa de la Unidad de Recursos Humanos, el Asesor de Gestión y Presupuesto, la Jefa de la Unidad de Planificación y Control y el Técnico de Desarrollo y Soporte de Sistemas, que es quien está a cargo de la programación del sistema. La parte administrativa del sistema ya se encuentra terminada y actualmente se está trabajando en el analítico contable. Cabe destacar que este proyecto es de importancia para la CAJTA, puesto que al permitirnos mantener un adecuado orden del proceso nos ayudara directamente a generar un mayor recupero de recursos. Esperamos poder ejecutar de forma correcta este proyecto para 2020.

Estado	Acción	Detalle	Datos Lic. Med.
Fuera de plazo	🔍	Envío de amonestación por entrega de Lic.Med. fuera de plazo Plazo: 3 días hábiles	Folio: 00000000000000000000 Funcionaria(a): [Nombre] Inicio: 02-03-2020 Plazo: 02-02-2020
Fuera de plazo	🔍	Envío de Lic. Med. a tramitación Plazo: 3 días hábiles	Folio: 00000000000000000000 Funcionaria(a): [Nombre] Inicio: 02-03-2020 Plazo: 02-02-2020
Fuera de plazo	🔍	Envío de Lic. Med. a tramitación Plazo: 3 días hábiles	Folio: 00000000000000000000 Funcionaria(a): [Nombre] Inicio: 02-03-2020 Plazo: 02-02-2020



**Corporación  
de Asistencia  
Judicial**

Tarapacá y Antofagasta

Ministerio de Justicia  
y Derechos Humanos

## **2.3. CAPACITACIONES.**

Dentro del Plan Estratégico Institucional 2018 – 2022, se incorporó de 5 ejes como directrices para el cumplimiento de los objetivos institucionales, y se incorporó un nuevo eje específico el N° 2 el del **Empoderamiento del Capital Humano**, buscando delegar confianza a nuestros funcionarios para que puedan decidir sobre su propio trabajo, con la finalidad de encontrar menos barreras en la ejecución de mejoras y aumentar los rendimientos de cada trabajador individualmente. Dentro de este eje estaba la creación de un **Plan de Capacitación**, ello para la adquisición de herramientas que tienen las organizaciones para disminuir brechas operativas, es por ello que en conjunto con el comité Bipartito, se buscó generar un plan de capacitación que permitiera incrementar las competencias de los funcionarios de la Corporación en las diversas áreas que se contempla tanto en la área de gestión como de la administración, además de otras capacitaciones que se general para el logro de los fines institucionales durante cada año.

Estas actividades de capacitación se centraron en 3 grupos.

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

Dentro de las capacitaciones operativas podemos destacar:

- Está la de **Calidad de Servicio al Usuario**, para el 100% de las secretarías principalmente, incluyendo a las Técnico Jurídico de las Oficinas de Defensa Laboral, ejecutadas en las 3 regiones, cuyo objetivo se centró en otorgar herramientas estratégicas y aplicar técnicas de un correcto servicio de atención al usuario.
- Las capacitaciones para la **implementación del Sistema de Asistencia Jurídica - SAJ**, para el año 2019, se concluyó el programa de capacitación de Implementación Sistema SAJ considerando las Unidades faltantes, entre ellas, las de convenios como SENADIS y Programa Mi Abogado, además de las Direcciones Regionales.
- Capacitación de **Siaper en Línea** y **Siaper Información de Personal** efectuada por la Contraloría General a funcionarios de la Unidad de Recursos Humanos, permitiendo conocer la normativa legal vigente en la tramitación electrónica en materias de personal.
- Capacitación en **Activos No Financieros** impartida por la Contraloría Regional de Tarapacá, cuyo objetivo se centró en dar a conocer y comprender la normativa del sistema de contabilidad general de la nación NICSP-CGR, con ello se buscaba preparar a nuestros funcionarios en todo lo que implica un desarrollo profesional para el desarrollar mejor el trabajo y exigencias del sistema público.

El plan de capacitación bianual 2018- 2019, el que se centró principalmente en el desarrollo de nuestros funcionarios y en entregar herramientas relacionadas al autocuidado, prevención de riesgos y control de riesgos psicosociales, como también en habilidades de Liderazgo y sistemas informáticos, tan necesarios en un mundo moderno y tecnológico, donde la institución ha saltado las brechas que tenía en dicha área y hoy se encuentra en una nueva era de gestión apoyada por las diversas herramientas informáticas que se tiene acceso. A continuación, se señalará las capacitaciones realizadas durante el año 2019:

DETALLE CAPACITACIONES	NÚMERO
CAPACITACIONES REALIZADAS	55
NÚMERO DE HORAS	267,9
ASISTENTES A LAS ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN	625



NOMBRE CURSO	TIPO DE ACTIVIDAD	ESTAMENTO DESTINATARIO	OBJETIVO GENERAL	Nº HRS.	RELATOR	FECHA	LUGAR O REGIÓN	Nº PARTICIPANTES
Calidad de Servicio al Usuario Tarapacá	Capacitación	Secretarias	Al término del curso el participante estará en condiciones de aplicar técnicas y herramientas estratégicas para entregar correctamente el servicio de atención al usuario.	16	Externo Inacap	22 y 29 abril 2019	INACAP Iquique	16
Calidad de Servicio al Usuario Antofagasta	Capacitación	Secretarias	Al término del curso el participante estará en condiciones de aplicar técnicas y herramientas estratégicas para entregar correctamente el servicio de atención al usuario.	16	Externo Inacap	22 y 29 abril 2019	INACAP Antofagasta	14
Investigaciones sumarias, lavado de activos, financiamiento al terrorismo y delitos funcionarios	Capacitación	Funcionarios Dirección Regional Antofagasta	Difundir entre los funcionarios del Servicio temáticas de gran relevancia en el país, en ámbitos que puedan afectar la economía nacional y también para dar a conocer el procedimiento interno de investigaciones sumarias.	1,4	Interno Gerardo Salinas	23-04-2019	Dirección Regional Antofagasta	12
Dayli Ivaco	Capacitación	Conductores	Conocer los detalles y mecanismos del nuevo vehículo institucional incorporado a la Región de Tarapacá.	5	Externo José Carreras	23-04-2019	Dirección General	5
SIAPER información de personal	Capacitación	Recursos Humanos	Conocer funcionamiento y actualización de SIAPER.	4	Externo CGR	29-04-2019	Hotel Diego de Almagro	1
SIAPER en línea	Capacitación	Recursos Humanos	Conocer la normativa general de la tramitación electrónica en materias de personal.	8	Externo CGR	30-04-2019	Hotel Diego de Almagro	5
Calidad de Servicio al Usuario Arica	Capacitación	Secretarias	Al término del curso el participante estará en condiciones de aplicar técnicas y herramientas estratégicas para entregar correctamente el servicio de atención al usuario.	16	Externo Inacap	03 y 10 mayo 2019	INACAP Arica	17
Responsabilidad legal en materia de seguridad	Curso	Jefaturas	Conocer el concepto de responsabilidad legal en el ámbito de prevención de riesgos y salud ocupacional.	2	E-Learning	7 al 31 de mayo 2019	Plataforma ACHS	42
Conducción defensiva en condiciones adversas	Curso	Conductores	Entregar herramientas básicas para que los conductores tomen medidas preventivas pertinentes de acuerdo con las condiciones que deban enfrentar y así hagan que sus viajes sean más seguros.	2	E-Learning	3 al 31 de mayo 2019	Plataforma ACHS	8
NICSP E-Learning módulo 1: introducción a las normas internacionales de contabilidad para el sector público	Curso	Recursos Humanos	Conocer y comprender la normativa del sistema de contabilidad general de la nación NICSP-CGR	9	E-Learning	3-6-2019 a 5-7-2019	Plataforma CGR	4
Identificación de los peligros	Curso	Todos	Aplicar técnicas correctas para la identificación de peligros y evaluación de riesgos, en las tareas asociadas a su trabajo, según la metodología planteada en el curso.	8	E-Learning	12 de junio al 12 de julio	Plataforma ACHS	187
Transparencia Activa	Capacitación	Asesor Jurídico	Conocer en la práctica la implementación de la ley 20500 y los instructivos del consejo para la Transparencia sobre Transparencia Activa	2	Externo Consejo de Transparencia	06-06-2019	José Miguel Carrera 995, Iquique	1
Los adolescentes del siglo XXI, desafíos educativos	Capacitación	Funcionarios CAVI Iquique	Actualizar a los funcionarios CAJTA, en relación a temáticas de adolescencia	2	Externo Pilar Sordo	07-06-2019	Salón Hotel Gavina	5
Transparencia Activa	Capacitación	Recursos Humanos	Subir planillas a portal de transparencia	2	Emilio Caroca	10-03-2019	Videokonferencia Dirección General	2

NOMBRE CURSO	TIPO DE ACTIVIDAD	ESTAMENTO DESTINATARIO	OBJETIVO GENERAL	Nº HRS.	RELATOR	FECHA	LUGAR O REGIÓN	Nº PARTICIPANTES
SAJ Programa Mi Abogado	Capacitación	Informática	Capacitar en Sistema SAJ	8	Externo Alejandra Maureira	22 y 23 julio 2019	INACAP Iquique	8
Investigaciones en infancia, derechos y género en la actual configuración del sistema de protección	Seminario	Funcionarios Mi Abogado Arica	Reflexionar acerca del principio de la autonomía progresiva de niños, niñas y adolescentes desde diferentes ámbitos (sanitario, familiar, judicial, extra patrimonial y patrimonial).	4	Externo Carlos Ruiz - Dra. Claudia Moraga	17-04-2019	Sala Eventos Facultad De Ciencias Sociales y Jurídicas, Universidad de Tarapacá	6
Reflexiones al hilo de los 30 años de la convención sobre derechos del niño. el principio de autonomía progresiva de niños, niñas y adolescentes	Capacitación	Funcionario Mi Abogado Arica	Conmemorar la convención sobre derechos del niño	24	Dr. Isaac Iravetllat, Universidad Diego Portales	06 al 08 de mayo 2019	Santiago, Universidad Finis Terra	1
Apego y Psicopatología	Capacitación	Funcionarios Mi Abogado Arica	Contribuir a la formación integral en los fundamentos teóricos sobre parentalidad, apego y desarrollo de la infancia a lo largo del ciclo vital, necesarios para avanzar hacia mejores prácticas de evaluación e intervención.	8	Externo Álvaro Pallamares	16-05-2019	Hotel Panamericana Arica	2
Registro Social de Hogares	Capacitación	Funcionario Mi Abogado Arica	Fortalecimiento de la gestión provincial	3	Externo Eduardo Gaete	24-06-2019	Auditorio Subterráneo De Caja Los Andes	1
Programa de intervención y caja de herramientas parental para el fortalecimiento de competencias parentales: aprender a crecer	Capacitación	Funcionario Mi Abogado Arica	Fortalecer competencias parentales	16	Externo María Pía García – Carol Muñoz	09 Y 10 de julio 2019	Hotel Amaru	1
Ley N°20.680 introduce modificaciones al código civil y a otros cuerpos legales, con el objetivo de proteger la integridad del menor en caso que sus padres vivían separados	Capacitación	Funcionarios Mi Abogado Arica	Foro ciudadano	3	Externo Pablo Lorenzini	01-08-2019	Salón Claudio Díaz Méndez, Facultad De Ciencias Universidad De Tarapacá	2
Enfoque de Género y Prevención de la Violencia Contra la Mujer	Capacitación	Funcionarios Tarapacá	Desarrollar conceptos asociados a la equidad de género, su marco legal y la violencia contra la mujer como vulneración de derechos humanos	8	Externo Rosa Hernández Psicóloga; María José Bruno, Abogada	23-08-2019	Salón SERNAMEG	18
Evaluación de Desempeño y Actualización ODI	Capacitación	Funcionarios Consultorio Jurídico Tocopilla	Informar detalles del nuevo proceso de evaluación de desempeño y realizar la actualización del documento obligación de informar ODI	2	Jaime Valenzuela Encargado De Capacitación; Treacy Pacheco, Prevencionista De Riesgos	21-08-2019	Sala Reunión Consultorio Jurídico Tocopilla	6
Evaluación de Desempeño y Actualización ODI	Capacitación	Funcionarios Antofagasta	Informar detalles del nuevo proceso de evaluación de desempeño y realizar la actualización del documento obligación de informar ODI	2	Jaime Valenzuela Encargado De Capacitación; Treacy	22-08-2019	Sala De Reunión Dirección Regional Antofagasta	12

NOMBRE CURSO	TIPO DE ACTIVIDAD	ESTAMENTO DESTINATARIO	OBJETIVO GENERAL	Nº HRS.	RELATOR	FECHA	LUGAR O REGIÓN	Nº PARTICIPANTES
					Pacheco, Prevencionista De Riesgos			
Evaluación de Desempeño y Actualización ODI	Capacitación	Funcionarios Antofagasta	Informar detalles del nuevo proceso de evaluación de desempeño y realizar la actualización del documento obligación de informar ODI	2	Jaime Valenzuela Encargado De Capacitación; Treacy Pacheco, Prevencionista De Riesgos	22-08-2019	Sala De Reunión Dirección Regional Antofagasta	9
Evaluación de Desempeño y Actualización ODI	Capacitación	Funcionarios Calama	Informar detalles del nuevo proceso de evaluación de desempeño y realizar la actualización del documento obligación de informar ODI	2	Jaime Valenzuela Encargado De Capacitación; Treacy Pacheco, Prevencionista De Riesgos	23-08-2019	Sala De Reunión Consultorio Jurídico Calama	5
Evaluación de Desempeño y Actualización ODI	Capacitación	Funcionarios Calama	Informar detalles del nuevo proceso de evaluación de desempeño y realizar la actualización del documento obligación de informar ODI	2	Jaime Valenzuela Encargado De Capacitación; Treacy Pacheco, Prevencionista De Riesgos	23-08-2019	Sala De Reunión Consultorio Jurídico Calama	7
Evaluación de Desempeño y Actualización ODI	Capacitación	Funcionarios Arica	Informar detalles del nuevo proceso de evaluación de desempeño y realizar la actualización del documento obligación de informar ODI	2	Jaime Valenzuela Encargado De Capacitación; Treacy Pacheco, Prevencionista De Riesgos	26-08-2019	Sala De Reunión Programa Mi Abogado Arica	18
Evaluación de Desempeño y Actualización ODI	Capacitación	Funcionarios Arica	Informar detalles del nuevo proceso de evaluación de desempeño y realizar la actualización del documento obligación de informar ODI	2	Jaime Valenzuela Encargado De Capacitación; Treacy Pacheco, Prevencionista De Riesgos	26-08-2019	Sala De Reunión Programa Mi Abogado Arica	9
Evaluación de Desempeño y Actualización ODI	Capacitación	Funcionarios Tarapacá	Informar detalles del nuevo proceso de evaluación de desempeño y realizar la actualización del documento obligación de informar ODI	2	Jaime Valenzuela Encargado De Capacitación; Treacy Pacheco, Prevencionista De Riesgos	28-08-2019	Salón Seremi De Justicia	30
Activos no Financieros	Capacitación	Funcionarios Administración Y Finanzas	Conocer y comprender la normativa del sistema de contabilidad general de la nación NICSP-CGR	17	CGR E- Learning	Agosto-Septiembre	Plataforma CGR	5



**Corporación  
de Asistencia  
Judicial**

Tarapacá y Antofagasta

Ministerio de Justicia  
y Derechos Humanos

## **2.4. ASESORÍA JURÍDICA.**

La Unidad de Asesoría Jurídica de la Corporación se encuentra inserta dentro del organigrama institucional, como aquella encargada de asesorar, aconsejar, recomendar e informar acerca de diversos aspectos del ámbito jurídico que la Institución requiera para dar legalidad a todo el funcionamiento interno del Servicio, laboral que implicar prestar apoyo a la Directora General, a las Direcciones Regionales y a las Jefaturas del ámbito Administrativo.

A su turno, también la corresponde intervenir en todos los procesos judiciales en que la Corporación es parte y en que tenga interés, sea que obre en calidad de demandante o de demandada, como también de tercero, siempre y cuando la Directora General requiera su intervención.

Le corresponde, adicionalmente, el estudio de toda la documentación relevante que elabora la Institución, a efectos de dar la legalidad que se requiera a los diversos instrumentos que se elaboran.

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

#### **2.4.1.PROCESOS JUDICIALES.**

La Corporación, durante el año 2019, ha sido parte de diversos procesos judiciales, algunos de los cuales se mantienen su tramitación desde años anteriores y que no han concluido por encontrarse en fase de cumplimiento de procesos declarativos. Adicionalmente, durante ese mismo año, se han sumado otros procesos en el ámbito civil, proteccional y, también, de cobranza laboral, éste último a consecuencia de un proceso ordinario laboral que concluyó en su fase declarativa.

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

##### **2.4.1.1. PROCESOS JUDICIALES DE AÑOS ANTERIORES EN TRAMITACIÓN.**

Se mantienen en tramitación los siguientes procesos judiciales iniciados en años anteriores al 2019.

- a) 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
- b) 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.
- c) Causa RIT C-110-2017, de cobranza laboral ante el Juzgado de Letras del Trabajo de Iquique, en que se encuentra en etapa de cumplimiento.

##### **2.4.1.2. PROCESOS JUDICIALES DE AÑOS ANTERIORES TERMINADOS EN 2019.**

Durante el año 2019 se concluyó el siguiente proceso judicial:

- a) Causa RIT C-136-2019, de tutela laboral con ocasión del despido, del Juzgado de Letras del Trabajo de Antofagasta. Concluyó con sentencia parcialmente favorable para la Corporación, rechazándose la demanda de tutela y accediéndose a la demanda subsidiaria.

##### **2.4.1.3. PROCESOS JUDICIALES INICIADOS Y TERMINADOS EN EL AÑO 2019**

Durante el año 2019 se dio inicio y se puso término a los siguientes procesos judiciales:

- b) C-359-2019, de cobranza laboral, del Juzgado de Letras del Trabajo de Antofagasta, que corresponde a la fase de ejecución de la causa RIT T-136-2018, proceso que concluyó definitivamente el 17 de agosto de 2019.

- c) Rol N°3917-2019, sobre Recurso de Protección, de la Ittma. Corte de Apelaciones de Antofagasta, que concluyó con sentencia favorable a la Corporación, rechazándose el recurso.

#### 2.4.1.4. PROCESOS JUDICIALES INICIADOS Y AUN EN TRAMITACIÓN AL CONCLUIR EL AÑO 2019

- a) ROL 819-2019, sobre Recurso de Protección, de la Ittma. Corte de Apelaciones de Arica, en tramitación al concluir el año 2019.
- b) ROL C-431-2019 del Primer Juzgado de Letras de Iquique, sobre indemnización de perjuicios por responsabilidad contractual, en tramitación al concluir el año 2019.
- c) ROL C-492-2019, del Primer Juzgado de Letras de Iquique, sobre indemnización de perjuicios por responsabilidad contractual, en tramitación al concluir el año 2019.

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

La Corporación, dada su calidad de Servicio Público que integra la Administración del Estado, se encuentra 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, debe poner 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 información relevante del Servicio lo constituyen las solicitudes de acceso a la información pública, para lo cual la Corporación se encuentra adscrita al portal de transparencia [www.portaltransparencia.cl](http://www.portaltransparencia.cl), desde el cual se reciben y se tramitan las diversas solicitudes de información.

El Servicio durante el año 2019, que totalizan 29 solicitudes, lo que implica una disminución en comparación al año 2018, en que se recibieron 45 solicitudes de transparencia.

Todas las solicitudes de transparencia se respondieron dentro de los plazos legales, existiendo una que fue anulada por no corresponde a una solicitud de acceso a la información pública y 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 2019 es la siguiente:

CÓDIGO	FECHA DE INGRESO	NOMBRE	ESTADO DE LA SOLICITUD
AK010T0000126	08-01-19	Nataliscap Ltda.	Respuesta Entregada
AK010T0000127	30-01-19	Claudia Medina Pinto	Respuesta Entregada
AK010T0000128	30-01-19	Claudia Medina Pinto	Respuesta Entregada
AK010T0000129	11-02-19	Claudia Fachinetti Farran	Respuesta Entregada
AK010T0000130	16-02-19	Vanesa Hermosilla	Respuesta Entregada
AK010T0000131	25-02-19	Andres Morales Vásquez	Respuesta Entregada
AK010T0000132	05-03-19	Katherine Llanos	Respuesta Entregada
AK010T0000133	14-03-19	Nicolás Parra	Respuesta Entregada
AK010T0000134	17-03-19	Jorge Villalobos Velásquez	Solicitud Anulada

CÓDIGO	FECHA DE INGRESO	NOMBRE	ESTADO DE LA SOLICITUD
AK010T0000135	01-04-19	José L	Respuesta Entregada
AK010T0000136	05-04-19	Ignacio Canales Molina	Respuesta Entregada
AK010T0000137	23-04-19	María Angélica Escobar Seguel	Espera retiro de la información
AK010T0000138	26-04-19	Inforedchile SpA	Respuesta Entregada
AK010T0000139	03-05-19	Sebastián Miranda	Respuesta Entregada
AK010T0000140	04-05-19	Miguel Díaz Valenzuela	Respuesta Entregada
AK010T0000141	03-05-19	Javier Morales Valdés	Respuesta Entregada
AK010T0000142	10-05-19	Esteban Arévalo Díaz	Respuesta Entregada
AK010T0000143	24-05-19	Thelma Cofré Richter	Respuesta Entregada
AK010T0000144	06-06-19	Raúl Thier Huerta	Respuesta Entregada
AK010T0000145	25-06-19	Mariangela Petrillo Salinas	Respuesta Entregada
AK010T0000146	26-06-19	Eugenio Llanos Clavijo	Respuesta Entregada
AK010T0000147	02-07-19	Jessica Valenzuela Moya	Respuesta Entregada
AK010T0000148	01-07-19	Sara Lareu Giacamán	Respuesta Entregada
AK010T0000149	03-08-19	Lucas Escalona Flores	Respuesta Entregada
AK010T0000150	08-08-19	Gaspar Jenkins Peña y Lillo	Respuesta Entregada
AK010T0000151	01-08-19	Camila R	Respuesta Entregada
AK010T0000152	28-08-19	Joselinne García Salvatierra	Respuesta Entregada
AK010T0000153	26-09-19	Catalina Astudillo del Río	Respuesta Entregada
AK010T0000154	02-10-19	Inforedchile SpA	Respuesta Entregada

### 2.4.3. ACCIONES SUMARIAS.

Para hacer efectiva la responsabilidad administrativa que corresponde a los funcionarios de la Corporación, el reglamento interno ha establecido un procedimiento denominado “Investigaciones Sumarias”, al cual se recurre cuando existen ciertos antecedentes que, por su magnitud, necesitan ser investigados para determinar su efectividad, para identificar a las personas involucradas y, si correspondiere, disponer la aplicación de las medidas correctivas que correspondan en proporción a 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 2019, la Corporación dispuso del inicio a un total de 12 investigaciones sumarias, lo que significa un aumento de tres investigaciones sumarias en comparación al año 2018 en que se iniciaron 9 procesos investigativos.**

### 2.4.4. SOLICITUDES PRESIDENCIALES.

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

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

Asimismo, se orienta a mejorar la efectividad de los servicios y recursos a los ciudadanos, mediante la racionalización de los procesos de trabajo y la simplificación de los trámites de alta demanda de las Instituciones entre si y/o del ciudadano con estas, esta Corporación en su calidad de Servicio Público está obligado a cumplir con dicha normativa y **durante el año 2019 se recibieron 53 solicitudes**, que correspondieron a las siguientes:

ESTADO	PERSONA QUE EMITIÓ EL MENSAJE	FECHA
INPR2019-54693	MARÍA CASTILLO CÓRTEZ	06-12-19
INPR2019-54497	CAROLINA SEGUEL CEBALLOS	06-12-19
INPR2019-54175	REBECA GAMBOA GAMBOA	04-12-19
INPR2019-53096	MABEL VILCA ARAYA	03-12-19
INPR2019-51754	LUIS LEAL MARDONES	20-11-19
INPR2019-50451	CECILIA RIOS CHACANA	13-11-19
INPR2019-49133	SEGUNDO PLASCENCIA ARGOTE	11-11-19
INPR2019-44963	ELIZABETH LABRA VALDÉS	16-10-19
INPR2019-44905	XIAOJIE LEE	16-10-19
INPR2019-42238	JANET JARA RUIZ	04-10-19
INPR2019-40565	FEDERICO DUK BLANCO	25-09-19
INPR2019-37188	YASMIN MIRANDA MIRANDA	16-09-19
INPR2019-36762	JAIME SOTO CRUZ	09-09-19
INPR2019-33214	JUANA VILLARROEL MIÑO	29-08-19
INPR2019-33711	JACQUELINE SOTO VALLADE	23-08-19
INPR2019-31750	CATHERINE BURROWS LUQUE	13-08-19
INPR2019-31747	MIGUEL ALARCÓN CABRERA	13-08-19
INPR2019-31259	JUAN CORTÉS CORTÉS	09-08-19
INPR2019-30864	LEONARDO MONDRAGÓN SILVA	08-08-19
INPR2019-30273	WILMA SILVA CORREA	05-08-19
INPR2019-29690	MARIBEL COLQUE ANGULO	31-07-19
INPR2019-28312	MARIO MOYA MONTENEGRO	24-07-19
INPR2019-27606	CARLOS MARABOLÍ ESCRICH	19-07-19
INPR2019-26450	CHRISTIAN MORENO AGUIRRE	11-07-19
INPR2019-25349	LAURA SANDOVAL QUIROGA	04-07-19
INPR2019-24773	ELIANA PÉREZ JHONSON	02-07-19
INPR2019-23993	MARIANA GUERRERO BARBOZA	26-06-19
INPR2019-23847	BARBARA PALACIOS ÁLVAREZ	25-06-19
INPR2019-22206	SHIRLE CHEPILLO CHEPILLO	17-06-19
INPR2019-20789	JUANA DESCOVICH CAIMANQUE	11-06-19
INPR2019-20618	SOLEDAD GARCÍA PEÑA	05-06-19
INPR2019-18414	CONSTANZA MARÍN LIZANA	17-05-19
INPR2019-17940	OLGA DURÁN ZAMORA	14-05-19
INPR2019-17935	MARCELA CANO SOSA	14-05-19

ESTADO	PERSONA QUE EMITIÓ EL MENSAJE	FECHA
INPR2019-14630	WILSON CARRIZO POBLETE	18-04-19
INPR2019-14250	CAROLINA SHARPE VERA	12-04-19
INPR2019-13621	NELSON PADILLA HERNÁNDEZ	09-04-19
INPR2019-11475	GASPAR CONTRERAS ROJAS	29-03-19
INPR2019-11901	RENÉ LOBOS FLORES	28-03-19
INPR2019-11481	NICOLE LIBERONA	26-03-19
INPR2019-11313	PAMELA SANDOVAL MORGADO	25-03-19
INPR2019-10806	WILSON ORIEL TRUJILLO	21-03-19
INPR2019-10175	EDITH PAUCAR LINARES	18-03-19
INPR2019-7625	ISABEL CASTILLO SANTANDER	26-02-19
INPR2019-5445	PEDRO CAMPOS GÓMEZ	08-02-19
INPR2019-5628	NORMA HUERTA DÍAZ	07-02-19
INPR2019-4564	SALVADOR MUÑOZ DIAZ	31-01-19
INPR2019-4501	LUISA ZÚNIGA NÚÑEZ	31-01-19
INPR2019-3773	ROLANDO CESPEDES CESPEDES	28-01-19
INPR2019-1943	CINDY SÁNCHEZ FERNÁNDEZ	15-01-19
INPR2019-1813	MARÍA RAMOS MÉNDEZ	15-01-19
INPR2019-1403	ORFELINA GARCIA CASANGA	14-01-19
INPR2019-1097	KATHELINE GÓMEZ CEREZO	14-01-19





CAPÍTULO 3:  
***Resultados 2019 asociados a compromisos institucionales***

### 3.1. 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.

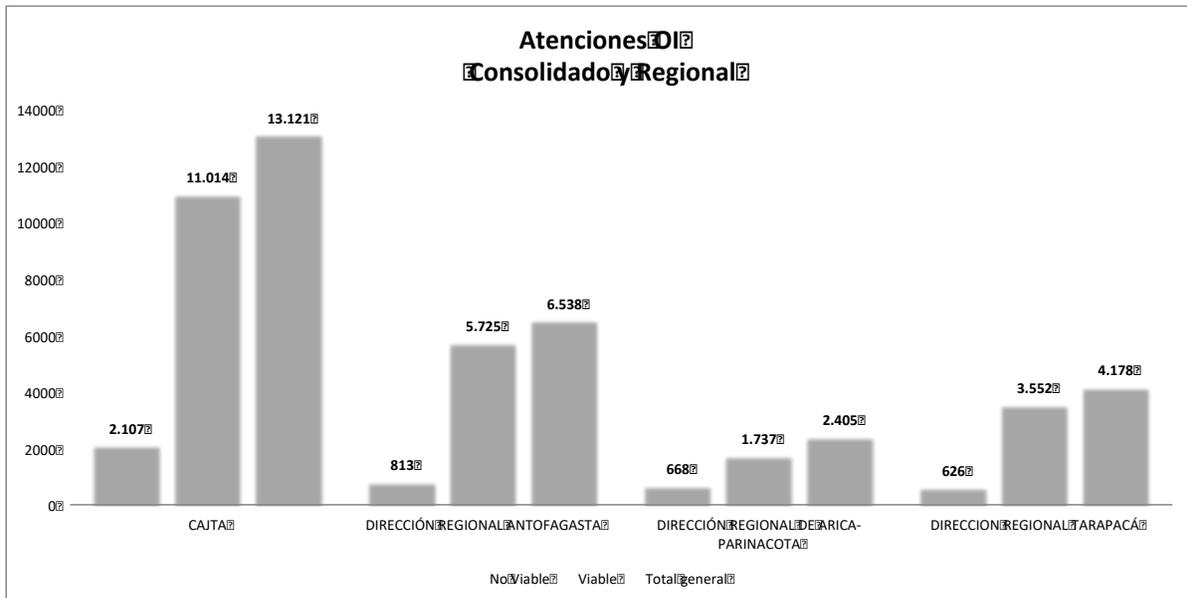
En dicho contexto, como una forma de incentivar el trabajo y compromiso se establecieron mecanismos de mejora de los niveles de ingreso de los funcionarios de las diversas Corporaciones, para ello se destinaron fondos para cubrir una asignación de modernización y una asignación especial de desempeño,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

Para el año 2019 fueron definidas 4 metas institucionales que las Corporaciones debieron cumplir conforme al siguiente detalle:

#### 3.1.1.META 1: DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MECANISMO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN USUARIA.

Respecto de la implementación de mecanismo de satisfacción usuaria en CAJTA, podemos informar los siguientes resultados:

DESCRIPCIÓN DE PERSONAS CONSIDERADAS EN LA MARCHA BLANCA				
REGIÓN	TIPO DE CENTRO	(1) TOTAL INGRESADAS A OI	(2) TOTAL PERSONAS CON DATOS VÁLIDOS PARA SER CONTACTADOS	(3) % DE PERSONAS CON DATOS VÁLIDOS PARA SER CONTACTADOS, DEL TOTAL INGRESADO A OI
ARICA Y PARINACOTA	CAJS	1.591	1.221	9,31%
	Móvil	194	150	1,14%
	ODL	591	337	2,57%
	Mediación	-	-	-
	OESP	29	29	0,22%
TARAPACÁ	CAJS	2.892	2.460	18,75%
	Móvil	-	-	-
	ODL	870	724	5,52%
	Mediación	416	368	2,80%
	OESP	-	-	-
ANTOFAGASTA	CAJS	5.678	4.900	37,34%
	Móvil	149	136	1,04%
	ODL	657	636	4,85%
	Mediación	-	-	-
	OESP	54	53	0,40%
TOTAL	CAJS	10.161	8.581	65,40%
	Móvil	343	286	2,18%
	ODL	2.118	1.697	12,93%
	Mediación	416	368	2,80%
	OESP	83	82	0,62%
TOTAL %	CAJS	77,44%	77,91%	-
	Móvil	2,61%	2,60%	-
	ODL	16,14%	15,41%	-
	Mediación	3,17%	3,34%	-
	OESP	0,63%	0,74%	-



Es necesario indicar que un 83,94% da cuenta del número de personas ingresadas, con datos válidos para ser contactados, se debe precisar que efectivamente parte de la información que se entrega a nuestras unidades, nos basamos exclusivamente en la buena fe de las personas en cuanto a la información entregada.

## RESULTADOS DE LA MARCHA BLANCA

Los resultados de la marcha blanca se mide a razón del total de personas con datos válidos para ser contactados, según referencia (2) del cuadro N° 2, independiente de si se logró o no respuesta.

- **Total de personas a quienes se aplica la encuesta (encuestas válidas) (4):** Corresponde al total de personas que responde la encuesta de manera efectiva y completa.
- **Tasa de respuesta (5):** Corresponde al porcentaje de personas con encuesta aplicada y completa (4), del total contactada (3). Es el indicador de logro efectivo de la encuesta  $(4/3)*100\%$ .
- **TASA DE APLICACIÓN EFECTIVA (6):** Corresponde al porcentaje de personas con encuesta aplicada y completa (4), del total ingresada a OI en el periodo, según referencia (1 – Total Ingresadas a OI) del cuadro N° 2. Es el indicador de logro efectivo de la APLICACIÓN  $(4/1)*100\%$ .

En cuanto al resultado propiamente tal, damos cuenta que efectivamente es factible contar con un número de personas que evidentemente ha informado correctamente los datos para ser ingresado, todo lo anterior debido a que desean ser encuestados, ya que lo anterior se describe en base a la información que entregan nuestras unidades de manera previa antes de encuestar

Las personas encuestadas han sido parte de un proceso que resulta importante para la institución, sobre todo considerando la calidad de servicios que deseamos alcanzar teniendo presente bases para efectos de determinar el servicio prestado.

DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA APLICACIÓN Y TASA RESPUESTA Y TASA DE APLICACIÓN					
REGIÓN	TIPO DE CENTRO	(2) TOTAL PERSONAS A QUIENES SE APLICA LA ENCUESTA (VIABLES) (2)	(4) TOTAL PERSONAS QUE RESPONDEN LA ENCUESTA (COMPLETA)	(5) TASA DE RESPUESTA (4/2)*100	(6) TASA APLICACIÓN (4/1)*100
ARICA Y PARINACOTA	CAJS	1.221	294	2,67%	2,24%
	Móvil	150	15	0,14%	0,11%
	ODL	337	88	0,80%	0,67%
	Mediación	-	-	-	-
	OESP	29	5	0,05%	0,04%
TARAPACÁ	CAJS	2.460	481	4,37%	3,67%
	Móvil	-	-	-	-
	ODL	724	136	1,23%	1,04%
	Mediación	368	68	0,62%	0,52%
	OESP	-	-	-	-
ANTOFAGASTA	CAJS	4.900	1.147	10,41%	8,74%
	Móvil	136	26	0,24%	0,20%
	ODL	636	143	1,30%	1,09%
	Mediación	-	-	-	-
	OESP	53	6	0,05%	0,05%
TOTAL	CAJS	8.581	1.922	17,45%	14,65%
	Móvil	286	41	0,37%	0,31%
	ODL	1.697	367	3,33%	2,80%
	Mediación	368	68	0,62%	0,52%
	OESP	82	11	0,10%	0,08%
TOTAL %	CAJS	77,91%	79,78%	-	-
	Móvil	2,60%	1,70%	-	-
	ODL	15,41%	15,23%	-	-
	Mediación	3,34%	2,82%	-	-
	OESP	0,74%	0,46%	-	-

De la **TASA DE APLICACIÓN EFECTIVA** (6) de la encuesta, se obtiene la tasa de un **18,36%**, que corresponde al porcentaje de personas con encuesta aplicada y completa (4), del total ingresada a OI en el periodo, según referencia (1 – Total Ingresadas a OI) del cuadro N° 2.

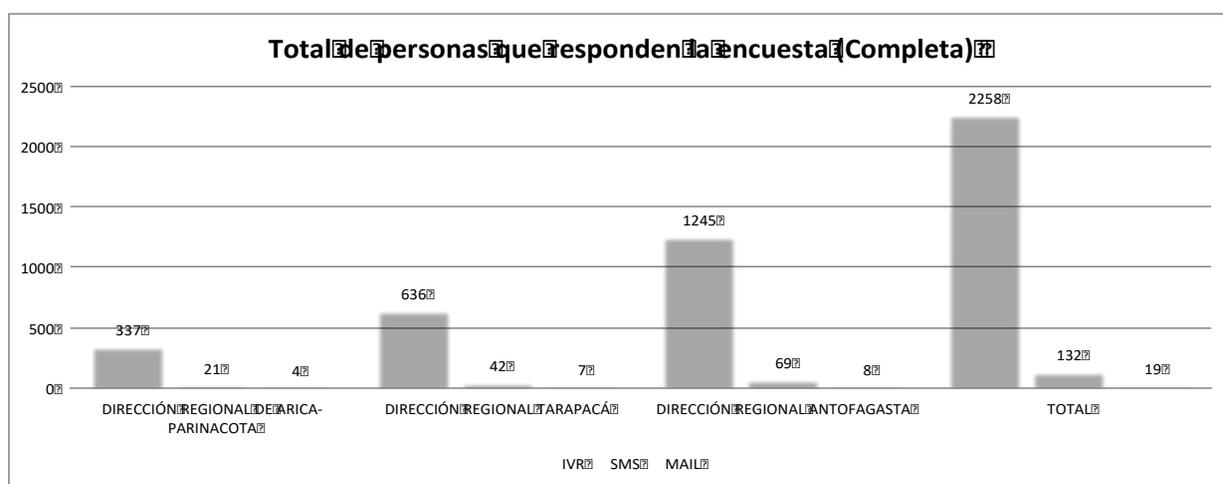
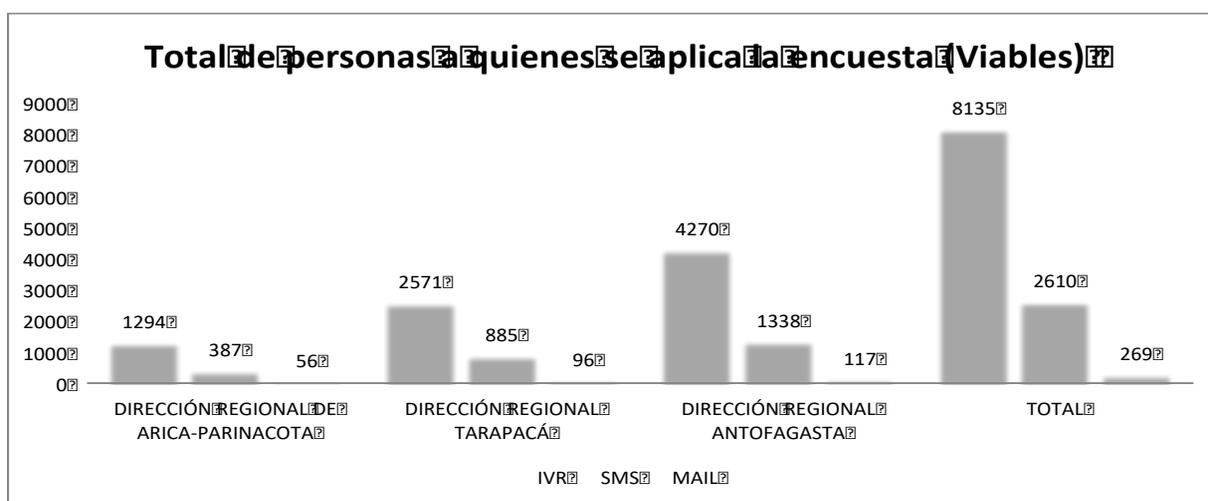




### ANÁLISIS DEL TOTAL DE PERSONAS ENCUESTADAS Y TASA DE RESPUESTA POR MÉTODO DE ENCUESTAJE.

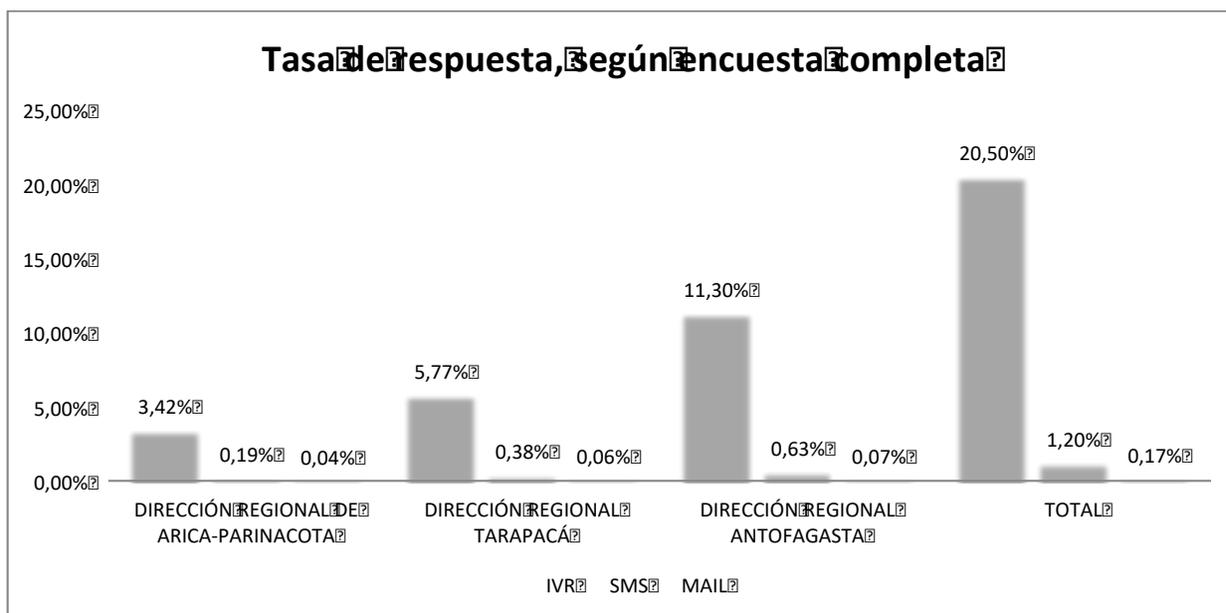
TOTAL DE PERSONAS CONTACTADAS Y TOTAL A QUIENES SE APLICÓ LA ENCUESTA							
REGIÓN	TIPO DE CENTRO	(2) TOTAL PERSONAS A QUIENES SE APLICA LA ENCUESTA (VIABLES)			(4) TOTAL PERSONAS QUE RESPONDEN LA ENCUESTA (COMPLETA)		
		IVR	SMS	CORREO ELECTRÓNICO	IVR	SMS	CORREO ELECTRÓNICO
ARICA Y PARINACOTA	CAJS	928	264	29	275	16	3
	Móvil	96	52	2	14	1	-
	ODL	248	69	20	83	4	1
	Mediación	-	-	-	-	-	-
	OESP	22	2	5	5	-	-
TARAPACÁ	CAJS	1.790	612	58	451	27	3
	Móvil	-	-	-	-	-	-
	ODL	534	182	8	125	10	1
	Mediación	247	91	30	60	5	3
	OESP	-	-	-	-	-	-
ANTOFAGASTA	CAJS	3.680	1.171	49	1.082	62	3
	Móvil	102	32	2	24	2	-
	ODL	452	118	66	133	5	5
	Mediación	-	-	-	-	-	-
	OESP	36	17	-	6	-	-
TOTAL	CAJS	6.398	2.047	136	1.808	105	9
	Móvil	198	84	4	38	3	-
	ODL	1.234	369	94	341	19	7
	Mediación	247	91	30	60	5	3
	OESP	58	19	5	11	-	-
TOTAL %	CAJS	58,09%	18,59%	1,23%	75,05%	4,36%	0,37%
	Móvil	1,80%	0,76%	0,04%	1,58%	0,12%	-
	ODL	11,20%	3,35%	0,85%	14,16%	0,79%	0,29%
	Mediación	2,24%	0,83%	0,27%	2,49%	0,21%	0,12%
	OESP	0,53%	0,17%	0,05%	0,46%	-	-

Se concluye como parte del análisis aplicado que la mayoría de las personas contactadas, fue por vía IVR en todas las Regiones y respecto de todas las unidades, reportando en el caso de la Región de Antofagasta, una máxima por parte de Consultorio Jurídico.



TASA DE RESPUESTA, SEGÚN ENCUESTA COMPLETA (4)				
REGIÓN	TIPO DE CENTRO	IVR	SMS	CORREO ELECTRÓNICO
ARICA Y PARINACOTA	CAJS	2,50%	0,15%	0,03%
	Móvil	0,13%	0,01%	-
	ODL	0,75%	0,04%	0,01%
	Mediación	-	-	-
	OESP	0,05%	-	-
TARAPACÁ	CAJS	4,09%	0,25%	0,03%
	Móvil	-	-	-
	ODL	1,13%	0,09%	0,01%
	Mediación	0,54%	0,05%	0,03%
	OESP	-	-	-
ANTOFAGASTA	CAJS	9,82%	0,56%	0,03%
	Móvil	0,22%	0,02%	-
	ODL	1,21%	0,05%	0,05%
	Mediación	-	-	-
	OESP	0,05%	-	-
TOTAL	CAJS	16,42%	0,95%	0,08%
	Móvil	0,35%	0,03%	-
	ODL	3,10%	0,17%	0,06%
	Mediación	0,54%	0,05%	0,03%
	OESP	0,10%	-	-
TOTAL %	CAJS	-	-	-
	Móvil	-	-	-
	ODL	-	-	-
	Mediación	-	-	-
	OESP	-	-	-

Definitivamente IVR ha sido el método necesario para efectos de entregar respuesta a las consultas efectuadas, dando a entender que los otros métodos no son escuchados ni recepcionados por la mayoría de las personas, es así como en las unidades fijas tuvo la mayor cantidad de respuesta, seguido del SMS y finalmente el correo electrónico.

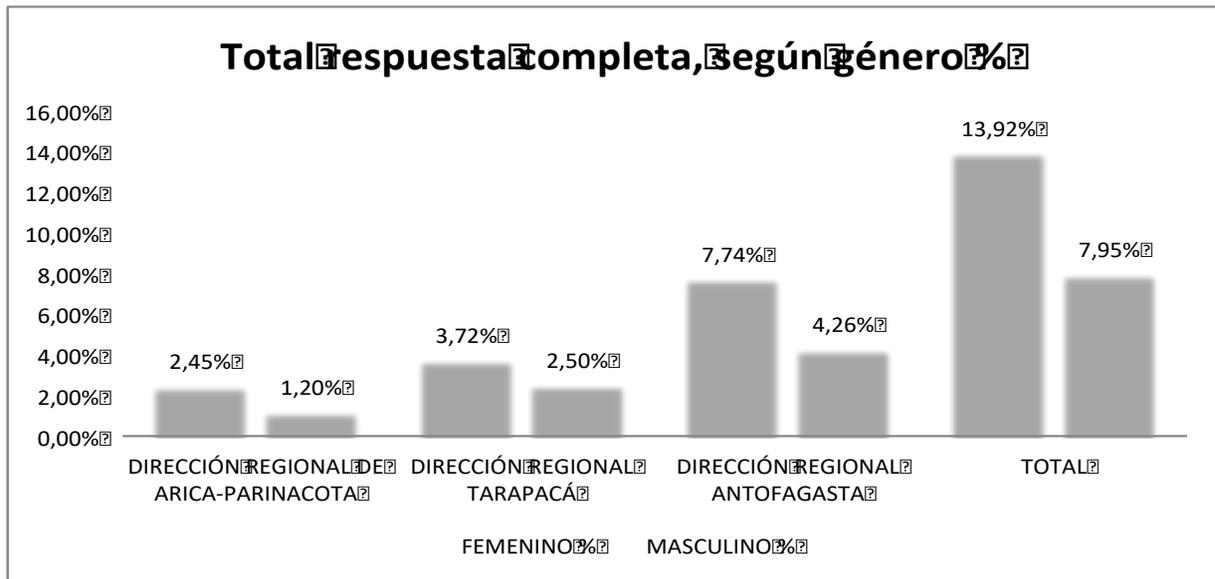
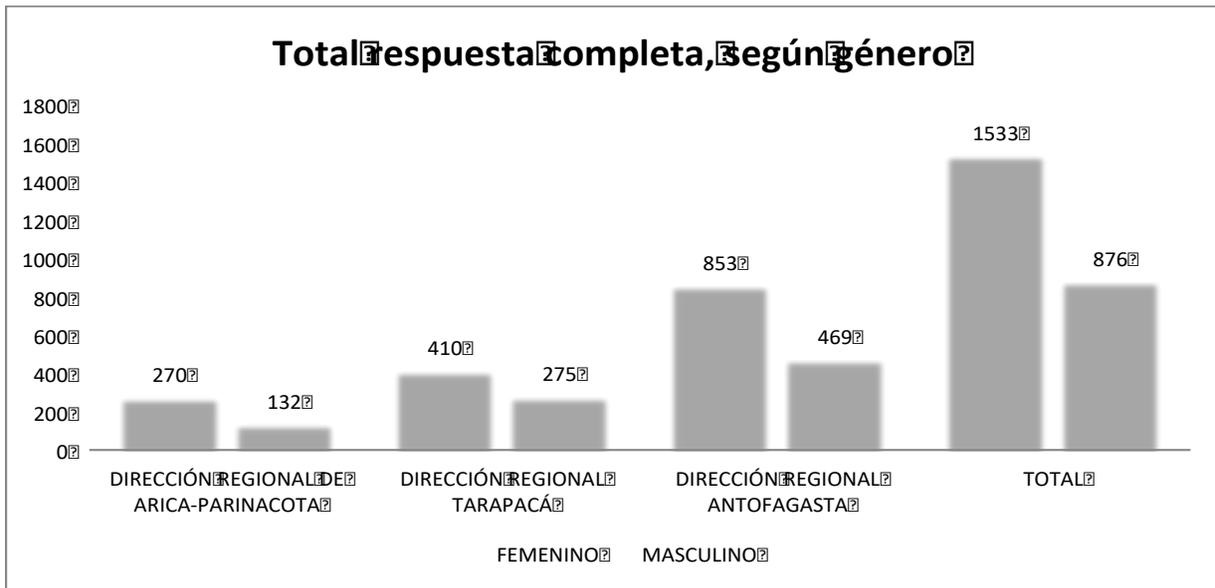


**INDICAR EL NÚMERO DE PERSONAS QUE CONTESTÓ, DESAGREGANDO POR RANGO ETARIO, SEXO, TIPO DE CENTRO Y REGIÓN**

TOTAL RESPUESTA COMPLETA, SEGÚN GÉNERO					
REGIÓN	TIPO DE CENTRO	FEMENINO	MASCULINO	FEMENINO %	MASCULINO %
ARICA Y PARINACOTA	CAJS	196	98	1,78%	0,89%
	Móvil	13	2	0,12%	0,02%
	ODL	57	31	0,52%	0,28%
	Mediación	0	0	0,00%	0,00%
	OESP	4	1	0,04%	0,01%
TARAPACÁ	CAJS	317	164	2,88%	1,49%
	Móvil	0	0	0,00%	0,00%
	ODL	46	90	0,42%	0,82%
	Mediación	47	21	0,43%	0,19%
	OESP	0	0	0,00%	0,00%
ANTOFAGASTA	CAJS	758	389	6,88%	3,53%
	Móvil	19	7	0,17%	0,06%
	ODL	74	69	0,67%	0,63%
	Mediación	0	0	0,00%	0,00%
	OESP	2	4	0,02%	0,04%
TOTAL	CAJS	1.271	651	11,54%	5,91%
	Móvil	32	9	0,29%	0,08%
	ODL	177	190	1,61%	1,73%
	Mediación	47	21	0,43%	0,19%
	OESP	6	5	0,05%	0,05%

Se destaca que las mujeres han sido capaces de responder por casi el doble de personas que los hombres, siendo de mayor número que hombres en los Consultorios Jurídicos, sin embargo, situación diferente se visualiza en las oficinas de defensa Laboral en donde el incremento de los hombres por

sobre las mujeres es notorio. En general es así como el número de respuesta tiene mayor presencia en Consultorio Jurídico y en Oficinas de Defensa Laboral, seguida del Centro de Mediación.

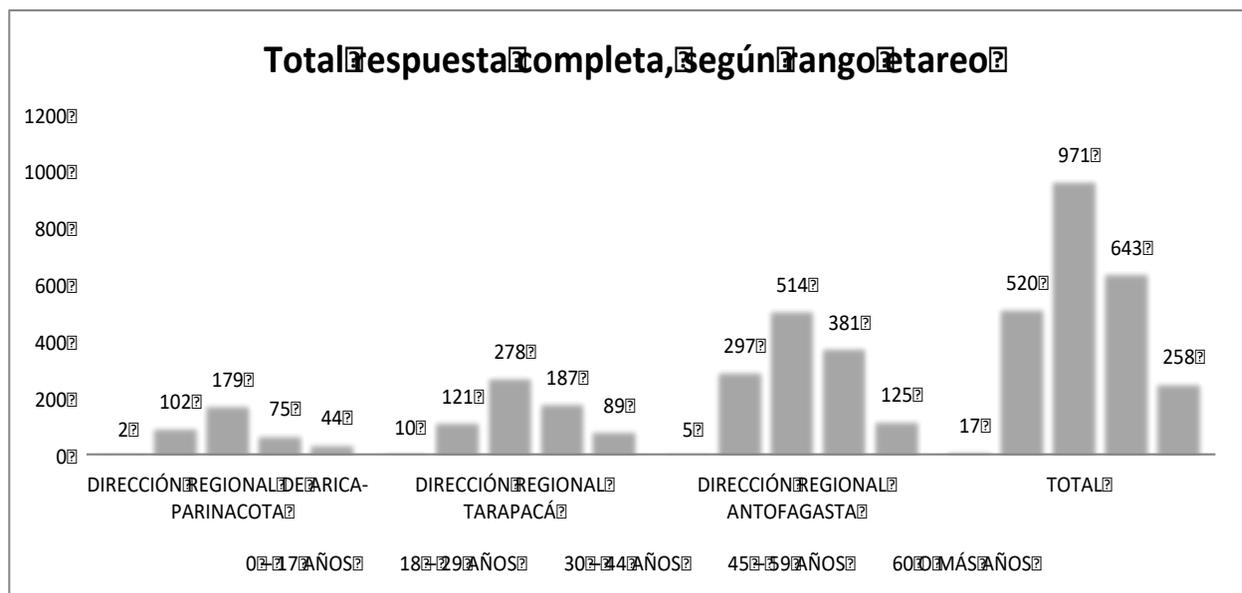


TOTAL RESPUESTA COMPLETA, SEGÚN RANGO ETAREO						
REGIÓN	TIPO DE CENTRO	0 – 17 AÑOS	18 – 29 AÑOS	30 – 44 AÑOS	45 – 59 AÑOS	60 O MÁS AÑOS
ARICA Y PARINACOTA	CAJS	1	65	134	56	38
	Móvil	0	6	4	3	2
	ODL	1	30	38	15	4
	Mediación	0	0	0	0	0
	OESP	0	1	3	1	0
TARAPACÁ	CAJS	2	74	189	136	80
	Móvil	0	0	0	0	0
	ODL	3	32	57	36	8
	Mediación	5	15	32	15	1
	OESP	0	0	0	0	0
ANTOFAGASTA	CAJS	5	251	447	333	111
	Móvil	0	5	9	11	1
	ODL	0	41	57	33	12
	Mediación	0	0	0	0	0
	OESP	0	0	1	4	1

TOTAL RESPUESTA COMPLETA, SEGÚN RANGO ETAREO						
REGIÓN	TIPO DE CENTRO	0 – 17 AÑOS	18 – 29 AÑOS	30 – 44 AÑOS	45 – 59 AÑOS	60 O MÁS AÑOS
TOTAL	CAJS	8	390	770	525	229
	Móvil	0	11	13	14	3
	ODL	4	103	152	84	24
	Mediación	5	15	32	15	1
	OESP	0	1	4	5	1
TOTAL %	CAJS	0,07%	3,54%	6,99%	4,77%	2,08%
	Móvil	0,00%	0,10%	0,12%	0,13%	0,03%
	ODL	0,04%	0,94%	1,38%	0,76%	0,22%
	Mediación	0,05%	0,14%	0,29%	0,14%	0,01%
	OESP	0,00%	0,01%	0,04%	0,05%	0,01%

En el registro, existen 13 usuarios encuestables (viabes), que no presentan una edad correcta (11 con edad 0; y 2 con edad 907), de estas, 11 fueron asignadas al Rango Etareo de “0 a 17 años”, las otras 2, se asignaron al Rango Etareo de “60 o más años”.

En cuanto al rango de edad que más dio respuesta a la encuesta se observa entre los 30 y 44 años, mientras que en segundo lugar las personas de 45 a 50 años, lo cual da razón que las personas adulto joven y adulto en general dan respuestas efectivas a las encuestas.



### INDICAR FECHAS ENTRE LAS CUALES SE REALIZÓ LA APLICACIÓN

La aplicación de la encuesta, se verificó después del pre test y esto se concretó a contar del 1 de julio hasta el 30 de octubre, por un período de 4 meses.

### REALIZAR UN ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS POR CADA PREGUNTA, DESAGREGANDO LA INFORMACIÓN AL MEMOS POR TIPO DE CENTRO Y REGIÓN

En cuanto a las respuestas entregadas damos cuenta que en su mayoría corresponde a Consultorio jurídico como también de omisiones, por lo que está siendo entregada la información de manera correcta en cuanto a datos significa, según la Satisfacción promedio neta.

P1 - ¿CÓMO EVALUA LA ACOGIDA QUE LE BRINDO LA CORPORACIONAL ACERCARSE A SOLICITAR SUS SERVICIOS?							
REGIÓN	TIPO DE CENTRO	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL GENERAL
ARICA Y PARINACOTA	CAJS	66,33%	18,03%	5,10%	5,44%	5,10%	100,00%
	Móvil	73,33%	6,67%	6,67%	13,33%	0,00%	100,00%
	ODL	56,82%	14,77%	9,09%	5,68%	13,64%	100,00%
	Mediación	-	-	-	-	-	100,00%
	OESP	80,00%	-	20,00%	-	-	100,00%
TARAPACÁ	CAJS	70,06%	14,35%	6,24%	4,57%	4,78%	100,00%
	Móvil	-	-	-	-	-	100,00%
	ODL	65,44%	12,50%	5,88%	4,41%	11,76%	100,00%
	Mediación	77,94%	14,71%	4,41%	1,47%	1,47%	100,00%
	OESP	-	-	-	-	-	100,00%
ANTOFAGASTA	CAJS	73,76%	11,77%	5,14%	3,92%	5,41%	100,00%
	Móvil	69,23%	11,54%	11,54%	0,00%	7,69%	100,00%
	ODL	69,23%	10,49%	8,39%	5,59%	6,29%	100,00%
	Mediación	-	-	-	-	-	100,00%
	OESP	50,00%	-	-	-	50,00%	100,00%
TOTAL	CAJS	71,70%	13,37%	5,41%	4,32%	5,20%	100,00%
	Móvil	70,73%	9,76%	9,76%	4,88%	4,88%	100,00%
	ODL	64,85%	12,26%	7,63%	5,18%	10,08%	100,00%
	Mediación	77,94%	14,71%	4,41%	1,47%	1,47%	100,00%
	OESP	63,64%	-	9,09%	-	27,27%	100,00%

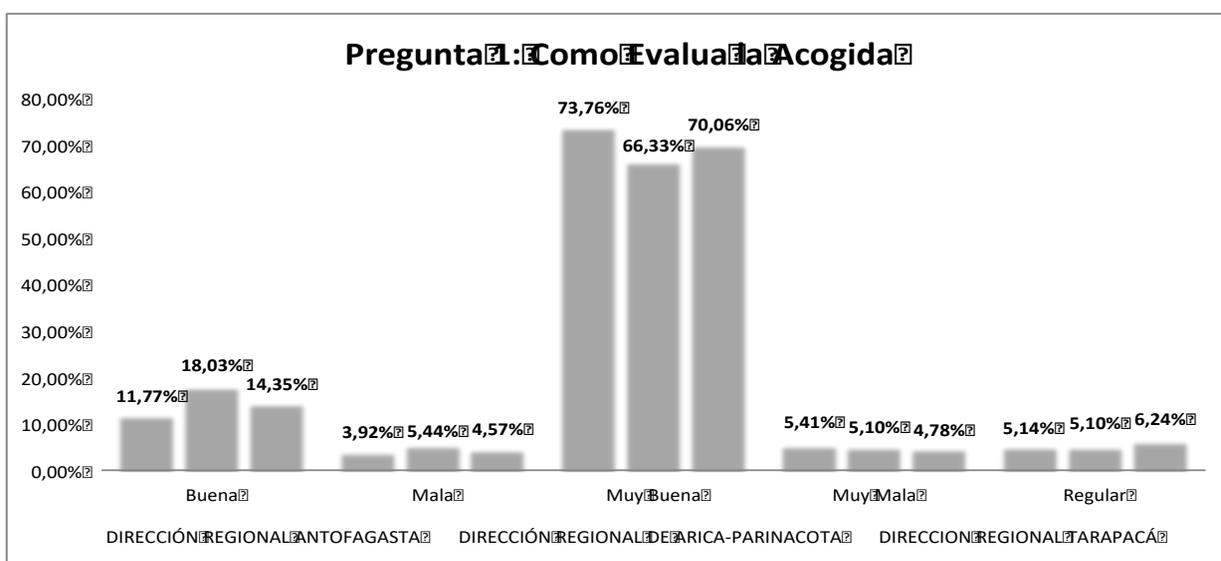
En el caso de la pregunta N° 1, da cuenta que los mejores calificados fue el Centro de Mediación con un 77,94%, de manera efectiva los Consultorios Jurídicos tuvieron un nivel de respuesta de muy bueno en un 71,70%, lo anterior da cuenta de una calificación excelente por parte de casi la mayoría de sus usuarios, le sigue el Consultorio Jurídico Móvil con un 70,73%, mientras que lo siguen las Oficinas de Defensa Laboral con un 77,94% y finalmente las OESP con un 63,64%. Respecto de las peores calificaciones como muy mala esta fue dada por las OESP con un 27,27%, mientras que el Centro de mediación obtuvo un 1,47% una tasa bajísima en comparación con las demás unidades.

De la aplicación llama la atención que los segundos mejores calificados haya sido los Consultorios jurídicos, no obstante, a que en algunas oportunidades presentan dificultades por licencias médicas o falta de personal en general.

Por Región destacaron:

- **Arica y Parinacota:** OESP
- **Tarapacá:** Centro de Mediación
- **Antofagasta:** Consultorio jurídico.

Quien alcanzó el nivel de insatisfacción más grande fue en Antofagasta que fue de un 50%.



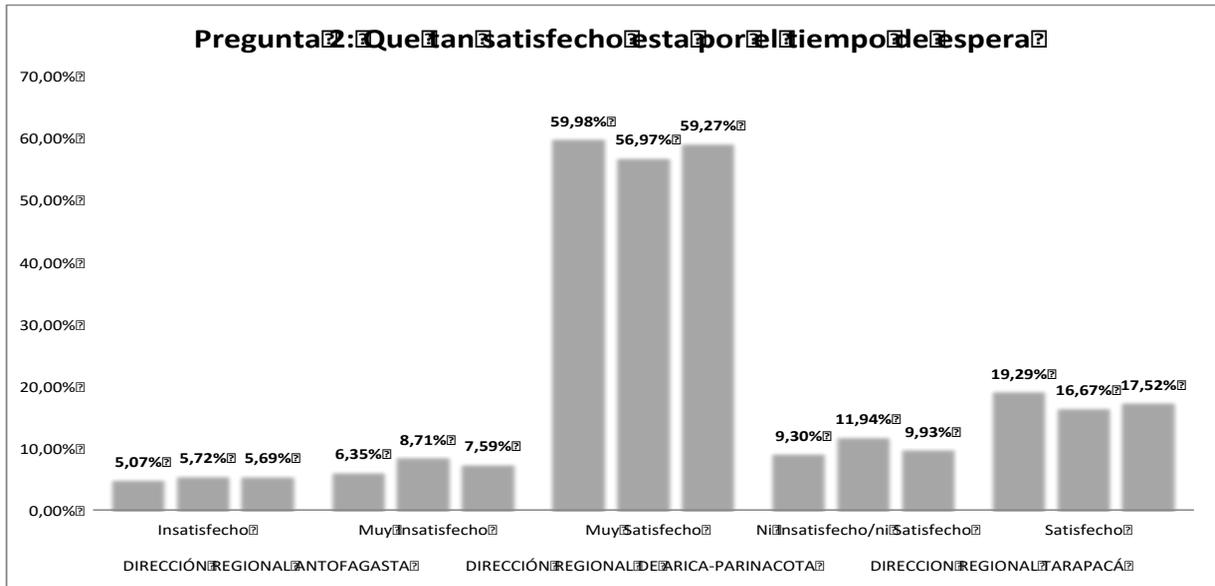
P2 - ¿QUÉ TAN SATISFECHO/A ESTÁ CON EL TIEMPO QUE ESPERÓ ENTRE SU SOLICITUD Y LA ATENCIÓN RECIBIDA?							
REGIÓN	TIPO DE CENTRO	MUY SATISFECHO	SATISFECHO	NI INSATISFECHO / NI SATISFECHO	INSATISFECHO	MUY INSATISFECHO	TOTAL GENERAL
ARICA Y PARINACOTA	CAJS	58,16%	17,35%	10,20%	7,14%	7,14%	100,00%
	Móvil	60,00%	6,67%	33,33%	-	-	100,00%
	ODL	51,14%	17,05%	13,64%	2,27%	15,91%	100,00%
	Mediación	-	-	-	-	-	100,00%
	OESP	80,00%	-	-	-	20,00%	100,00%
TARAPACÁ	CAJS	58,21%	17,88%	11,85%	5,61%	6,44%	100,00%
	Móvil	-	-	-	-	-	100,00%
	ODL	60,29%	11,76%	5,88%	8,09%	13,97%	100,00%
	Mediación	64,71%	26,47%	4,41%	1,47%	2,94%	100,00%
	OESP	-	-	-	-	-	100,00%
ANTOFAGASTA	CAJS	60,07%	19,44%	9,33%	5,14%	6,02%	100,00%
	Móvil	69,23%	7,69%	7,69%	15,38%	-	100,00%
	ODL	58,04%	20,98%	9,09%	2,80%	9,09%	100,00%
	Mediación	-	-	-	-	-	100,00%
	OESP	50,00%	-	16,67%	-	33,33%	100,00%
TOTAL	CAJS	59,31%	18,73%	10,09%	5,57%	6,30%	100,00%
	Móvil	65,85%	7,32%	17,07%	9,76%	-	100,00%
	ODL	57,22%	16,62%	8,99%	4,63%	12,53%	100,00%
	Mediación	64,71%	26,47%	4,41%	1,47%	2,94%	100,00%
	OESP	63,64%	-	18,18%	18,18%	-	100,00%

Denota que para esta pregunta en cuestión, han existido dificultades en las unidades y dan cuenta de una lista de espera clara, para ello el Consultorio Jurídico Móvil tiene un grado de satisfacción mayor con un 65,85%, le sigue Centro de mediación con un 64.71% y luego OESP con un 63,64%, mientras que los Consultorios Jurídicos con un 59,31% y la Oficina de Defensa Laboral con un 57,22% obtuvieron los niveles más bajos dentro de la satisfacción, lo cual coincide con la insatisfacción del usuario.

Por Región destacaron:

- **Arica y Parinacota:** OESP
- **Tarapacá:** Centro de Mediación
- **Antofagasta:** Consultorio Jurídico Móvil

Quien alcanzó el nivel de insatisfacción más grande fue en Antofagasta que fue de un 33.3%. Con OESP.



P3 - ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN DEL PROFESIONAL QUE LE BRINDÓ LA ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN EN DERECHO?							
REGIÓN	TIPO DE CENTRO	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL GENERAL
ARICA Y PARINACOTA	CAJS	71,77%	11,22%	8,50%	2,04%	6,46%	100,00%
	Móvil	66,67%	13,33%	6,67%	13,33%	-	100,00%
	ODL	69,32%	10,23%	3,41%	4,55%	12,50%	100,00%
	Mediación	-	-	-	-	-	100,00%
	OESP	100,00%	-	-	-	-	100,00%
TARAPACÁ	CAJS	74,84%	10,81%	6,65%	2,70%	4,99%	100,00%
	Móvil	-	-	-	-	-	100,00%
	ODL	68,38%	8,09%	10,29%	2,21%	11,03%	100,00%
	Mediación	76,47%	13,24%	4,41%	2,94%	2,94%	100,00%
	OESP	-	-	-	-	-	100,00%
ANTOFAGASTA	CAJS	76,55%	10,11%	5,75%	3,05%	4,53%	100,00%
	Móvil	76,92%	11,54%	3,85%	3,85%	3,85%	100,00%
	ODL	77,62%	10,49%	4,20%	2,80%	4,90%	100,00%
	Mediación	-	-	-	-	-	100,00%
	OESP	50,00%	-	-	16,67%	33,33%	100,00%
TOTAL	CAJS	75,39%	10,46%	6,40%	2,81%	4,94%	100,00%
	Móvil	73,17%	12,20%	4,88%	7,32%	2,44%	100,00%
	ODL	72,21%	9,54%	6,27%	3,00%	8,99%	100,00%
	Mediación	76,47%	13,24%	4,41%	2,94%	2,94%	100,00%
	OESP	72,73%	-	-	9,09%	18,18%	100,00%

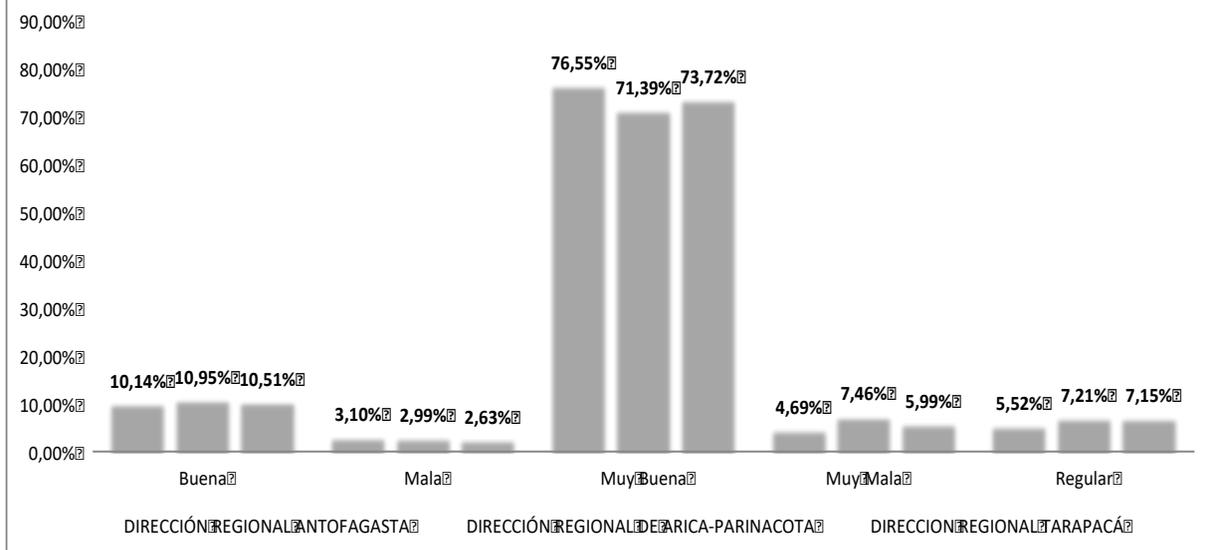
Esta pregunta califica la atención de los profesionales a los usuarios CAJTA, debido a ello es que da cuenta que el Centro de Mediación tiene un grado de satisfacción mayor con un 76.47%, le sigue Consultorio Jurídico con un 75.39% y luego Móvil con un 73.17%, mientras que OESP con un 72,73% y la ODL con un 72,21% obtuvieron los niveles más bajos dentro de la satisfacción, lo cual coincide con la insatisfacción del usuario.

Por Región destacaron:

- **Arica y Parinacota:** OESP.
- **Tarapacá:** Centro de Mediación.
- **Antofagasta:** Oficina de Defensa Laboral.

Quien alcanzó el nivel de insatisfacción más grande fue en Antofagasta que fue de un 33.3%. Con OESP

### Pregunta 3: ¿Cómo califica la atención del profesional?



### P4 - ¿CÓMO EVALÚA LA INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN JURÍDICA ENTREGADA?

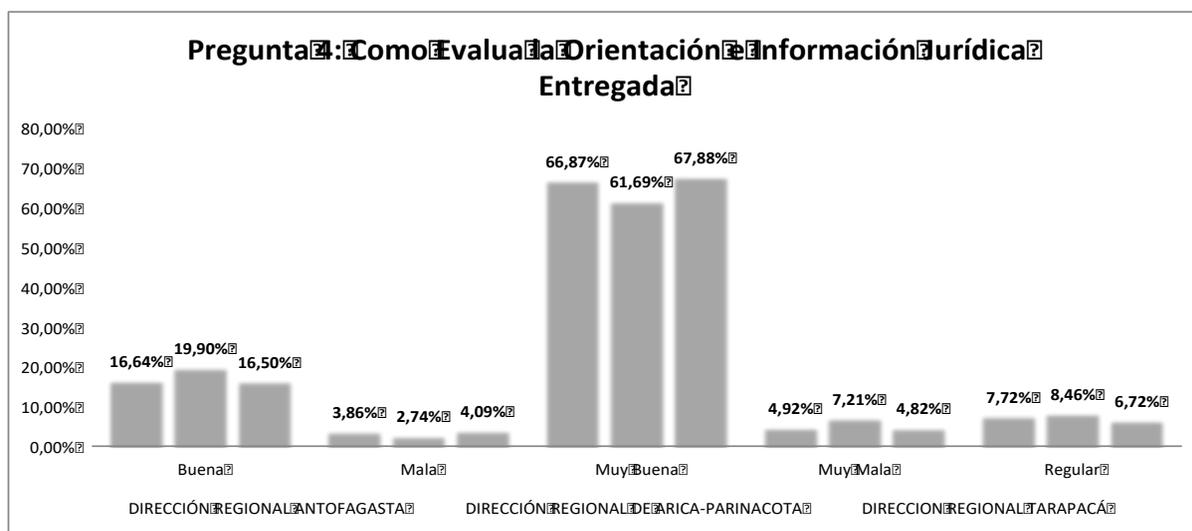
REGIÓN	TIPO DE CENTRO	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL GENERAL
ARICA Y PARINACOTA	CAJS	62,24%	20,75%	9,18%	2,04%	5,78%	100,00%
	Móvil	53,33%	20,00%	13,33%	13,33%	-	100,00%
	ODL	60,23%	17,05%	5,68%	3,41%	13,64%	100,00%
	Mediación	-	-	-	-	-	100,00%
	OESP	80,00%	20,00%	-	-	-	100,00%
TARAPACÁ	CAJS	68,19%	16,01%	6,65%	4,37%	4,78%	100,00%
	Móvil	-	-	-	-	-	100,00%
	ODL	63,97%	16,91%	8,09%	4,41%	6,62%	100,00%
	Mediación	73,53%	19,12%	4,41%	1,47%	1,47%	100,00%
	OESP	-	-	-	-	-	100,00%
ANTOFAGASTA	CAJS	67,31%	16,83%	7,67%	3,40%	4,80%	100,00%
	Móvil	76,92%	11,54%	3,85%	3,85%	3,85%	100,00%
	ODL	62,24%	16,08%	9,09%	7,69%	4,90%	100,00%
	Mediación	-	-	-	-	-	100,00%
	OESP	50,00%	16,67%	-	-	33,33%	100,00%
TOTAL	CAJS	66,75%	17,22%	7,65%	3,43%	4,94%	100,00%
	Móvil	68,29%	14,63%	7,32%	7,32%	2,44%	100,00%
	ODL	62,40%	16,62%	7,90%	5,45%	7,63%	100,00%
	Mediación	73,53%	19,12%	4,41%	1,47%	1,47%	100,00%
	OESP	63,64%	18,18%	-	-	18,18%	100,00%

En conformidad a la pregunta realizada es el Centro de Mediación con un grado de satisfacción mayor con un 73.53%, le sigue Consultorio Jurídico Móvil con un 68.29% y luego CAJ con un 66.75%, mientras que los OESP con un 63.64 % y la Oficina de Defensa Laboral con un 62,40% obtuvieron los niveles más bajos dentro de la satisfacción, lo cual coincide con la insatisfacción del usuario.

Por Región destacaron:

- **Arica y Parinacota:** OESP
- **Tarapacá:** Centro de Mediación
- **Antofagasta:** Consultorio Jurídico Móvil

Quien alcanzó el nivel de insatisfacción más grande fue en Antofagasta que fue de un 33.3%. Con OESP.



P5 - EN GENERAL ¿CÓMO EVALÚA EL SERVICIO DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN DE LA CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL?							
REGIÓN	TIPO DE CENTRO	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL GENERAL
ARICA Y PARINACOTA	CAJS	62,24%	20,41%	8,50%	4,08%	4,76%	100,00%
	Móvil	60,00%	20,00%	13,33%	6,67%	-	100,00%
	ODL	53,41%	22,73%	7,95%	3,41%	12,50%	100,00%
	Mediación	-	-	-	-	-	100,00%
	OESP	80,00%	20,00%	-	-	-	100,00%
TARAPACÁ	CAJS	67,36%	18,71%	8,11%	1,87%	3,95%	100,00%
	Móvil	-	-	-	-	-	100,00%
	ODL	64,71%	11,76%	12,50%	3,68%	7,35%	100,00%
	Mediación	70,59%	23,53%	1,47%	1,47%	2,94%	100,00%
	OESP	-	-	-	-	-	100,00%
ANTOFAGASTA	CAJS	69,83%	15,61%	6,45%	3,23%	4,88%	100,00%
	Móvil	69,23%	23,08%	3,85%	3,85%	-	100,00%
	ODL	60,14%	21,68%	9,79%	3,50%	4,90%	100,00%
	Mediación	-	-	-	-	-	100,00%
	OESP	50,00%	-	-	-	50,00%	100,00%
TOTAL	CAJS	68,05%	17,12%	7,18%	3,02%	4,63%	100,00%
	Móvil	65,85%	21,95%	7,32%	4,88%	-	100,00%
	ODL	60,22%	18,26%	10,35%	3,54%	7,63%	100,00%
	Mediación	70,59%	23,53%	1,47%	1,47%	2,94%	100,00%
	OESP	63,64%	9,09%	-	-	27,27%	100,00%

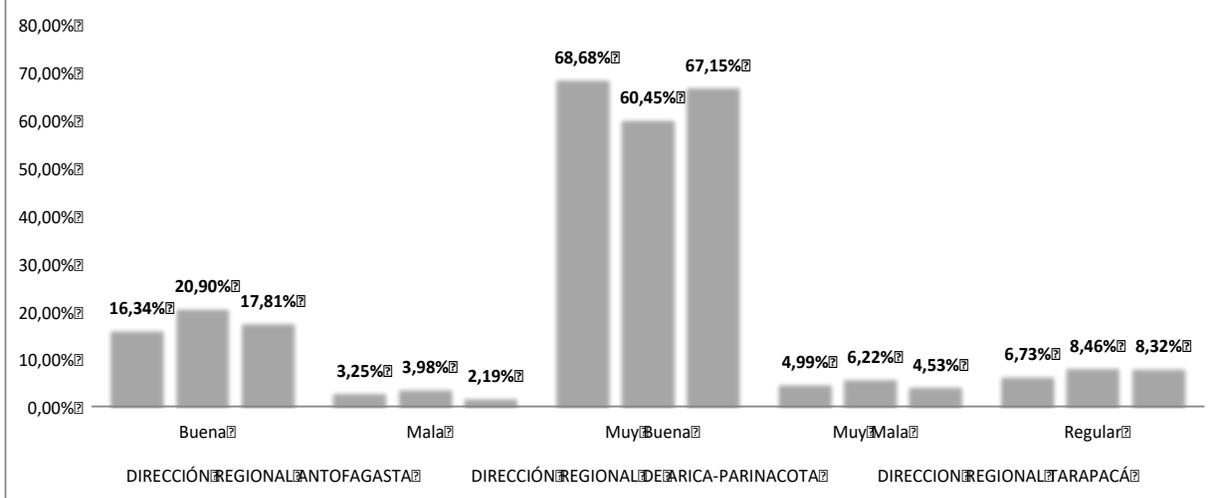
Para efectos de la línea de OI, se considera que Centro de mediación tiene un grado de satisfacción mayor con un 70,59%, le sigue CAJ con un 68.05% y luego Móvil con un 65.85%, mientras que los OESP con un 63.64% y la ODL con un 60.22% obtuvieron los niveles más bajos dentro de la satisfacción, lo cual coincide con la insatisfacción del usuario.

Por Región destacaron:

- **Arica y Parinacota:** OESP
- **Tarapacá:** Centro de Mediación
- **Antofagasta:** CAJ

Quien alcanzó el nivel de insatisfacción más grande fue en Antofagasta que fue de un 50%. Con OESP Llama a atención que sean las ODL las que tengan niveles de satisfacción bajo en comparación con las otras unidades, no obstante tener un grado de efectividad alto en juicio.

### Pregunta 5: En General, ¿cómo evalúa el Servicio de Orientación e Información?



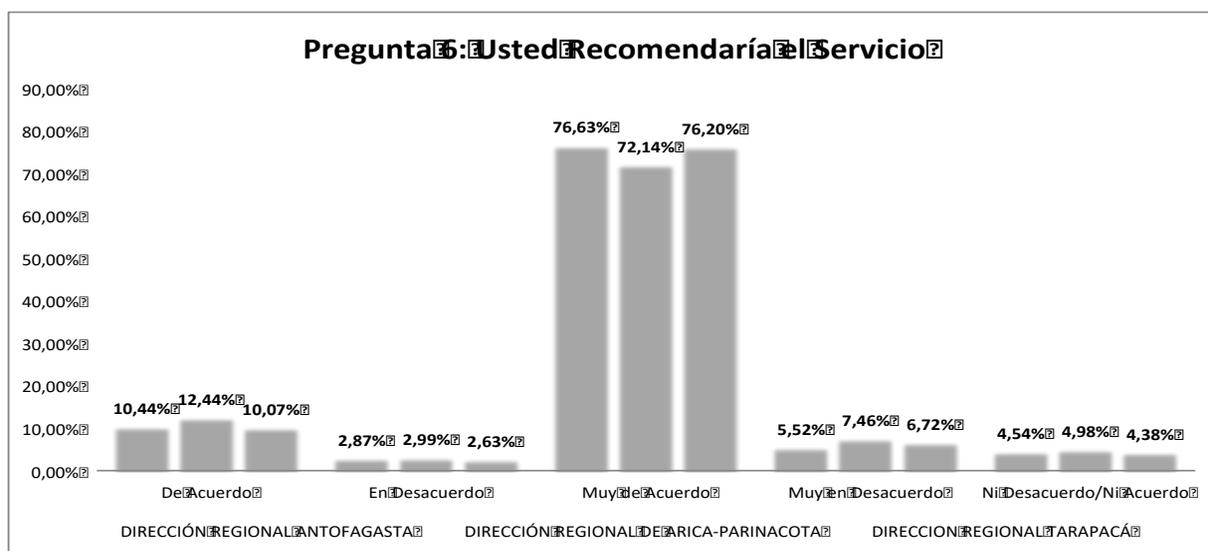
P6 - EN BASE A SU EXPERIENCIA ¿USTED RECOMENDARÍA EL SERVICIO DE LA CORPORACIÓN A UN AMIGO O FAMILIAR?							
REGIÓN	TIPO DE CENTRO	MUY DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DESACUERDO/NI ACUERDO	EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO	TOTAL GENERAL
ARICA Y PARINACOTA	CAJS	73,13%	11,90%	5,78%	2,72%	6,46%	100,00%
	Móvil	80,00%	13,33%	-	-	6,67%	100,00%
	ODL	68,18%	12,50%	3,41%	4,55%	11,36%	100,00%
	Mediación	-	-	-	-	-	100,00%
	OESP	60,00%	40,00%	-	-	-	100,00%
TARAPACÁ	CAJS	77,34%	10,40%	3,74%	2,70%	5,82%	100,00%
	Móvil	-	-	-	-	-	100,00%
	ODL	71,32%	8,09%	6,62%	3,68%	10,29%	100,00%
	Mediación	77,94%	11,76%	4,41%	-	5,88%	100,00%
	OESP	-	-	-	-	-	100,00%
ANTOFAGASTA	CAJS	77,16%	10,29%	4,45%	3,05%	5,06%	100,00%
	Móvil	76,92%	3,85%	15,38%	-	3,85%	100,00%
	ODL	74,13%	12,59%	3,50%	1,40%	8,39%	100,00%
	Mediación	-	-	-	-	-	100,00%
	OESP	33,33%	16,67%	-	16,67%	33,33%	100,00%
TOTAL	CAJS	76,59%	10,56%	4,47%	2,91%	5,46%	100,00%
	Móvil	78,05%	7,32%	9,76%	-	4,88%	100,00%
	ODL	71,66%	10,90%	4,63%	3,00%	9,81%	100,00%
	Mediación	77,94%	11,76%	4,41%	-	5,88%	100,00%
	OESP	45,45%	27,27%	-	9,09%	18,18%	100,00%

Esta pregunta es más importante, ya que revela el nivel de confianza de la persona en la institución, es así como dan cuenta los usuarios que es el Consultorio Jurídico Móvil que tiene un grado de satisfacción mayor con un 78.05%, le sigue Centro de mediación con un 77.94% y luego CAJ con un 76.59%, mientras la Oficina de Defensa Laboral con un 71.66% y OESP con un 45.45% obtuvieron los niveles más bajos dentro de la satisfacción, lo cual coincide con la insatisfacción del usuario.

Por Región destacaron:

- **Arica y Parinacota:** Móvil
- **Tarapacá:** Centro de Mediación
- **Antofagasta:** CAJ

Quien alcanzó el nivel de insatisfacción más grande fue en Antofagasta que fue de un 33.3%. Con OESP.



El siguiente cuadro trata sobre la evaluación de la encuesta, según los criterios de ponderación definidos para cada pregunta.

EVALUACIÓN DE LA ENCUESTA, SEGÚN LOS CRITERIOS DE PONDERACIÓN DEFINIDOS PARA CADA PREGUNTA					
REGIÓN	TIPO DE CENTRO	BUENA O MUY BUENA	REGULAR	MALA O MUY MALA	TOTAL GENERAL
ARICA Y PARINACOTA	CAJS	78,91%	10,88%	10,20%	100,00%
	Móvil	73,33%	13,33%	13,33%	100,00%
	ODL	68,18%	14,77%	17,05%	100,00%
	Mediación	-	-	-	100,00%
	OESP	100,00%	-	-	100,00%
TARAPACÁ	CAJS	80,87%	9,56%	9,56%	100,00%
	Móvil	-	-	-	100,00%
	ODL	72,79%	11,76%	15,44%	100,00%
	Mediación	85,29%	10,29%	4,41%	100,00%
	OESP	-	-	-	100,00%
ANTOFAGASTA	CAJS	81,08%	10,03%	8,89%	100,00%
	Móvil	80,77%	7,69%	11,54%	100,00%
	ODL	74,83%	15,38%	9,79%	100,00%
	Mediación	-	-	-	100,00%
	OESP	50,00%	-	50,00%	100,00%
TOTAL	CAJS	80,70%	10,04%	9,26%	100,00%
	Móvil	78,05%	9,76%	12,20%	100,00%
	ODL	72,48%	13,90%	13,62%	100,00%
	Mediación	85,29%	10,29%	4,41%	100,00%
	OESP	72,73%	-	27,27%	100,00%

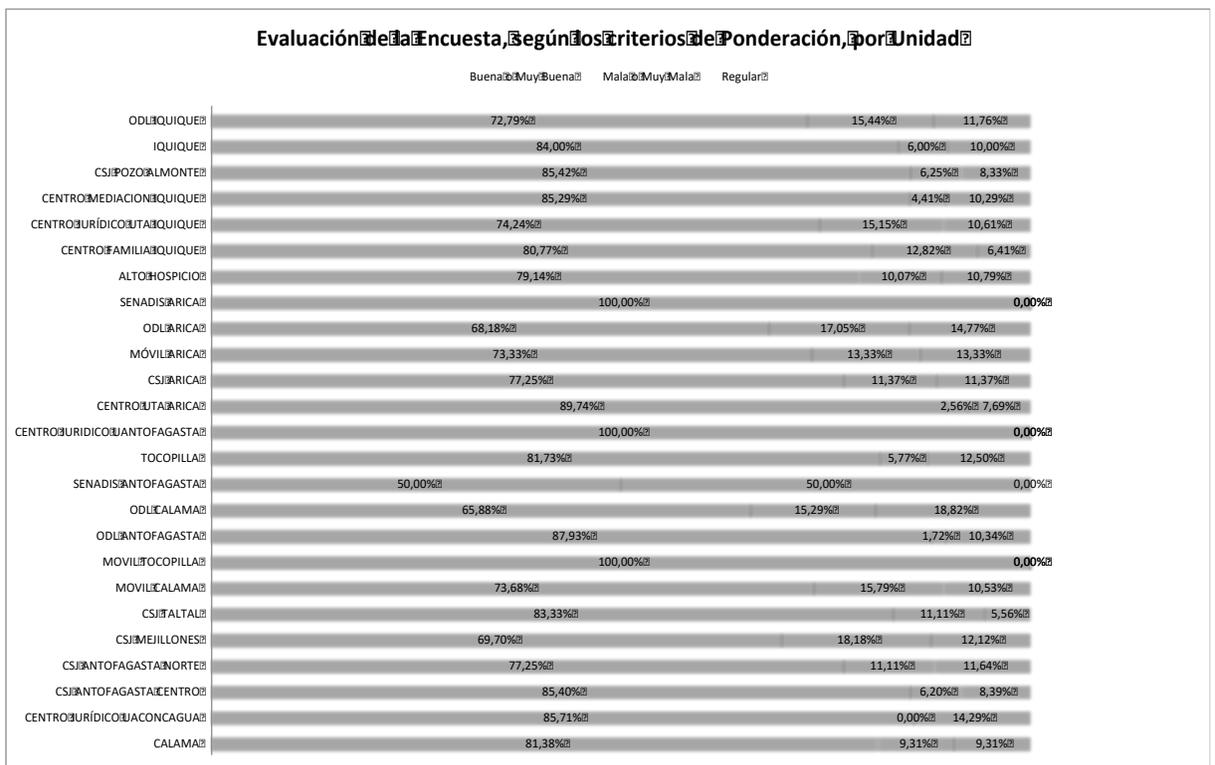
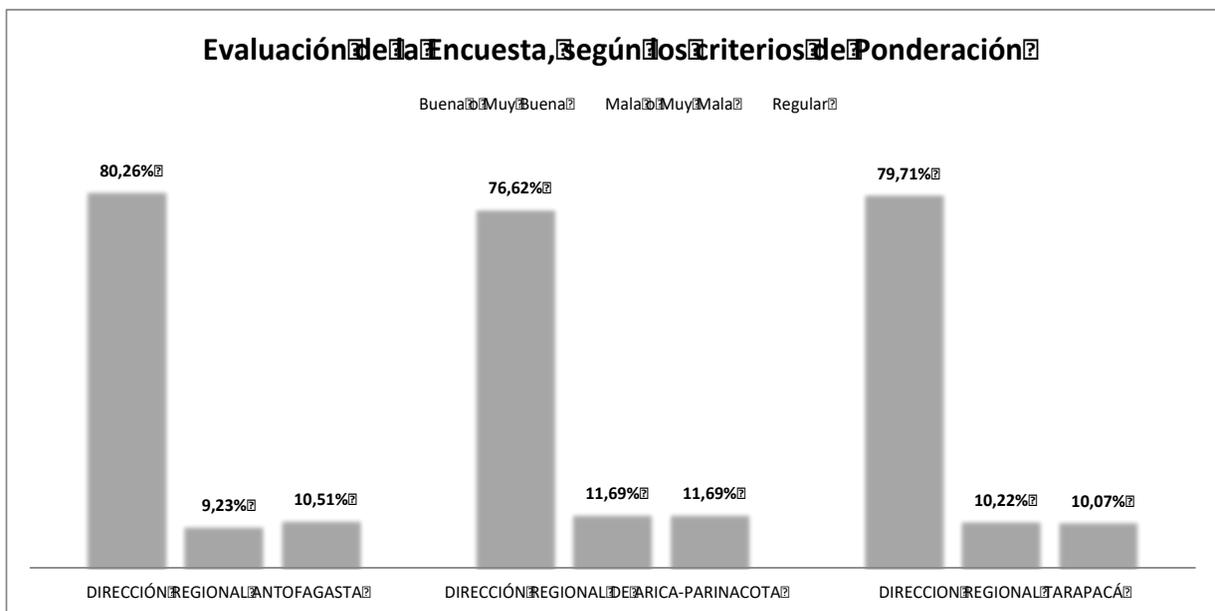
Para los efectos del resultado total, se puede apreciar efectivamente en la Región de Arica y Parinacota la unidad que recibió la mejor calificación fue la OESP en cuanto a porcentaje de 100% en la opción de Buena o muy buena, mientras que la unidad de ODL es la que recepción un 17.05 % como Mala o Muy Mala.

En el caso de la Región de Tarapacá, mediación es la unidad que tiene mayor porcentaje con 85.29%, mientras que las ODL obtuvo un porcentaje elevado respecto de las preguntas en general de mala o muy mala 15.44%.

En el caso de la región de Antofagasta el Consultorio jurídico obtuvo un 81,08% de aprobación mientras que la OESP obtuvo un 50 % de respuesta Mala o muy mala.

En general se puede indicar que Centro de mediación ha sido la unidad operativa que más alto % ha obtenido de buena o muy buena, con un 85.29%, mientras que las Oficinas de Defensa Laboral han recepcionado un 13.62% de respuesta mala o muy mala.

El centro de mediación corresponde a una unidad que generalmente los acuerdos son positivos o favorables, razón por la cual siempre será una opinión positiva, sumado al hecho que la unidad opera de manera correcta. En el caso de las Oficinas de Defensa Laboral llama la atención que no obstante contar con un grado de porcentaje elevado de juicios favorables, tiene altos % de mala calificación, lo cual se puede deber a que son usuarios encuestados corresponden a usuarios que recién objeto de Orientación e información y que ya sea por inviabilidad o por otro factor no son objeto de patrocinio, o eventualmente incobrabilidad.



- **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.

Nº	PREGUNTA	PONDERACIÓN	RESPUESTA / NOTA				
			1	2	3	4	5
1	¿Cómo evalúa la acogida que le brindó la Corporación al acercarse a solicitar sus servicios?	20%	Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena
2	¿Qué tan satisfecho/a está con el tiempo que esperó entre su solicitud y la atención recibida?	10%	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni insatisfecho / Ni satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
3	¿Cómo califica la atención del profesional que le brindó la orientación e Información en Derecho?	20%	Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena
4	¿Cómo evalúa la información y orientación jurídica entregada?	20%	Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena
5	En general ¿Cómo evalúa el servicio de Orientación e Información de la Corporación de Asistencia Judicial?	15%	Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
6	En Base a su Experiencia, ¿Usted recomendaría el servicio de la Corporación a un amigo o familiar?	15%	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo / ni de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
<b>PONDERACIÓN</b>		<b>100%</b>					

En cuanto a la efectividad de los medios empleados se puede determinar tanto como IVR como SMS dio resultado, no obstante haber pensado que no sería posible que fuese viable tanto por el tiempo de aplicación como también porque muchos no dejan de manera correcta sus datos en el sistema.

Se debe considerar que, de todos los registros, se generaron 13.121, del total de ellos solo 11.014 fueron viables para encuestar, considerando que contábamos tanto con correo electrónico, como también con celular o fono correctamente incorporado.

Del total de registros correctamente incorporados (11.014), solo 2409 personas respondieron las tres opciones IVR, SMS y correo electrónico. Dentro de los cuales encontramos la opción IVR (93.73%), SMS (5.48%) y correo electrónico (0.79%).

Ahora efectuando un análisis sobre la efectividad damos cuenta que de las 2409 personas solo mediante respuesta, aplicando tanto IVR, SMS y correo electrónico da un total de 18.36%.

En el caso de IVR más SMS dio un total de 2.390 personas, lo que es un 18.21%, mientras que en el caso de IVR más correo electrónico da un total de 2277, lo cual es un 17.35%.

Solo aplicando IVR tenemos 2.258 personas con un 17.20% y finalmente SMS más correo electrónico da un total de 1.25% (SMS 132 y correo electrónico 19: total 151 registros.)

Para estos efectos podemos concluir que la mejor opción a aplicar corresponde a IVR y SMS. Consideramos eliminar la opción de correo electrónico considerando que efectivamente es una tasa marginal tanto SMS como correo electrónico da un total de 1.25%.

Se considera dejar la opción de SMS teniendo presente que eventualmente no dieran respuesta al IVR.

En cuanto a la propuesta de variantes serían 2:

1. Mantener solo IVR y SMS como opciones para la próxima encuesta.
2. Compra de TABLET para las 3 capitales de región y en particular para las unidades con más afluencia de público.

En cuanto a los recursos aplicados, debería ser el mismo costo aplicado para el Correo electrónico, teniendo presente que los correos electrónicos fueron un método que tuvo poca respuesta. En el caso de los Totems, no sería un costo elevado considerando que estos se adquirirían con los fondos aplicados para correo electrónico, y el lugar donde operaría sería un lugar de gran afluencia a público, estableciéndose un método para el registro de la información.

RESULTADO DE LA ENCUESTA SEGÚN MEDIOS UTILIZADOS					
REGIÓN	TIPO DE CENTRO	IVR	SMS	MAIL	TOTAL GENERAL
ARICA Y PARINACOTA	CAJS	93,54%	5,44%	1,02%	100,00%
	Móvil	93,33%	6,67%	-	100,00%
	ODL	94,32%	4,55%	1,14%	100,00%
	Mediación	-	-	-	100,00%
	OESP	100,00%	-	-	100,00%
TARAPACÁ	CAJS	93,76%	5,61%	0,62%	100,00%
	Móvil	-	-	-	100,00%
	ODL	91,91%	7,35%	0,74%	100,00%
	Mediación	88,24%	7,35%	4,41%	100,00%
	OESP	-	-	-	100,00%
ANTOFAGASTA	CAJS	94,33%	5,41%	0,26%	100,00%
	Móvil	92,31%	7,69%	-	100,00%
	ODL	93,01%	3,50%	3,50%	100,00%
	Mediación	-	-	-	100,00%
	OESP	100,00%	-	-	100,00%
TOTAL	CAJS	94,07%	5,46%	0,47%	100,00%
	Móvil	92,68%	7,32%	-	100,00%
	ODL	92,92%	5,18%	1,91%	100,00%
	Mediación	88,24%	7,35%	4,41%	100,00%
	OESP	100,00%	-	-	100,00%

### 3.1.2.META 2: EJECUCIÓN DE UN PLAN NACIONAL DE VISIBILIZACIÓN PARA LAS CORPORACIONES DE ASISTENCIA JUDICIAL.

La CAJTA creó su Plan Local Comunicacional de Visibilización según la experiencia y las recomendaciones del Departamento de Asistencia Judicial, DAJ, el que fue aprobado sin observaciones según Ordinario N° 3240 del 17 de mayo de 2019. El señalado Plan, comprende de abril a noviembre del año 2019 e incluye seis campañas que se desarrollaron en las Regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá y Antofagasta.

El encargado de esta Meta Institucional N° 2, sobre Visibilización fue el Asesor Comunicacional, periodista, René Madariaga Caronna, apoyado por la Directora General, abogada Carolina Fernández Alvear, la Coordinadora Operativa, abogada Andrea Valdivia Espinoza, el Técnico de Desarrollo y Soporte de Sistemas, el Ingeniero en Gestión Informática, Rodrigo Bravo Solís y la Jefa de la Unidad de Planificación y Control, Ingeniera en Sistema de Información y Control de Gestión, Karen Peralta Silva.

A su vez, en cada Región el Plan Local estuvo a cargo de los respectivos Directores Regionales: Rodrigo Fuentes Garcés de Arica y Parinacota, Marcos Gómez Matus de Tarapacá y Giancarlo Fontana de Antofagasta.

Por otra parte, el presente documento, estará compuesto en conformidad a lo establecido en la **Pauta de Cumplimiento de Metas de Gestión 2019 y en la Pauta de Contenidos del Informe Final**, donde iremos desarrollando cada uno de los puntos requeridos

Al mismo tiempo, es importante señalar, que nuestro Plan de Visibilización, contempló y buscó en cada una de sus actividades, *“transmitir el rol de las CAJ en el cumplimiento de su misión”*. Para asegurar este acometido se envió, a través de un mail a comienzo de año (01/04/2019), a cada Dirección Regional una minuta de orientaciones e ideas fuerza sobre visualización, para ser usado por las unidades en el cumplimiento de la presente Meta, la que ayudo a tener claridad y homogeneidad al momento de hacer visible ante la comunidad la CAJTA y las Corporaciones de Asistencia Judicial.

Asimismo, el Plan Comunicacional se desarrolló a través de **seis campañas**, entre los meses de abril a noviembre, las que se realizaron bajo la dinámica de entregar una información detallada y clara sobre la CAJTA y las CAJ, en especial en lo referido a su misión y funciones.

Una de las campañas denominada, *“La Corporación de Asistencia Judicial en su Casa”*, llevó adelante una actividad que se puede destacar por su sintonía con la comunidad, fue la realizada en agosto designada como, *“Casa a Casa”*. Con esta acción los y las funcionarias de la CAJTA visitaron los hogares de los potenciales usuarios, oportunidad en que se entregó información detallada de las CAJ, así como de los CAVIS. Estas jornadas, permitieron conocer mejor las realidades, necesidades y requerimientos jurídicos y sociales y responder a las inquietudes en el mismo hogar.

En cuanto a las visitas a lo largo del año a los medios de comunicación, principalmente a la radio y la TV, estas vinieron a consolidar nuestra presencia como voz autorizada, para tratar temas relacionados con el acceso a la justicia y de índole social. En este sentido, en ocasiones fuimos llamados de manera espontánea, para abordar temas jurídicos en diversos programas radiales. Las visitas a medios de comunicación, especialmente radio y TV fueron a programas en vivo, en horarios de mayor sintonía y con la posibilidad de responder consultas de periodistas, auditores y televidentes.

El desarrollo de los compromisos de la Meta de Visibilización en las tres regiones y sus respectivas comunas donde funciona la CAJTA, fue con comunicación permanente, tanto presencial, telefónica y vía mail, entre el encargado de Meta y los Directores Regionales y sus asesores, lo que permitió resolver dudas, ajustar y coordinar actividades.

El trabajo de visualización se realizó comprometiendo un esfuerzo por lograr un contacto fluido con las personas, lo que se pudo observar en la práctica en las actividades de capacitación y en terreno, donde nuestros equipos pudieron dirigirse directamente, ya sea a grupos o individualmente, para informar todo lo concerniente a las CAJ y la CAJTA y a la vez, poder resolver dudas e inquietudes respecto a la labor que realizamos.

Las Corporaciones de Asistencia Judicial ejecutaron:

- **Plan Nacional de Visibilización** con el fin de posicionarlas como los **servicios públicos a cargo de materializar el acceso a la justicia** de las personas que tienen necesidades jurídicas, y que se ejecuta de manera conjunta y concertada entre las 4 CAJ.
- **Plan de Trabajo de cada Corporación, destinado a dar cuenta de su propio posicionamiento**, a través de actividades de visibilización, con detalle regional y comunal, y presencia en sus plataformas y redes sociales.

## PLAN LOCAL

### FORMULACIÓN

El Plan Comunicacional de Visibilización de la CAJTA, tuvo como antecedente en su formulación el Plan Estratégico elaborado durante los años 2016-2017, el que incorporó un Plan Comunicacional, para difundir la labor de la Corporación.

Asimismo, el año 2018 se aprobó el Plan Estratégico Bianual, donde se identificaron cinco ejes, a través de los cuales se han ido conduciendo las acciones y proyectos durante el 2018 – 2019, focalizando nuestro trabajo en aumentar la satisfacción tanto para nuestros usuarios como para nuestros funcionarios, buscando como principal objetivo estratégico la eficiencia operacional en todas nuestras líneas de atención. Asimismo, manifestamos a través de este plan la voluntad de fortalecer nuestra presencia, transformándola en un referente nacional respecto a la atención de usuarios y eficiencia respecto a otros organismos públicos.

En esta etapa se definieron las principales líneas y planes operativos de actuación, desarrollándose el Plan de Actividades 2018 – 2022. Por otra parte, se trabajó en la validación de dicho Plan con el Consejo Directivo de la CAJTA, para la autorización del Plan Estratégico propuesto por la Dirección General.



Los ejes estratégicos de Plan Estratégico 2018-2022 de la CAJTA

- N° 1 Homologación de Procesos Institucionales
- N° 2 Empoderamiento del Capital Humano
- N° 3 Gestión de Presupuesto
- N° 4 Mejora de Procesos Internos
- N° 5 Visualización

Para esta nueva etapa de las Comunicaciones, el Plan Estratégico tuvo incorporado la Visibilización en su eje N° 5 y ya el año 2018, podemos señalar que hubo exitosos resultados en diversas actividades comunicaciones y campañas. En este sentido se puede indicar que, durante el año 2018, la CAJTA llevó adelante 6 campañas comunicacionales en forma simultánea en las tres Regiones de su competencia.

Con esta experiencia enfrentamos el nuevo desafío. La planificación del año 2019 nace de un trabajo coordinado y conjunto con las respectivas Direcciones Regionales, Coordinación Operativa y los Comités Estratégicos Institucionales, acuerdos que conducirán el Plan Comunicacional de Visibilización 2019, el que conversa y se pone al servicio con la Meta de Gestión N°2 y nos desafía a mejorar, para que el impacto local sea múltiple a nivel de todo el país.

Valga señalar, que la CAJTA viene sumando un proceso sistemático de implementación, que sirvió de base para Proceso de Formulación de la Meta N° 2.

Por otra parte, la Directora General de la CAJTA, designó a la Unidad de Comunicaciones como la contraparte encargada de guiar la Meta N° 2 de Visibilización, tanto en el proceso de formulación, como su posterior implementación.

Este proceso que se complementó con reuniones de pauta en la DIRGEN en Iquique y en los Comités Estratégicos.

#### **COMITÉS ESTRATÉGICOS:**

- 31 de enero de 1 de febrero de 2019, dependencias Seremi de Justicia y DDHH en Iquique.
- 24 de octubre de 2019, a través de video conferencia en Dirección General de Iquique y Direcciones Regionales de Arica y Parinacota y Antofagasta.
- 18 de noviembre, a través de video conferencia en Dirección General de Iquique y Direcciones Regionales de Arica y Parinacota y Antofagasta.
- 28 y 29 de noviembre de 2019 en Dirección General en Iquique.

Siguiendo lo antes indicado, la CAJTA elaboró un Plan Comunicacional de Visibilización donde estableció 6 campañas, de abril a noviembre, abordando materias que son de alto interés en la zona y de acuerdo a las prioridades fijadas por el Gobierno de Chile, como son los adultos mayores y los niños niñas y adolescentes. Este Plan con las respectivas campañas estuvo a cargo de los Directores Regionales y desarrollado por las unidades de las tres regiones y sus respectivas comunas.

El Plan quedó estructurado a través de campañas, las que se consideraron una unidad programática, capaz de articularse sobre un tema y acciones determinadas, para posicionar y visualizar a la CAJTA

y las CAJ. Estas campañas permitieron llegar a diferentes tipos de usuarios, lugares geográficos y con distintas temáticas.

### **CAMPAÑAS FORMULADAS EN CUANTO A TEMÁTICA:**

- **Abril y mayo:** "Conozca "los derechos y obligaciones del derecho de Familia", teniendo por objetivo difundir el Derecho de Familia.
- **Junio:** "Defendiendo los derechos de las y los trabajadores", teniendo por objetivo de difundir el derecho laboral, con énfasis en los emigrantes.
- **Julio:** "Defendiendo los derechos de las personas con discapacidad", teniendo por objetivo de difundir los derechos de las personas con discapacidad y su inclusión social.
- **Agosto:** " Le explicamos en su casa qué es un CAVI", teniendo por objetivo difundir el tipo de atención y características de los CAVIs.
- **Septiembre:** Mes del Acceso a la Justicia, teniendo por objetivo difundir a las CAJ como instituciones encargadas de entregar acceso a la justicia, con énfasis en adultos mayores y trabajo en terreno.
- **Octubre:** "Protejamos a los Niños, Niñas y Adolescentes", teniendo por objetivo difundir los derechos de niños, niñas y adolescentes, con énfasis en el Programa Mi Abogado, la figura del Curador Ad Litem y red de protección de la infancia.
- **Noviembre:** "Protejamos a los Niños, Niñas y Adolescentes", teniendo por objetivo difundir los derechos de niños, niñas y adolescentes.

Las campañas estuvieron compuestas de actividades, que priorizaron el terreno, la capacitación y los medios de comunicación audiovisuales.

### **ACTIVIDADES QUE CONTEMPLARON LAS CAMPAÑAS A TRAVÉS DEL AÑO 2019:**

#### **Reunión Interinstitucional:**

Los Directores Regionales llevaron adelante reuniones programáticas con jefes de Servicios Públicos o representantes de entidades, a quienes se entregó información previamente preparada respecto de las CAJ y la CAJTA y se coordinaron, en la ocasión, posteriores jornadas de visibilización con los usuarios o los funcionarios del Servicio.

#### **Capacitación a Dirigentes e/o Integrantes de Organización Social:**

Con estas jornadas se pudo establecer un contacto directo con agrupaciones sociales y de base, para visibilizar a las CAJ, hecho que permitió llegar a potenciales usuarios.

#### **Actividades en Terreno:**

Se comprende en estas actividades, lugares como consultorios de salud o CESFAM, zonas con afluencia de migrantes y en general espacios que reciben gran multitud de público. Cabe señalar, que con este tipo de actividades surgieron dificultades a causa de las movilizaciones sociales que se observaron a contar de octubre de 2019.

### **Visita Radios y Canales de TV:**

En cada región se generaron coordinaciones, para asistir a programas de matinales de radio y TV, que permitieron llegar hasta los hogares de los posibles usuarios.

### **Factores que definieron la elección del equipo:**

La formulación del Plan Comunicacional de Visibilización 2019 en la CAJTA, si bien estuvo encabezada por la Unidad de Comunicaciones, se trabajó con un equipo multidisciplinario compuesto por los siguientes funcionarias y funcionarios: la Directora General, abogada Carolina Fernández Alvear, el Asesor Comunicacional, periodista René Madariaga Caronna, la Coordinadora Operativa, abogada Andrea Valdivia Espinoza, el Técnico de Desarrollo y Soporte de Sistemas, Rodrigo Bravo Solís, Ingeniero en Gestión Informática y la Jefa de Unidad de Planificación y Control, Ingeniera en Sistema de Información y Control de Gestión, Karen Peralta Silva.

Este equipo cuenta con una valiosa experiencia en la formulación y seguimiento de las Metas Institucionales, excepto el periodista que por primera vez está a cargo de una Meta institucional. En el caso de la Directora General, desde su ingreso a la institución el año 2016, puso entre sus prioridades, el desarrollo eficiente y sistemático de las Metas Institucionales, las cuales han estado siempre bien evaluadas a nivel nacional. A su vez, la Jefa de Unidad de Planificación y Control, desde su nombramiento como Encargada de Metas el año 2011 tuvo responsabilidad sobre el tema; igual sucede con la Asesora Operativa, quien desde el año 2012 ha estado vinculada a las Metas, inclusive el año 2017 reemplazó a Karen Peralta, durante su pre y postnatal.

Como se indicó, el equipo tuvo una composición multidisciplinaria, con distintas formaciones profesionales, de esta manera participaron 2 abogadas, una Ingeniera en Sistema de Información y Control de Gestión, un Ingeniero en Gestión Informática y un periodista. Esta composición permitió una mirada amplia e integral de los hechos y de la organización.

Se suma a lo antes señalado, que cada uno de los integrantes del grupo, cuenta con una reconocida capacidad de trabajo en equipo, expresado en sus características dialogantes, empáticas, con habilidades de adaptación, desarrollo lógico de sus planteamientos, capacidad de reconocimiento del mérito del tercero. A su vez, son funcionarios y funcionarias con un alto grado de identificación profesional y afectiva con la CAJTA.

Por último, se debe destacar la creatividad de cada uno de los componentes, para poder imaginar, idear, componer y realizar el trabajo; y finalmente la responsabilidad y sistematicidad, factores primordiales para la concreción de cualquier labor y desafío.

## PLAN NACIONAL

### FORMULACIÓN.

La formulación del Plan Nacional de Visibilización, a cargo de las 4 CAJ, se inició con la reunión sobre Metas de Gestión, realizada en la ciudad de Santiago el 8 de marzo de 2019 en las dependencias de la CAJMETRO, Huérfanos N°626, piso 9. A la jornada concurren los siguientes funcionarios de las 4 Corporaciones de Asistencia Judicial:

- Carmen Moreno, jefe UPDD de CAJBIO.
- Paula Gómez, comunicaciones CAJVAL.
- René Madariaga, asesor comunicacional CAJTA.
- María Paz Acevedo, asistente social Departamento de Atención y Participación Ciudadana CAJ R.M.
- Héctor Droguett, jefe Departamento de Atención y Participación Ciudadana CAJ R.M.

En el marco de dicha reunión se analizan una serie de puntos, para llevar adelante el cronograma de ejecución de la Meta 2, que fue definido por el DAJ del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en pauta del Convenio de Desempeño 2019.

En la jornada los integrantes formalizaron los objetivos, la metodología y ejecución de actividades comunes en materia de visibilización, para la realización y conformación del Plan Nacional de Visibilización.

En este punto, se acuerda llevar adelante 2 Ferias Nacionales, de manera simultánea con el objetivo de visibilizar las CAJ y posicionarlas como los Servicios Públicos a cargo de materializar el acceso a la justicia en todo el territorio nacional.

En la ocasión, se conviene reservar la última semana del mes de junio para llevar adelante la Feria de Servicios, no obstante, por razones de adecuación, se realiza el 31 de julio. En tanto, la segunda Feria de Servicios se había coordinado para el 15 de noviembre, sin embargo, no se pudo materializar en razón de la contingencia nacional, sustituyéndose por un video sobre el proceso constituyente, donde las CAJ toman su rol de difusión y promoción sobre temas jurídicos relevantes.

Por otra parte, en la jornada se acuerda que la CAJMETRO estará a cargo de la coordinación para la ejecución de la Meta 2 en cuanto a Plan Nacional De Visibilización.

Con fecha 28 de marzo se envía por parte de la CAJMETRO el Plan Nacional de Visibilización, el también que indica que se dio conocimiento a los representantes de la FENADAJ, para sus observaciones.

El Departamento de Asistencia Jurídica del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, recibe y hace ajustes de este Plan Nacional de Visibilización. Luego la CAJMETRO en representación de todas las CAJ vuelve a enviar el Plan Nacional, el que será rectificado por la DAJ, enviando el Plan Nacional de Visibilización definitivo el cual se desarrolla en el año 2019.

Asimismo, el Plan Nacional de Visibilización, incorporó dos actividades cuya coordinación la realizó el Departamento de Asistencia Judicial, DAJ, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Estas actividades fueron: Diálogos de Acceso a la Justicia y Día Nacional del Acceso a la Justicia. La ejecución de estas jornadas estuvo a cargo de las CAJ y se realizaron en todo el territorio del país (más detalle se indican en respuesta a la presunta N° 5).

### **FACTORES QUE DEFINIERON LA ELECCIÓN DEL EQUIPO**

El equipo estuvo formado por Carmen Moreno, Jefe UPDD de CAJBIO, Paula Gómez, comunicaciones CAJVAL, René Madariaga, Asesor Comunicacional de la CAJTA y Héctor Droguett, Jefe Departamento de Atención y Participación Ciudadana CAJMETRO.

Las personas que constituyeron este equipo, se entiende, fueron designadas por sus respectivas Direcciones Generales por sus capacidades profesionales, experiencia y labor en grupo.

Una vez conformado el equipo, se pudo comprobar las capacidades técnicas, así como el sentido de la responsabilidad de cada uno de ellos.

En el transcurso del tiempo el equipo tuvo capacidad de complementación, y de dividir la labor, de acuerdo a las distintas capacidades y habilidades. A su vez, se debe destacar la buena labor de coordinación que ejercieron los funcionarios de la CAJMETRO, Héctor Droguett y María Paz Acevedo.

Por su parte los periodistas contribuyeron a potenciar el sentido de la visibilización, tanto en el ámbito del leguaje como de la utilización de las RRSS y Página Web. Asimismo, al contar con el abogado Héctor Droguett permitió tener mayor claridad del marco jurídico y conceptual del tema que da vida a las CAJ. En este mismo sentido, se debe destacar la participación de la Asistente Social, María Paz Acevedo, que permitió, entre otros, que la labor y mensajes tuvieran incorporados el concepto y el ámbito ciudadano.

Todos los antecedentes respecto de la ejecución de esta meta y su impacto comunicacional, se muestra más abajo en el eje de comunicaciones.

### **3.1.3.META 3: ELABORACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN PROTOCOLO SOBRE ACOSO SEXUAL Y LABORAL.**

La Corporación de Asistencia Judicial de las regiones de Tarapacá y de Antofagasta, dio cumplimiento totalmente a las diferentes actividades que comprenden la Meta N°3, según aparece del Primer y Segundo Informe de avance, del presente Informe Final, como también de los diferentes verificados que al efecto se acompañan.

En efecto, según se refleja del Segundo Informe de Avance, al 01 de agosto de 2019 todas las Corporaciones participaron en el proceso de Elaboración del Protocolo, dentro de las fechas que al efecto se establecieron y según se consigna en los verificados aportados en el correo electrónico remitido a la Jefa del DAJ.

Asimismo, en cuanto al proceso de Aprobación del Protocolo, la Jefa Superior del Servicio dictó el acto administrativo correspondiente que aprobó dicho instrumento, el que se emitió durante el mes de julio de 2019, según el calendario acordado; sin perjuicio de ello, durante el proceso de socialización, en el mes de octubre de 2019, el Consejo Directivo de la Institución también dio su aprobación al Protocolo y se dictó por su Presidente la Resolución Exenta que también lo aprobó, instruyéndose el que se incorporara el reglamento interno a marzo de 2020.

En cuanto al procesos de socialización se cumplieron los compromisos destinados a hacer saber a las autoridades del Servicio y a los funcionarios, a través de los diversos mecanismos propuestos, el contenido del Protocolo, el que actualmente se encuentra a disposición en nuestra Intranet, como también se cuenta con la resolución que designó a los funcionarios receptores de denuncia y se cuenta también con el correo electrónico especialmente habilitado para recibir denuncias electrónicas, de lo cual también se informó a todos los funcionarios.

Finalmente, en cuanto a la etapa de implementación del Protocolo, ello sólo se podrá materializar una vez que este instrumento forme parte integrante del Reglamento Interno de la Corporación, lo que según se dijo debe efectuarse durante el mes de marzo de 2020.

### 3.1.4.META 4: CUMPLIMIENTO REGIONAL DE METAS ASOCIADAS A INDICADORES DEL SIG 2019.

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

**INDICADOR:**  $[(N^{\circ} \text{ casos ingresados a OI año } t / N^{\circ} \text{ casos ingresados a OI año } t-1)-1]*100$ .

#### REGIÓN DE ARICA PARINACOTA.

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

	2018	2019	
ARICA Y PARINACOTA	8.063	8.592	107%

**CENTRO DE RESPONSABILIDAD:** Región de Arica y Parinacota.

**NOMBRE DEL INDICADOR:** % de aumento de casos ingresados a OI, en relación al año anterior en todas las unidades operativas, Consultorios Jurídicos, CAVIS, ODL y Centro de Mediación.

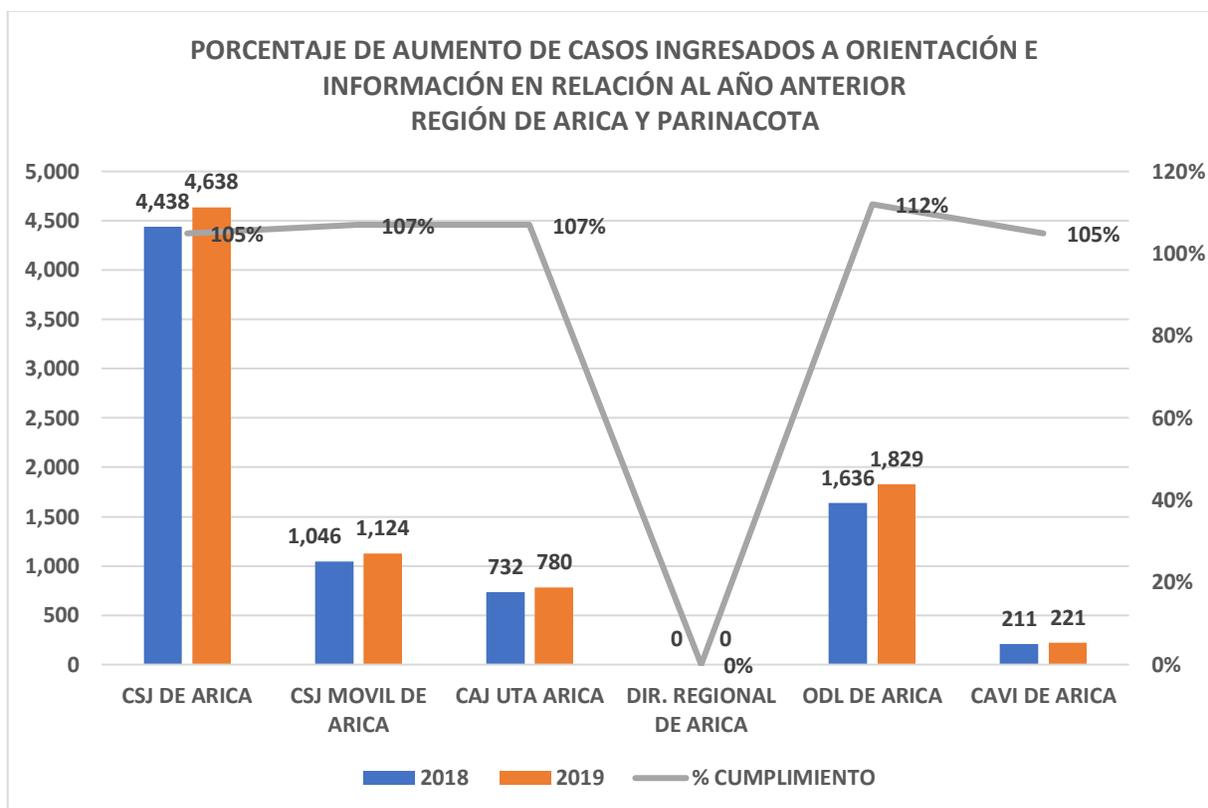
**META ESTABLECIDA:**  $\geq 100\%$ .

**RESULTADO ANUAL OBTENIDO:** 8.592 OI, equivalente a un 107%.

**ANÁLISIS DE RESULTADO:** Este indicador de OI fue cumplido y superado por la Región de Arica Parinacota, alcanzando un 107% de cumplimiento. Cabe destacar que no fue tarea sencilla su cumplimiento, debido a que por una serie de factores se debió hacer un esfuerzo adicional en el último cuatrimestre por parte de la unidad de Móvil de Arica, quienes no estaban cumpliendo con el indicador, dato que estaba afectando a la región, por tanto, se generó un plan de recuperación de OI, el que fue apoyado por otras unidades, con el propósito de alcanzar la meta. Finalmente, este plan fue todo un éxito y permitió que la región cumpliera con la meta de OI.

Adicionalmente podemos destacar que el resultado obtenido para este indicador por nuestras unidades fue concretamente satisfactorio como se puede observar a continuación:

UNIDADES	2018	2019	% CUMPLIMIENTO
CONSULTORIO JURIDICO DE ARICA	4.438	4.638	105%
CONSULTORIO MOVIL DE ARICA	1.046	1.124	107%
CENTRO JURIDICO UTA ARICA	732	780	107%
DIRECCIÓN REGIONAL DE ARICA	0	0	-
ODL DE ARICA	1.636	1.829	112%
CAVI DE ARICA	211	221	105%
<b>CONSOLIDADO REGIÓN DE ARICA PARINACOTA</b>	<b>8.063</b>	<b>8.592</b>	<b>107%</b>



Respecto del cumplimiento individual se puede observar que todas las unidades cumplieron a cabalidad con su meta de OI, esto debido al esfuerzo que pusieron durante el año, el cual por fortuna no se vio menoscabado por las manifestaciones que comenzaron en el mes de octubre.

## REGIÓN DE TARAPACÁ.

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

	2018	2019	
TARAPACÁ	14.446	16.570	115%

**CENTRO DE RESPONSABILIDAD:** Región de Tarapacá.

**NOMBRE DEL INDICADOR:** % de aumento de casos ingresados a OI, en relación al año anterior en todas las unidades operativas, Consultorios Jurídicos, CAVIS, ODL y Centro de Mediación.

**META ESTABLECIDA:**  $\geq 100\%$ .

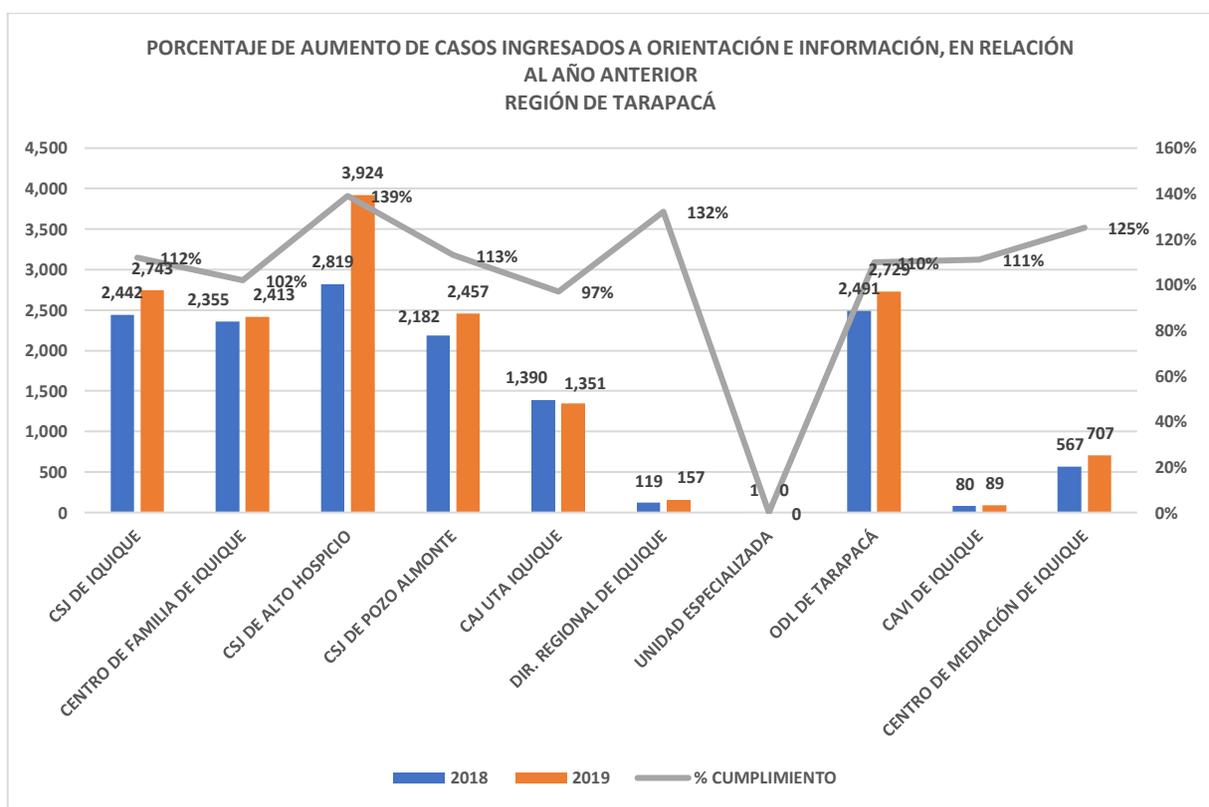
**RESULTADO ANUAL OBTENIDO:** 16.570 OI, equivalente a un 115%.

**ANÁLISIS DE RESULTADO:** Este indicador de OI fue cumplido y superado por la Región de Tarapacá, alcanzando un 115% de cumplimiento. Cabe destacar que en esta región se debe hacer un trabajo más detallado con la unidad en convenio con la Universidad de Tarapacá, esto en atención a que es la única unidad que no alcanzó a cumplir con su meta de OI como unidad, por lo que para el 2020, se debe realizar un trabajo más personalizado, de modo que su incumplimiento no llegue a afectar el cumplimiento institucional de metas. Al respecto cabe mencionar que esta fue una unidad a la cual le costó bastante dejar el doble registro, ya que su Jefatura titular dejó el centro y hubo una demora considerable en el nombramiento del nuevo titular del cargo, por lo que en ese periodo se produjo una baja en los números, producto de la falta de control que tradicionalmente ejerce la Jefatura, pero esto ya fue solucionado, pudiendo la unidad dejar el doble registro.

Respecto del resto de las unidades todas cumplieron sus metas por unidad, lo que permitió alcanzar un porcentaje de cumplimiento de un 115%.

Adicionalmente podemos destacar que el resultado obtenido para este indicador por nuestras unidades fue concretamente satisfactorio como se puede observar a continuación:

UNIDADES	2018	2019	% CUMPLIMIENTO
CONSULTORIO JURIDICO DE IQUIQUE	2.442	2.743	112%
CENTRO DE FAMILIA DE IQUIQUE	2.355	2.413	102%
CONSULTORIO JURIDICO DE ALTO HOSPICIO	2.819	3.924	139%
CONSULTORIO JURIDICO DE POZO ALMONTE	2.182	2.457	113%
CENTRO JURIDICO UNIVERSIDAD DE TARAPACÁ IQUIQUE	1.390	1.351	97%
DIRECCIÓN REGIONAL DE IQUIQUE	119	157	132%
UNIDAD ESPECIALIZADA	1	0	-
ODL DE TARAPACÁ	2.491	2.729	110%
CAVI DE IQUIQUE	80	89	111%
CENTRO DE MEDIACIÓN DE IQUIQUE	567	707	125%
<b>CONSOLIDADO REGIÓN DE TARAPACÁ</b>	<b>14.446</b>	<b>16.570</b>	<b>115%</b>



Respecto del sobre cumplimiento que se produjo en el global de las unidades, esto se debe a que actualmente con el uso de SAJ, se pudo observar que el sistema es mucho más eficiente que la estadística manual, ya que cuenta todas las OI conforme a las submaterias informadas, en cambio antiguamente esto era más difícil de registrar y por lo general se registraba a cada usuario con 1 OI, porque no se tenía la capacidad de registrar manualmente al usuario con sus submaterias, lo cual sin lugar a dudas produce un aumento en las OI a través de SAJ.

Con respecto a Consultorio Jurídico de Alto Hospicio, es importante indicar que esta unidad la cual está muy por sobre la media, además de lo mencionado anteriormente, se destaca que la apertura del tribunal de la Comuna de Alto Hospicio, sin lugar a dudas produjo un aumento en el registro de usuarios en todas las líneas de atención, lo cual se ve claramente reflejado en los indicadores.

Respecto de Centro de Mediación acá podemos indicar que se solicitó al Ministerio una baja en los números de atención de OI ya que se pudo detectar que con el uso de SAJ, se transparentó la información y se debieron generar cambios de funcionamiento al interior del Centro, lo cual nos llevó a determinar que la unidad estaba registrando mal algunos datos estadísticos, dentro de ellos la OI, en la cual estaban generando un dato algo mayor. En atención a esto en esta línea se solicitó una baja de 56 OI, para los meses de enero a abril de 2019, aun así, generando esta baja, la unidad obtuvo un alto porcentaje de cumplimiento de la línea, esto basado en el buen trabajo que realiza esta unidad y en el correcto uso de SAJ.

Cabe destacar que dentro de las razones que apoyaron el aumento en las OI, podemos destacar que durante el período no sólo se logró la firma de Convenio de colaboración con la Ilustre Municipalidad de Iquique, el cual rigió durante el último cuatrimestre de 2019, sino que se logró renovarlo para el periodo enero a noviembre de 2020. Además, se logró acuerdo para renovar a inicios de 2020 el Convenio con la Ilustre Municipalidad de Huará, el cual también nació en 2019.

Respecto de un protocolo con SEGEOB, no se pudo concretar dentro del período, dejándose para el año 2020, pero en los hechos, se llevó a efecto el trabajo conjunto.

En cualquier caso, las iniciativas respecto de la línea debieran dirigirse a mantener la tendencia.

## REGIÓN DE ANTOFAGASTA.

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

	2018	2019	
ANTOFAGASTA	19.839	21.832	110%

**CENTRO DE RESPONSABILIDAD:** Región de Antofagasta.

**NOMBRE DEL INDICADOR:** % de aumento de casos ingresados a OI, en relación al año anterior en todas las unidades operativas, Consultorios Jurídicos, CAVIS, ODL y Centro de Mediación.

**META ESTABLECIDA:**  $\geq 100\%$ .

**RESULTADO ANUAL OBTENIDO:** 21.832 OI, equivalente a un 110%.

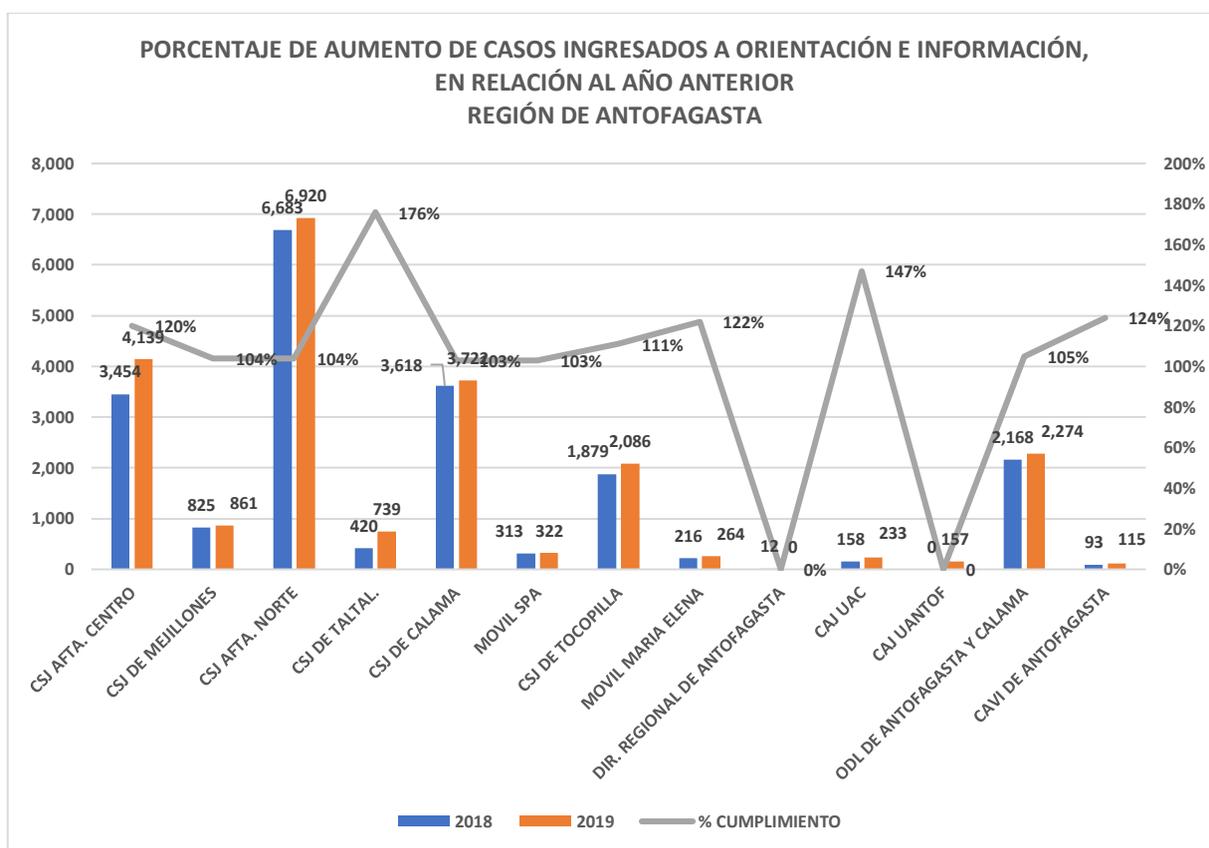
**ANÁLISIS DE RESULTADO:** Este indicador de OI fue cumplido y superado por la Región de Antofagasta, alcanzando un 110% de cumplimiento. Cabe destacar el compromiso de las unidades para generar el cumplimiento de este indicador de gestión, sin dejar de mencionar la labor que debieron ejecutar aquellas unidades que aún se encontraban con doble registro, ya que estas unidades además de preocuparse por el resultado del indicador de gestión, también debieron trabajar

para dejar el doble registro estadístico, lo cual fue una tarea difícil sobre todo los últimos meses del año. En este caso tuvimos a las siguientes unidades:

- Consultorio Jurídico Antofagasta Centro.
- Consultorio Jurídico Antofagasta Norte.
- Consultorio Jurídico Mejillones.
- Centro Jurídico Universidad de Aconcagua (en convenio).

Adicionalmente podemos destacar que el resultado obtenido para este indicador por nuestras unidades fue concretamente satisfactorio como se puede observar a continuación:

UNIDADES	2018	2019	% CUMPLIMIENTO
CONSULTORIO JURIDICO ANTOFAGASTA CENTRO	3.454	4.139	120%
CONSULTORIO JURIDICO DE MEJILLONES	825	861	104%
CONSULTORIO JURIDICO ANTOFAGASTA NORTE	6.683	6.920	104%
CONSULTORIO JURIDICO DE TALTAL.	420	739	176%
CONSULTORIO JURIDICO DE CALAMA	3.618	3.722	103%
MOVIL SAN PEDRO	313	322	103%
CONSULTORIO JURIDICO DE TOCOPILLA	1.879	2.086	111%
MOVIL MARIA ELENA	216	264	122%
DIRECCIÓN REGIONAL DE ANTOFAGASTA	12	0	0%
CENTRO JURIDICO UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	158	233	147%
CENTRO JURIDICO UNIVERSIDAD DE ANTOFAGASTA	0	157	-
ODL DE ANTOFAGASTA Y CALAMA	2.168	2.274	105%
CAVI DE ANTOFAGASTA	93	115	124%
<b>CONSOLIDADO REGIÓN DE ANTOFAGASTA</b>	<b>19.839</b>	<b>21.832</b>	<b>110%</b>



En el caso de Consultorio Jurídico de Taltal que este año estuvo muy por sobre la media de las OI, al respecto podemos mencionar que el año 2019, esta unidad paso de ser un móvil a convertirse en un consultorio, producto de la mejora del convenio con la Ilustre Municipalidad de Taltal, a través del cual ahora la unidad cuenta con un profesional Abogado de punto fijo para la atención de usuarios, lo cual sin lugar a dudas genero el aumento en las OI.

Respecto de la Dirección Regional, debido a un cambio en la forma de trabajar de esta unidad y de su nuevo Director Regional, este año no se registraron orientaciones.

En lo que respecta al Centro Jurídico de la Universidad de Aconcagua, esta unidad la cual ya lleva poco más de 2 años de funcionamiento y su trabajo tiene mayor cercanía, manejando mejor el sistema estadístico que lleva la Corporación y producto del trabajo realizado durante el año 2019, en el cual generaron mayores actividades en terreno y con la comunidad producto de que ya son más conocidos dentro de la comuna, es que para este año 2019, tuvieron un aumento en las OI, lo cual les permitió alcanzar un 147% de cumplimiento.

Respecto del resto de las unidades, todas han realizado un trabajo constante por generar una mejora en sus datos estadísticos, de modo que esta mejora se vea reflejada en el resultado del indicador de gestión, meta que han logrado cumplir sin mayor inconveniente. Parte importante de este trabajo se debe al seguimiento de los indicadores que ha realizado la unidad de Planificación y Control informando a toda la Corporación sus resultados, además del importante trabajo que ha realizado la Dirección Regional quienes han hecho seguimiento con cada una de sus unidades, generando análisis y medidas de mejora para generar el cumplimiento de los indicadores.

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

**INDICADOR:**  $[(N^{\circ} \text{ casos ingresados a RAC año } t / N^{\circ} \text{ casos ingresados a RAC año } t-1)-1]*100$ .

### REGIÓN DE ARICA PARINACOTA.

N°	INDICADOR	FÓRMULA	META
2	% de aumento de casos ingresados a Solución Colaborativa de Conflictos, en relación al año anterior.	$[(N^{\circ} \text{ casos ingresados a RAC año } t / N^{\circ} \text{ casos ingresados a RAC año } t-1)-1]*100$	$\geq 105\%$

	2018	2019	
ARICA Y PARINACOTA	48	53	110%

**CENTRO DE RESPONSABILIDAD:** Región de Arica Parinacota.

**NOMBRE DEL INDICADOR:** % de aumento de casos ingresados a SCC, en relación al año anterior.

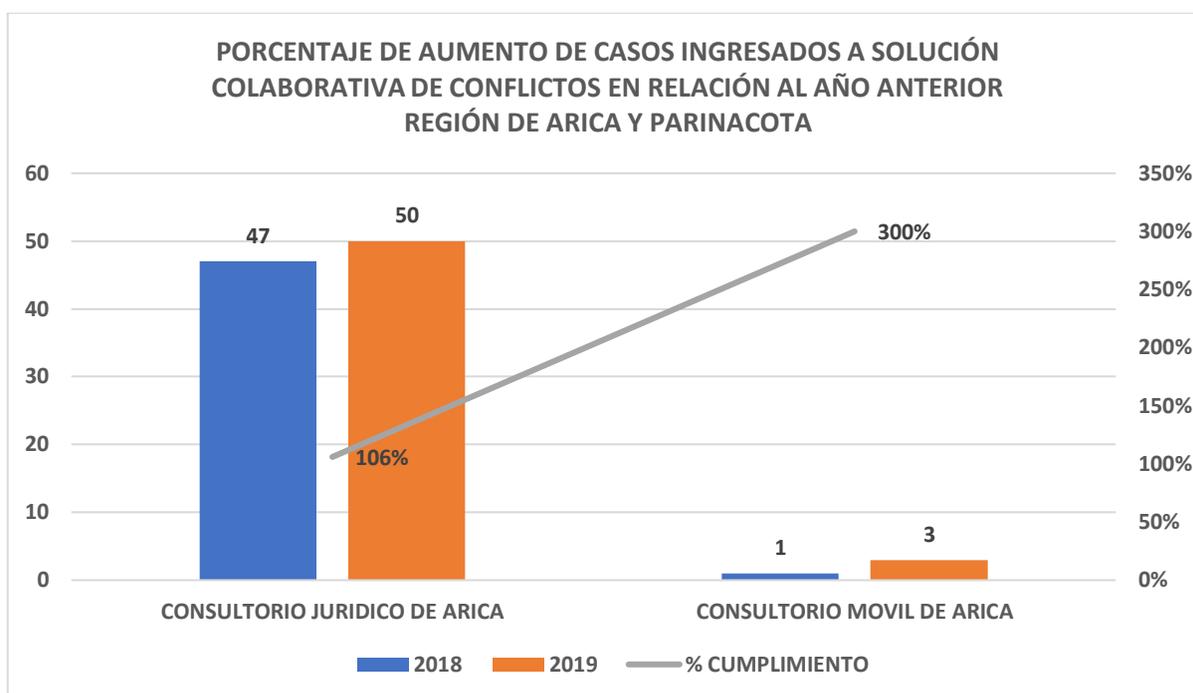
**META ESTABLECIDA:**  $\geq 105\%$ .

**RESULTADO ANUAL OBTENIDO:** 53 SCC, equivalente a un 110%.

**ANÁLISIS DE RESULTADO:** Este indicador de SCC fue cumplido en su totalidad debido al esfuerzo realizado por las unidades de la región, quienes trabajaron arduamente por cumplir la meta.

Podemos destacar que el resultado obtenido para este indicador por nuestras unidades fue concretamente satisfactorio como se puede observar a continuación:

UNIDADES	2018	2019	% CUMPLIMIENTO
CONSULTORIO JURIDICO DE ARICA	47	50	106%
CONSULTORIO MOVIL DE ARICA	1	3	300%
CONSOLIDADO REGIÓN DE ARICA PARINACOTA	48	53	110%



Respecto del cumplimiento individual se puede observar que Consultorio Jurídico de Arica cumplió de forma correcta con su indicador, para lo cual se hizo un constante seguimiento a los indicadores. Respecto de la unidad Móvil, no es normal para esta unidad llevar esta línea, ya que sus atenciones principalmente son en terreno, pero dadas ciertas circunstancias se hicieron ingresos que ayudaron en gran medida al sobre cumplimiento de esta meta, no siendo esta una línea que esta unidad acostumbre a ejecutar, como se puede observar por los bajos ingresos.

Es importante tener presente dentro del cumplimiento las continuas campañas de visibilización de la CAJTA, mes a mes, lo cual ha logrado que vecinos y parte de la comunidad, entienda que no todo es necesario judicializar, sino que existen otras alternativas controladas a través de la CAJTA.

## REGIÓN DE TARAPACÁ.

N°	INDICADOR	FÓRMULA	META
2	% de aumento de casos ingresados a Solución Colaborativa de Conflictos, en relación al año anterior.	$[(N^{\circ} \text{ casos ingresados a RAC año } t / N^{\circ} \text{ casos ingresados a RAC año } t-1) - 1] * 100$	$\geq 105\%$

	2018	2019	
TARAPACÁ	565	511	90%

**CENTRO DE RESPONSABILIDAD:** Región de Tarapacá.

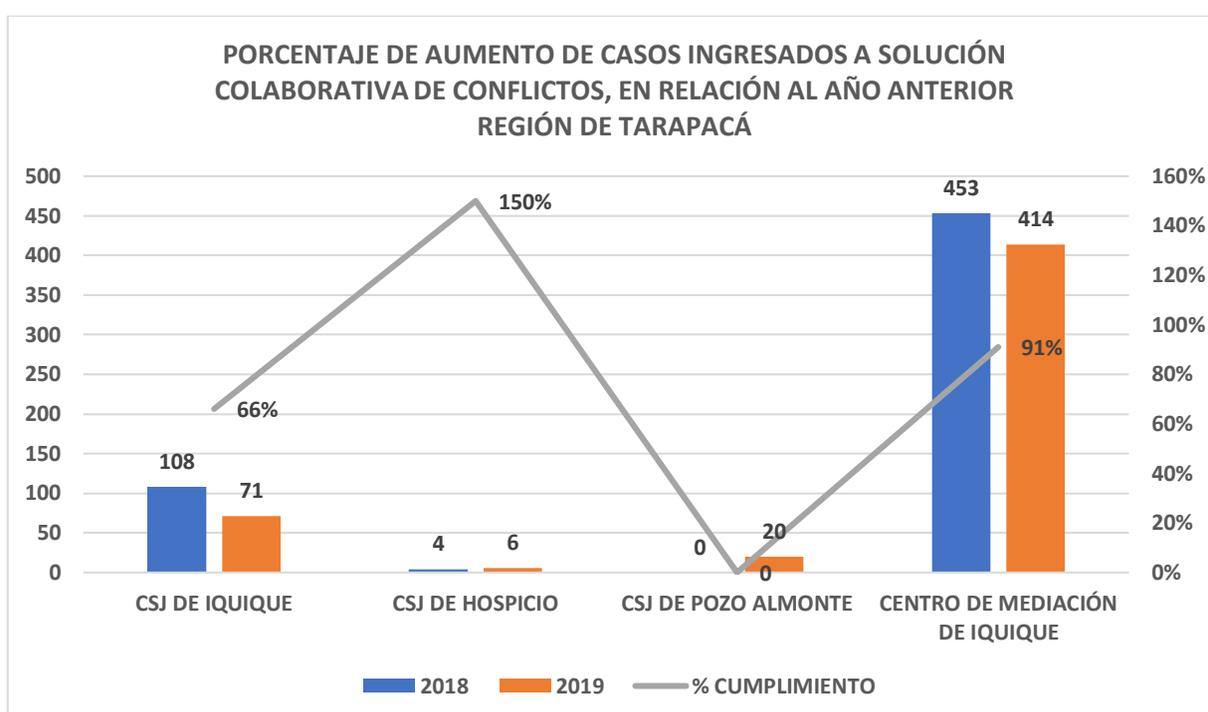
**NOMBRE DEL INDICADOR:** % de aumento de casos ingresados a SCC, en relación al año anterior.

**META ESTABLECIDA:**  $\geq 105\%$ .

**RESULTADO ANUAL OBTENIDO:** 511 SCC, equivalente a un 90%.

**ANÁLISIS DE RESULTADO:** Este indicador de SCC fue el indicador que más costo trabajo cumplir para nuestras unidades de la región de Tarapacá, esto en atención a diversas razones las cuales pasamos a explicar a continuación:

UNIDADES	2018	2019	% CUMPLIMIENTO
CONSULTORIO JURIDICO DE IQUIQUE	108	71	66%
CONSULTORIO JURIDICO DE ALTO HOSPICIO	4	6	150%
CONSULTORIO JURIDICO DE POZO ALMONTE	0	20	-
CENTRO DE MEDIACIÓN DE IQUIQUE	453	414	91%
<b>CONSOLIDADO REGIÓN TARAPACÁ.</b>	<b>565</b>	<b>511</b>	<b>90%</b>



En Consultorio Jurídico de Alto Hospicio como se aprecia en la tabla y tal como se explicó arriba, después de la apertura del tribunal de Alto Hospicio se produjo un aumento en los números de la unidad, además de la preocupación y gestiones realizadas por la misma en búsqueda de cumplir con el indicador, esto considerando que esta es una línea que esta unidad no lleva fuertemente, y está recién explorándose.

Respecto de Consultorio Jurídico de Pozo Almonte esta unidad comenzó a explotar esta línea en 2019, producto del nombramiento de su nueva Jefatura, la cual venía de centro de mediación, por lo cual, al ser un Abogado Mediadora, inicio de forma inmediata un trabajo en esta línea, el cual esperamos se pueda potenciar para 2020.

Si bien esta línea presentaba una tendencia al alza, en el mes de mayo de 2019 la unidad de Centro de Mediación dejó el doble registro e implementó el sistema de registro SAJ en un 100%, por lo que se debió modificar sustancialmente el concepto de lo que históricamente (19 años) se había

considerado ingreso de personas que solicitaban y se inscribían para una mediación pasando a considerarse solo aquellos casos con ingreso efectivo a proceso de mediación, lo que obligó a corregir a la baja, tanto de la OI, como en el número de personas y de casos ingresados, alcanzando en este último caso solo un 90% respecto del período anterior. Esta corrección se hizo necesaria a fin de acercar la información a un resultado más correcto desde el punto de vista material, homologando los procesos de registro, dejando de lado la variabilidad del registro manual y adoptando definitivamente la objetividad de SAJ. Es necesario señalar que el resultado preliminar presentaba un aumento general del 115% de ingresos y los registros manuales demostraban objetivamente un aumento de personas requiriendo el servicio. Pero al realizar la corrección de los números solicitada al DAJ y comparar el periodo 2019 con un período de estadística manual 2018 produce una baja porcentual nominal que permitirá mejor calidad de datos durante el 2020 y una mejor toma de decisiones.

A lo anterior se suma la baja presentada en el Consultorio Jurídico de Iquique, el que se debió a la implementación masiva de la normativa administrativa (Registro Civil) sobre curadurías provisorias, lo que en definitiva sacó una temática relevante que antes se resolvía regularmente en dicha unidad por la vía de la SCC.

Se debe indicar, además, la tensión que provoca este indicador exigido al alza y el referido a ingresos judiciales, exigido también al alza, pues necesariamente uno tiene un efecto negativo respecto del otro.

#### REGIÓN DE ANTOFAGASTA.

N°	INDICADOR	FÓRMULA	META
2	% de aumento de casos ingresados a Solución Colaborativa de Conflictos, en relación al año anterior.	$[(N^{\circ} \text{ casos ingresados a RAC año } t / N^{\circ} \text{ casos ingresados a RAC año } t-1) - 1] * 100$	$\geq 105\%$

	2018	2019	
ANTOFAGASTA	329	404	123%

**CENTRO DE RESPONSABILIDAD:** Región de Antofagasta.

**NOMBRE DEL INDICADOR:** % de aumento de casos ingresados a SCC, en relación al año anterior.

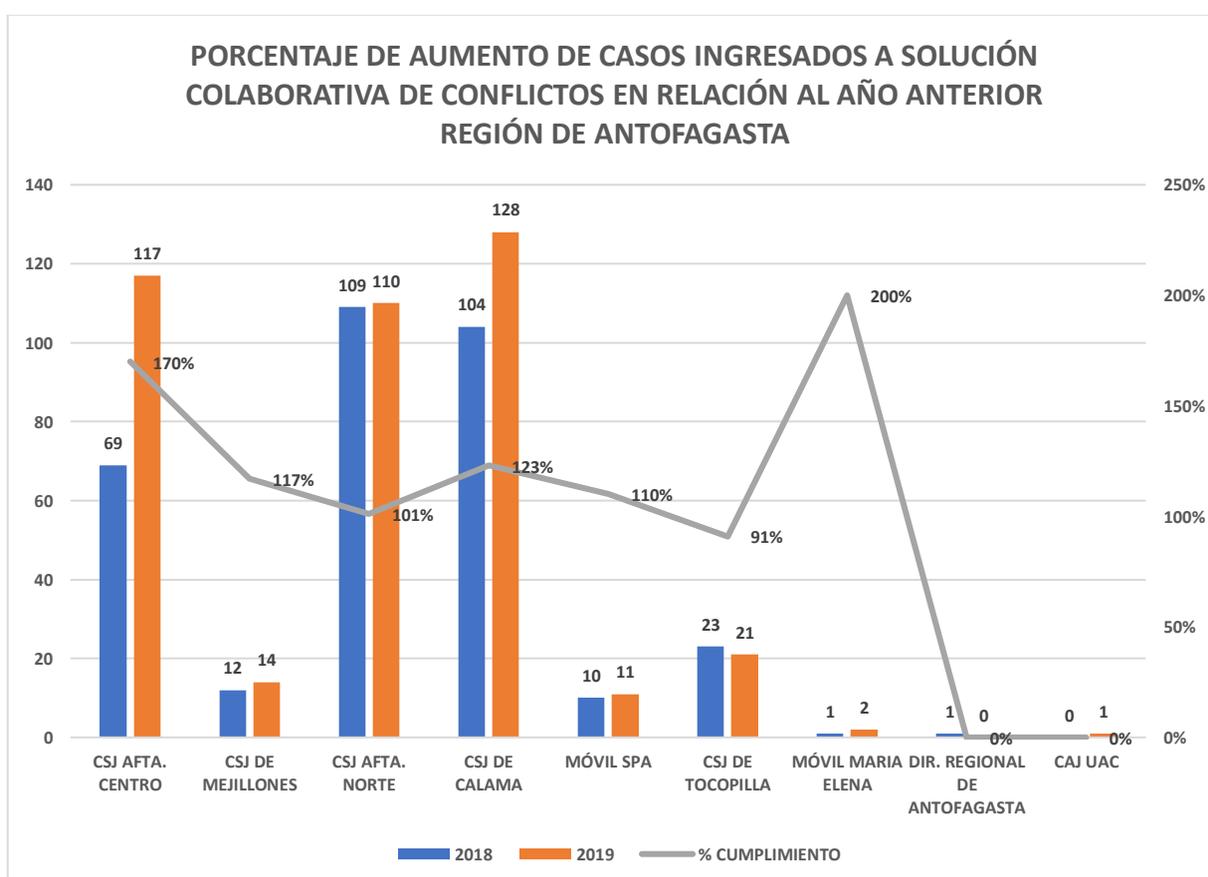
**META ESTABLECIDA:**  $\geq 105\%$ .

**RESULTADO ANUAL OBTENIDO:** 404 SCC, equivalente a un 123%.

**ANÁLISIS DE RESULTADO:** Este indicador de SCC se cumplió de forma satisfactoria por parte de las unidades de la región de Antofagasta alcanzando un 123% de cumplimiento. Al respecto se destaca el esfuerzo realizado por las unidades, ya que 4 unidades de esta región acaban de dejar el doble registro ahora en diciembre, por lo que estando aun con doble registro realizaron un gran esfuerzo para cumplir con la meta.

En esta línea, en tan solo cuatro meses, la región supero los datos del año anterior. Si consideramos que la baja de los primeros meses, fue producto del paro de funcionario, las unidades recuperaron materia en esta línea al cumplir con las medidas adoptadas durante estos meses, es por esto que podemos ver que al mes de diciembre de 2018 llevábamos 329 SCC y a la fecha se llevan 404 SCC, lo que demuestra un aumento de 23% en relación al año 2018.

UNIDADES	2018	2019	% CUMPLIMIENTO
CONSULTORIO JURIDICO ANTOFAGASTA CENTRO	69	117	170%
CONSULTORIO JURIDICO DE MEJILLONES	12	14	117%
CONSULTORIO JURIDICO ANTOFAGASTA NORTE	109	110	101%
CONSULTORIO JURIDICO DE CALAMA	104	128	123%
CONSULTORIO MOVIL SAN PEDRO	10	11	110%
CONSULTORIO JURIDICO DE TOCOPILLA	23	21	91%
CONSULTORIO MOVIL MARIA ELENA	1	2	200%
DIRECCIÓN REGIONAL DE ANTOFAGASTA	1	0	0%
CENTRO JURIDICO UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	0	1	-
<b>CONSOLIDADO REGIÓN ANTOFAGASTA</b>	<b>329</b>	<b>404</b>	<b>123%</b>



Respecto del aumento podemos indicar que en su mayoría se debió al seguimiento constante realizado por la Dirección Regional de Antofagasta quienes trabajaron arduamente con las unidades en las reuniones técnicas haciendo seguimiento del SIG y solicitándoles aumento en los números. Cabe destacar que en la Región ya desde hace algún tiempo que se tiene por política hacer SCC en determinadas submaterias, conforme fuera solicitado por el DAJ, por lo cual eso también fue un aporte al aumento en los ingresos de la línea.

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

**INDICADOR:**  $[(N^{\circ} \text{ causas ingresadas a Tribunales de Justicia año } t / N^{\circ} \text{ causas ingresadas a Tribunales de Justicia año } t-1)-1]*100$ .

#### REGIÓN DE ARICA PARINACOTA.

N°	INDICADOR	FÓRMULA	META
3	% de aumento causas ingresadas a Tribunales de Justicia, en relación al año anterior.	$[(N^{\circ} \text{ causas ingresadas a Tribunales de Justicia año } t / N^{\circ} \text{ causas ingresadas a Tribunales de Justicia año } t-1)-1]*100$	$\geq 100$

	2018	2019	
ARICA Y PARINACOTA	2.119	2.126	100%

**CENTRO DE RESPONSABILIDAD:** Región de Arica Parinacota.

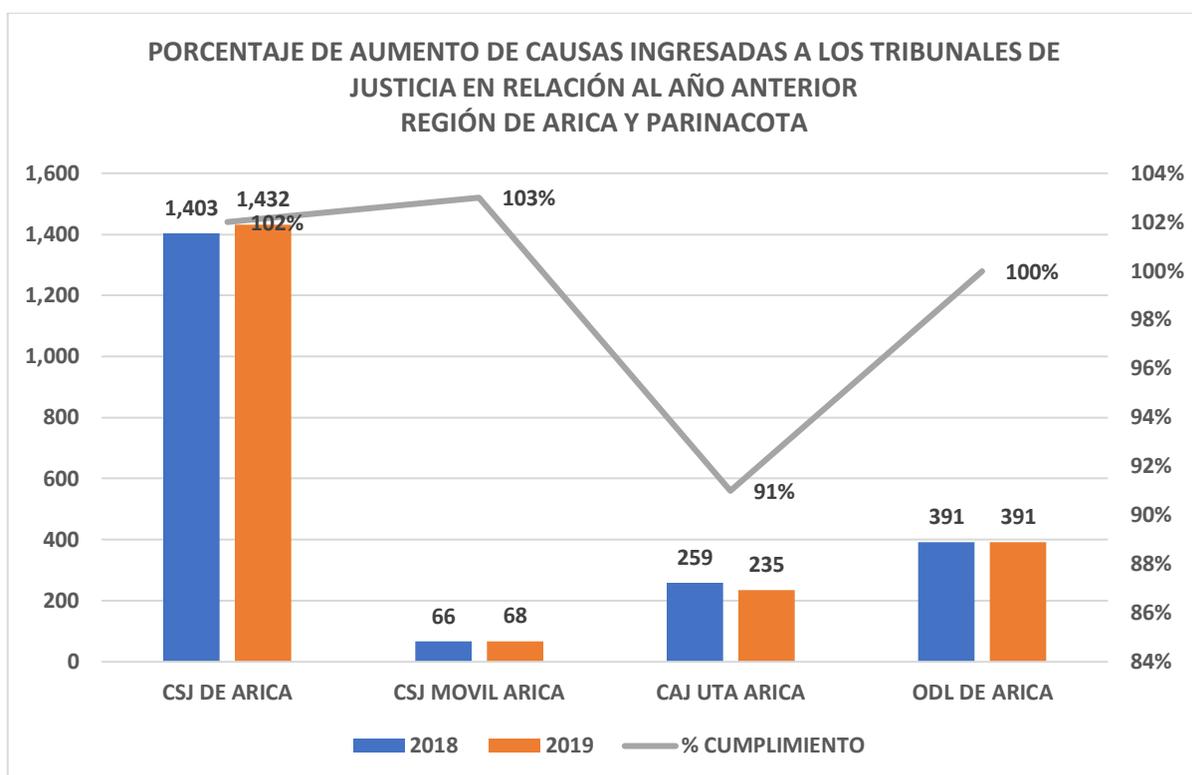
**NOMBRE DEL INDICADOR:** % de aumento de causas ingresadas a los tribunales de justicia, en relación al año anterior.

**META ESTABLECIDA:**  $\geq 100\%$ .

**RESULTADO ANUAL OBTENIDO:** 2.126 ingresos a tribunales, equivalente a un 100%.

**ANÁLISIS DE RESULTADO:** Este indicador fue cumplido de forma satisfactoria por las unidades de la Región de Arica, hicieron su mejor esfuerzo y lograron el cometido, conforme al siguiente detalle:

UNIDADES	2018	2019	% CUMPLIMIENTO
CONSULTORIO JURIDICO DE ARICA	1.403	1.432	102%
CONSULTORIO MOVIL ARICA	66	68	103%
CENTRO JURIDICO UTA ARICA	259	235	91%
ODL DE ARICA	391	391	100%
CONSOLIDADO REGIÓN DE ARICA PARINACOTA	2.119	2.126	100%



Respecto del trabajo realizado por las unidades podemos ver que la única unidad que no alcanzó a cumplir su meta es el Centro Jurídico Universidad de Tarapacá de Arica con un 91%, de cumplimiento, esto es parte de debió a que esta unidad cuenta con una sola abogada, quien además es la Jefatura de unidad y pasó por un periodo de licencia médica, el cual afectó sin lugar a dudas el cumplimiento de las metas. Para el 2020, tendremos que poner mayor atención en el cumplimiento de las metas de los centros en convenio, ya que ellos también deben poder estar a la altura de nuestras unidades operativas, dado que prestamos el mismo servicio.

Respecto del resto de nuestras unidades, todas cumplieron satisfactoriamente con el indicador, por tanto, se destaca el trabajo realizado.

### REGIÓN DE TARAPACÁ.

N°	INDICADOR	FÓRMULA	META
3	% de aumento causas ingresadas a Tribunales de Justicia, en relación al año anterior.	$[(N^{\circ} \text{ causas ingresadas a Tribunales de Justicia año } t / N^{\circ} \text{ causas ingresadas a Tribunales de Justicia año } t-1) - 1] * 100$	$\geq 100$

	2018	2019	
TARAPACÁ	4.583	4.955	108%

**CENTRO DE RESPONSABILIDAD:** Región de Tarapacá.

**NOMBRE DEL INDICADOR:** % de aumento de causas ingresadas a los tribunales de justicia, en relación al año anterior.

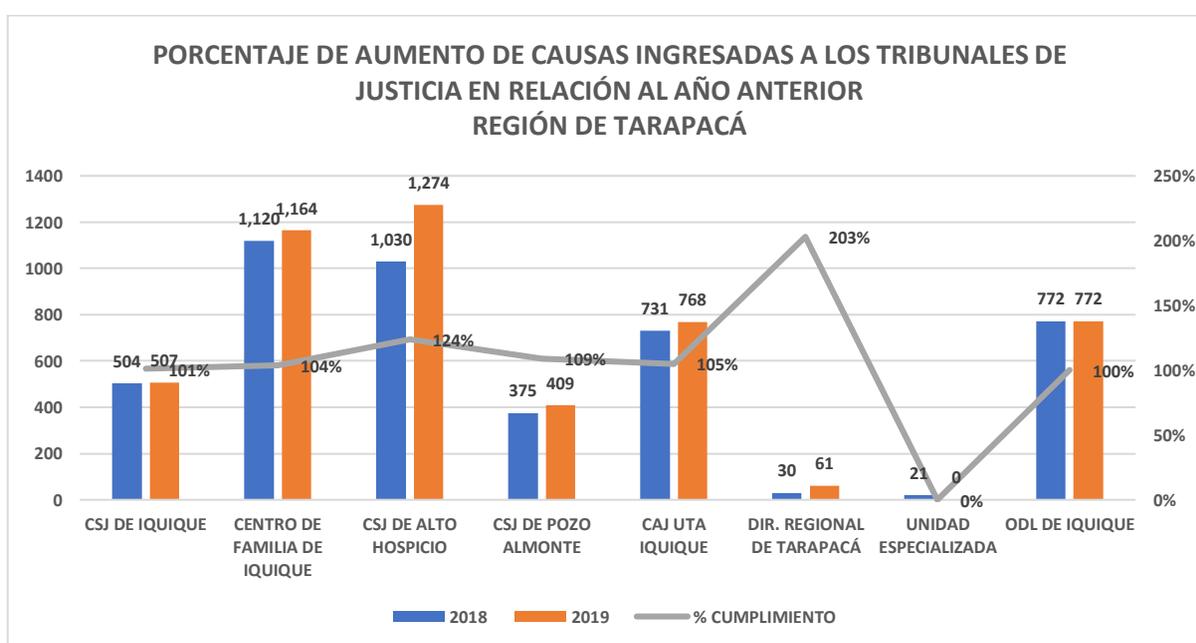
**META ESTABLECIDA:**  $\geq 100\%$ .

**RESULTADO ANUAL OBTENIDO:** 4.955 ingresos a tribunales, equivalente a un 108%.

**ANÁLISIS DE RESULTADO:** En esta región podemos observar que se cumplió satisfactoriamente con el indicador de gestión alcanzando un 108% de cumplimiento, al respecto podemos observar lo siguiente:

Al término del año 2019 y dentro del período del cuatrimestre, se produjo un alza de ingresos que determinó un aumento anual respecto del año 2018 de un 8% más. Se debe señalar que las unidades de mayor incidencia son las que tienen competencia en materias de familia, por lo que se requiere mantener la oferta de profesionales en las mismas unidades.

UNIDADES	2018	2019	% CUMPLIMIENTO
CONSULTORIO JURIDICO DE IQUIQUE	504	507	101%
CENTRO DE FAMILIA DE IQUIQUE	1.120	1.164	104%
CONSULTORIO JURIDICO DE ALTO HOSPICIO	1.030	1.274	124%
CONSULTORIO JURIDICO DE POZO ALMONTE	375	409	109%
CENTRO JURIDICO UTA IQUIQUE	731	768	105%
DIRECCIÓN REGIONAL DE TARAPACÁ	30	61	203%
UNIDAD ESPECIALIZADA	21	0	0%
ODL DE IQUIQUE	772	772	100%
<b>CONSOLIDADO REGIÓN DE TARAPACÁ</b>	<b>4.583</b>	<b>4.955</b>	<b>108%</b>



Acá podemos observar que salvo la unidad especializada todas las unidades cumplieron con su meta. En el caso de esta unidad la meta no se cumplió debido a que la funcionaria de la unidad se encontró con licencia médica durante el periodo. En el caso del resto de las unidades podemos ver que Consultorio Jurídico de Alto Hospicio tuvo un gran aumento en sus ingresos a tribunales, esto se debe a que con la apertura del tribunal de Alto Hospicio se produjo un aumento en las causas, es de esperarse que esta tendencia se mantenga al alza para el año 2020, dado que se ha generado un

aumento considerable en las curadurías. Cabe destacar que esta unidad está cubriendo audiencias no solo en la jornada de la mañana, sino que también en las tardes, ya que citan a audiencias hasta las 16:30 horas. Es de esperarse que no lleguen a convocar audiencias los sábados, ya que esto también se encontraba dentro de las posibilidades.

En lo que respecta a Consultorio Jurídico de Pozo Almonte, también podemos ver que se ha producido un aumento en los ingresos, cabe destacar que el tribunal también está citando a más días de audiencias que los que citaba antes, esto atendido al aumento en la demanda.

En cuanto a Centro Jurídico Universidad de Tarapacá de Iquique y Centro de Familia, podemos ver que también tenemos un alza, la cual está dada en su mayoría por un aumento en las curadurías. Es importante destacar que estas unidades son apoyadas por el Director Regional de Tarapacá, quien, en caso de necesitarse, cubre audiencias y lleva causas, para apoyar a sus unidades, es por esto que podemos ver en la Dirección Regional un aumento considerable en el ingreso de causas.

Finalmente podemos ver en el caso de ODL que cumplieron de correcta forma con el indicador de gestión ejecutando el mismo número de ingresos a tribunales que el año 2020.

## REGIÓN DE ANTOFAGASTA.

N°	INDICADOR	FÓRMULA	META
3	% de aumento causas ingresadas a Tribunales de Justicia, en relación al año anterior.	$[(N^{\circ} \text{ causas ingresadas a Tribunales de Justicia año } t / N^{\circ} \text{ causas ingresadas a Tribunales de Justicia año } t-1)-1]*100$	$\geq 100$

	2018	2019	
ANTOFAGASTA	4.899	6.055	124%

**CENTRO DE RESPONSABILIDAD:** Región de Antofagasta.

**NOMBRE DEL INDICADOR:** % de aumento de causas ingresadas a los tribunales de justicia, en relación al año anterior.

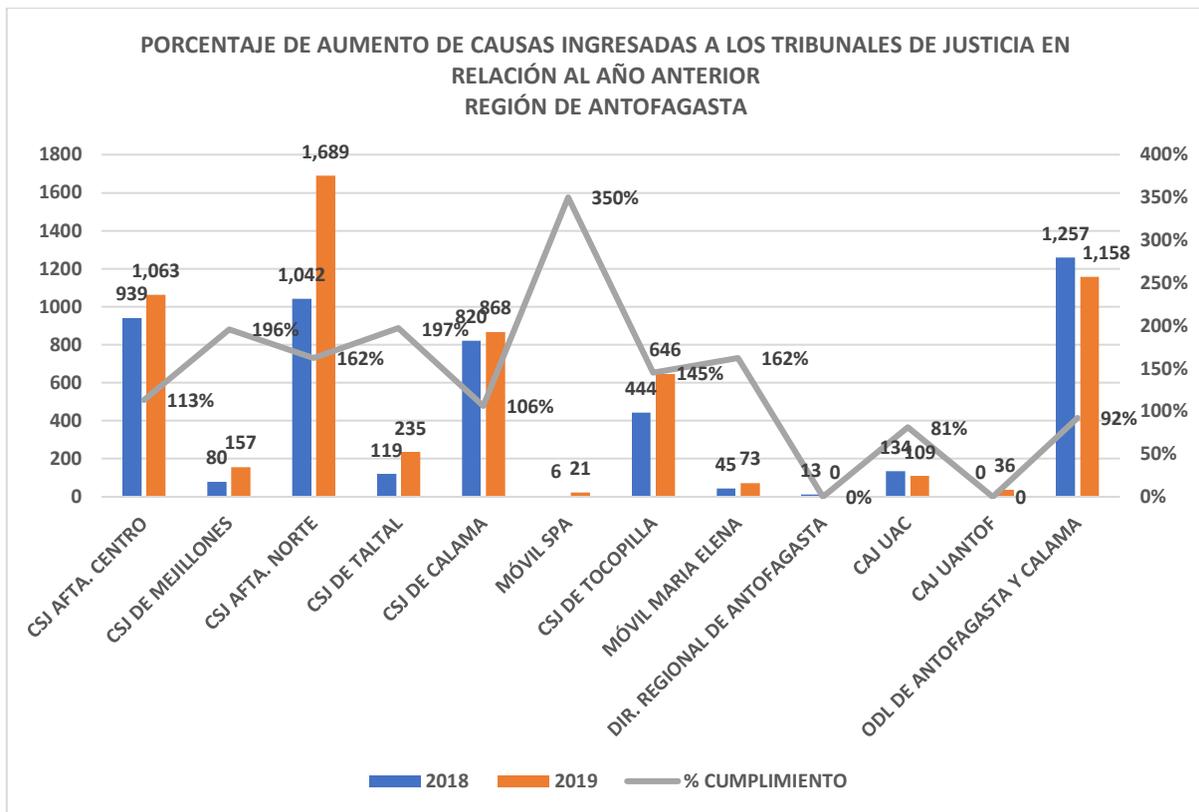
**META ESTABLECIDA:**  $\geq 100\%$ .

**RESULTADO ANUAL OBTENIDO:** 6.055 ingresos a tribunales, equivalente a un 124%.

**ANÁLISIS DE RESULTADO:** A esta región le fue bastante bien en este indicador ya que alcanzaron un 124% de cumplimiento, conforme al siguiente detalle:

Si bien durante los primeros meses hubo una baja generalizada, hasta el corte de agosto. Se ha incrementado un alza de las mismas producto fundamental del aumento del 24% de la línea judicial, por lo que podemos observar que a diciembre de 2018 llevábamos 4.899 ingresos a tribunales y a la fecha llevamos 6.055.

UNIDADES	2018	2019	% CUMPLIMIENTO
CONSULTORIO JURIDICO ANTOFAGASTA CENTRO	939	1.063	113%
CONSULTORIO JURIDICO DE MEJILLONES	80	157	196%
CONSULTORIO JURIDICO ANTOFAGASTA NORTE	1.042	1.689	162%
CONSULTORIO JURIDICO DE TALTAL	119	235	197%
CONSULTORIO JURIDICO DE CALAMA	820	868	106%
CONSULTORIO MOVIL DE SAN PEDRO	6	21	350%
CONSULTORIO JURIDICO DE TOCOPILLA	444	646	145%
CONSULTORIO MOVIL MARIA ELENA	45	73	162%
DIRECCIÓN REGIONAL DE ANTOFAGASTA	13	0	0%
CENTRO JURIDICO UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	134	109	81%
CENTRO JURIDICO UNIVERSIDAD DE ANTOFAGASTA	0	36	-
ODL DE ANTOFAGASTA Y CALAMA	1.257	1.158	92%
<b>CONSOLIDADO REGIÓN DE ANTOFAGASTA</b>	<b>4.899</b>	<b>6.055</b>	<b>124%</b>



Cabe destacar que en general el aumento en los ingresos a tribunales en Consultorios Jurídicos en general se debió al aumento en las curadurías en la región, situación que fue debidamente reportada al Ministerio de Justicia. Dado este aumento el cual comenzó de forma paulatina, se espera que para 2020 se genere un aumento aun mayor el cual afecte nuevamente el porcentaje de cumplimiento, situación que será monitoreada de manera mensual.

Respecto del Centro Jurídico Universidad de Antofagasta, esta unidad inicio sus servicios a finales de 2019, esa es la razón por la que al año 2018, no se registraban ingresos. En el caso del Centro Jurídico Universidad de Aconcagua, fue difícil el trabajo con ellos para el cese del doble registro, es la unidad en la que más costo que se comprendiera el uso de SAJ, por lo que se tuvo que poner bastante énfasis en este trabajo. Dado que ya dejaron en diciembre el doble registro, para 2020, se pondrá énfasis en esta unidad en el cumplimiento de sus indicadores, ya que pese a ser una unidad que no posee una

alta carga de trabajo y por ende no tiene un número de ingresos que pueda afectar el cumplimiento global de la meta, si es necesario para esta Corporación que comprendan que independiente de que sean convenio, deben estar a la altura del cumplimiento y trabajo que realiza la Corporación.

Respecto de unidades como Consultorio Móvil San Pedro y Móvil María Elena este año se realizaron mayores gestiones con el municipio y en el caso de San Pedro se comenzaron a citar audiencias 1 vez al mes lo que si dudas genero un aumento en el número de ingresos a tribunales y en María Elena SOQUIMICH demando por precario a muchos ocupantes de casas y podría seguir haciéndolo, lo cual produjo el considerable aumento. Es importante informar que el Convenio con María Elena no continúa para 2020, por lo que es cabe indicar que es muy probable que los números bajen.

En Consultorio Jurídico de Taltal, en 2019, se mejoró el convenio con la Ilustre Municipalidad, contratándose un abogado de punto fijo en la localidad, lo cual sin lugar a dudas genero un aumento en las gestiones que la unidad realiza. La Dirección Regional de Antofagasta, este año traspaso todas sus causas a Consultorio, quedándose la unidad sin causas vigentes y sin ingresos a tribunales.

En mejillones el aumento fue considerable debido al aumento en la designación de curadurías y de ingreso judicial normal, esto debido a que el Consultorio ya es más conocido en la localidad. Cabe destacar que el postulante que ingreso el segundo semestre fue más diligente en la tramitación ya que las causas ingresaban de forma directa, mientras que el postulante del primer semestre cuando ingresaba causas a tribunales siempre el tribunal les solicitaba gestiones adicionales, lo que hizo más lento el proceso.

Finalmente, en ODL Antofagasta y Calama afectaron de forma directa el paro de los funcionarios, así como también el movimiento social, ya que durante esos periodos disminuyeron los ingresos. Además, es importante destacar que actualmente la ODL Antofagasta tiene casi al lado de su inmueble una oficina laboral que ofrece demandas gratis con cobro de porcentaje y en la inspección y en tribunales hay muchos captadores de clientes, todo esto afecto el número de ingresos a tribunales en ODL de Antofagasta.

#### 1.4. PORCENTAJE DE AUDIENCIAS EN MATERIA DE FAMILIA EN LA QUE COMPARECEN ABOGADOS/AS EN RELACIÓN AL TOTAL DE AUDIENCIAS EN MATERIA DE FAMILIA ASISTIDAS POR LA CORPORACIÓN.

**INDICADOR:**  $[(N^{\circ} \text{ de audiencias en materia de familia en la que comparecen abogados en el año } t / N^{\circ} \text{ total de audiencias en materia de familia asistidas por la CAJ en el año } t) - 1] * 100$ .

#### REGIÓN DE ARICA PARINACOTA.

N°	INDICADOR	FÓRMULA	META
3	% Audiencias en materia de familia en la que comparecen abogados en relación al total de audiencias en materia de familia asistidas por la Corporación.	$[(N^{\circ} \text{ de audiencias en materia de familia en la que comparecen abogados en el año } t / N^{\circ} \text{ total de audiencias en materia de familia asistidas por la CAJ en el año } t) - 1] * 100$	Medir

	TOTAL AUDIENCIAS	SOLO ABOGADOS	
ARICA Y PARINACOTA	1.792	1.363	76%

**CENTRO DE RESPONSABILIDAD:** Región de Arica Parinacota.

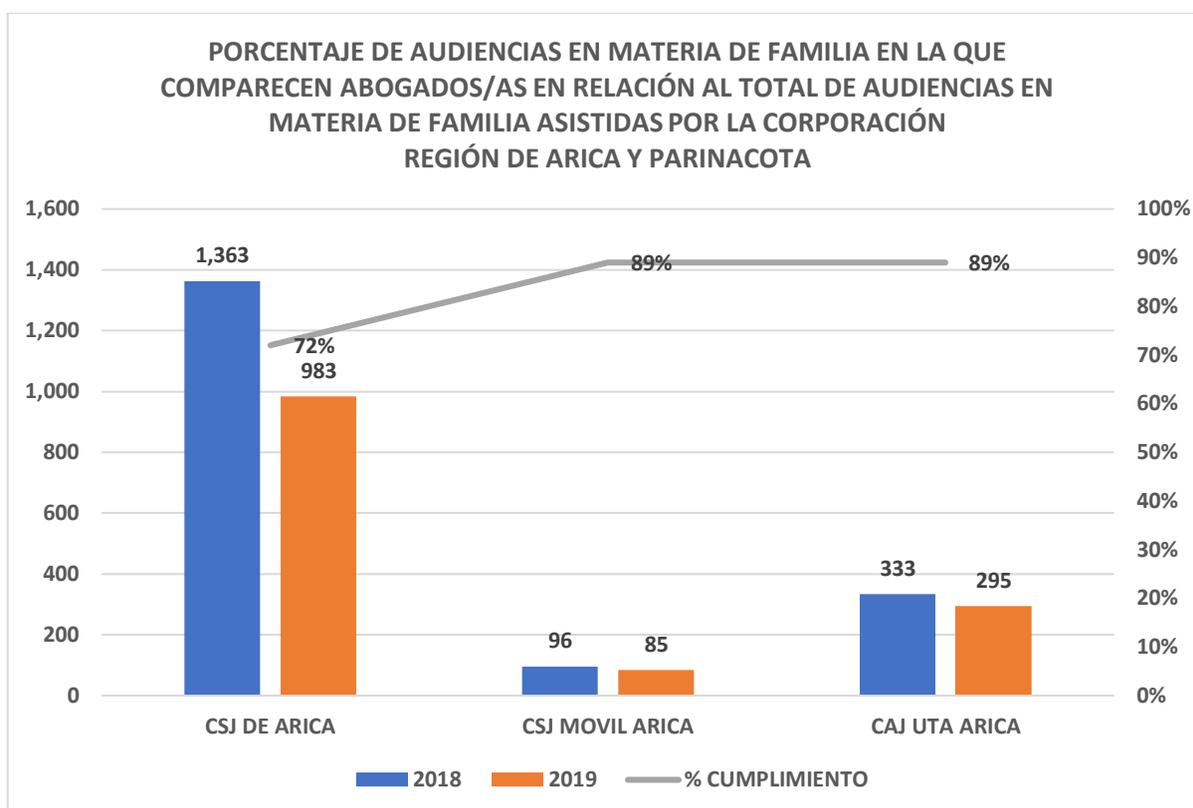
**NOMBRE DEL INDICADOR:** % de audiencias en materia de familia en la que comparecen abogados/as, en relación al total de audiencias en materia de familia asistidas por la Corporación.

**META ESTABLECIDA:** En medición.

**RESULTADO ANUAL OBTENIDO:** 1.363 audiencias asistidas por Abogados, equivalente a un 76%.

**ANÁLISIS DE RESULTADO:** Al respecto podemos destacar que pese a que este indicador está en medición, cuando se encontraba con meta, esta era de un 70%, y actualmente la Región de Arica supera este porcentaje alcanzando el 76% de cumplimiento, lo cual demuestra que la profesionalización del servicio siempre ha sido importante para esta Corporación, se considera que es importante mantener este indicador entre la batería de indicadores de gestión aunque sea en medición, ya que de este modo las unidades saben que se le está haciendo seguimiento y trabajan para evitar tener un porcentaje de cumplimiento bajo. Siempre se les ha indicado a las unidades que es importante que mantengan un estándar mínimo para este indicador, ya que de no hacerlo es muy probable que vuelva a tener un porcentaje de cumplimiento como ya lo tuvo en su oportunidad. Por lo que podemos ver hasta la fecha el seguimiento que esta Corporación hace de los indicadores y las conversaciones con las unidades han surtido efecto ya que el indicador está por sobre el 70% de cumplimiento, lo cual es positivo considerando que la Región de Arica es pequeña en termino de cantidad de Abogados. A continuación, se detalla el cumplimiento de cada unidad:

UNIDADES	2018	2019	% CUMPLIMIENTO
CONSULTORIO JURIDICO DE ARICA	1.363	983	72%
CONSULTORIO MOVIL ARICA	96	85	89%
CENTRO JURIDICO UTA ARICA	333	295	89%
CONSOLIDADO REGIÓN DE ARICA PARINACOTA	1.792	1.363	76%



Respecto de las unidades de Consultorio Móvil Arica y Centro Jurídico Universidad de Tarapacá Arica, podemos destacar que es bastante importante el porcentaje alcanzado más considerando que ambas unidades solo poseen un Abogado, por lo que se destaca las gestiones realizadas por ambas unidades. A su vez se indica que esto es factible ya que la Corporación en esta Región posee salas exclusivas lo que permite coordinar de mejor forma las audiencias, situación que no hemos podido replicar en la Región de Tarapacá.

## REGIÓN DE TARAPACÁ.

Nº	INDICADOR	FÓRMULA	META
3	% Audiencias en materia de familia en la que comparecen abogados en relación al total de audiencias en materia de familia asistidas por la Corporación.	$[(N^\circ \text{ de audiencias en materia de familia en la que comparecen abogados en el año } t / N^\circ \text{ total de audiencias en materia de familia asistidas por la CAJ en el año } t) - 1] * 100$	Medir

	TOTAL AUDIENCIAS	SOLO ABOGADOS	
TARAPACÁ	5.420	5.182	96%

**CENTRO DE RESPONSABILIDAD:** Región de Tarapacá.

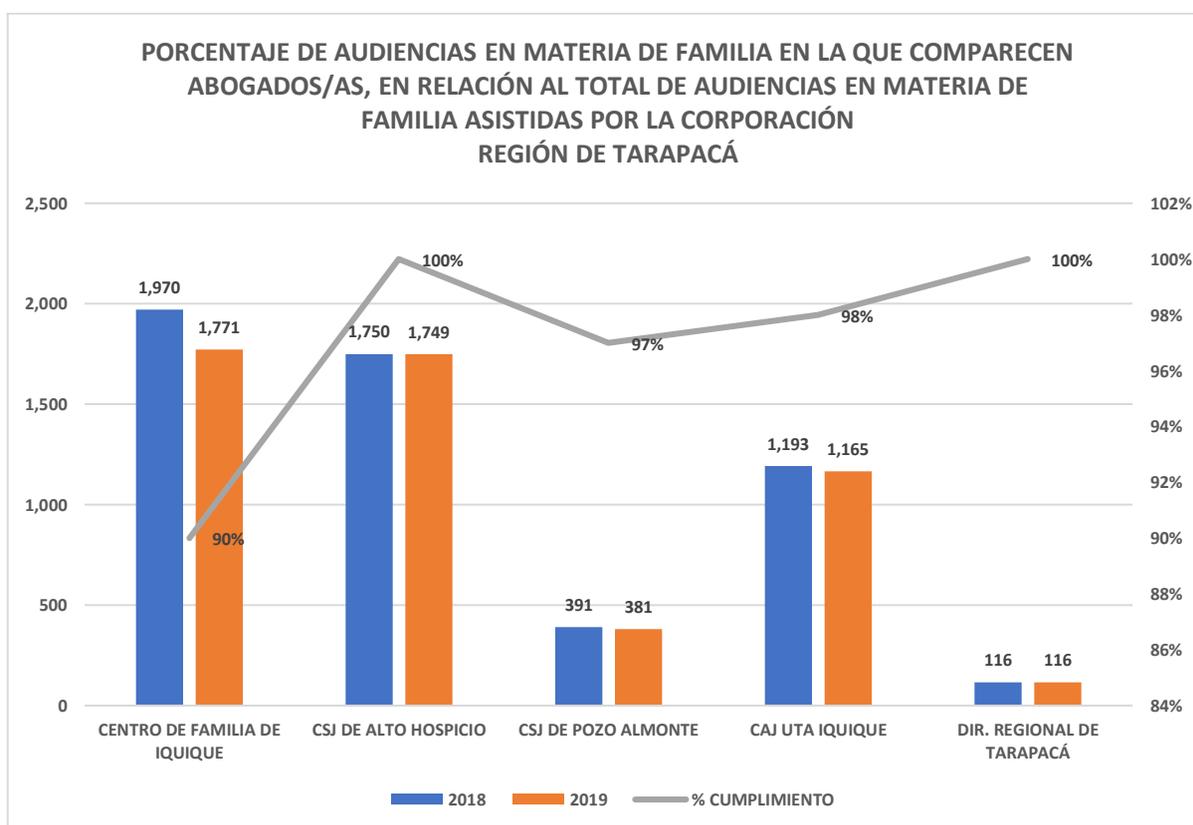
**NOMBRE DEL INDICADOR:** % de audiencias en materia de familia en la que comparecen abogados/as, en relación al total de audiencias en materia de familia asistidas por la Corporación.

**META ESTABLECIDA:** En medición.

**RESULTADO ANUAL OBTENIDO:** 5.182 audiencias asistidas por Abogados, equivalente a un 96%.

**ANÁLISIS DE RESULTADO:** Al respecto podemos destacar que pese a que este indicador está en medición, cuando se encontraba con meta, esta era de un 70%, y actualmente la Región de Tarapacá supera este porcentaje alcanzando el 96% de cumplimiento, lo cual demuestra que la profesionalización del servicio siempre ha sido importante para esta Corporación, se considera que es importante mantener este indicador entre la batería de indicadores de gestión aunque sea en medición, ya que de este modo las unidades saben que se le está haciendo seguimiento y trabajan para evitar tener un porcentaje de cumplimiento bajo. Siempre se les ha indicado a las unidades que es importante que mantengan un estándar mínimo para este indicador, ya que de no hacerlo es muy probable que vuelva a tener un porcentaje de cumplimiento como ya lo tuvo en su oportunidad. Por lo que podemos ver hasta la fecha el seguimiento que esta Corporación hace de los indicadores y las conversaciones con las unidades han surtido efecto ya que el indicador está por sobre el 70% de cumplimiento, lo cual es positivo considerando que la Región de Tarapacá es grande como región y a veces se ven complicados para cumplir con tanta audiencia, sin embargo, se realiza un gran trabajo por parte de nuestras unidades en esta materia. A continuación, se detalla el cumplimiento de cada unidad:

UNIDADES	2018	2019	% CUMPLIMIENTO
CENTRO DE FAMILIA DE IQUIQUE	1.970	1.771	90%
CONSULTORIO JURIDICO DE ALTO HOSPICIO	1.750	1.749	100%
CONSULTORIO JURIDICO DE POZO ALMONTE	391	381	97%
CENTRO JURIDICO UTA IQUIQUE	1.193	1.165	98%
DIRECCIÓN REGIONAL DE TARAPACÁ	116	116	100%
CONSOLIDADO REGIÓN DE TARAPACÁ	5.420	5.182	96%



Cabe destacar que este nivel de cumplimiento les significó un gran esfuerzo a las unidades de la región de Tarapacá, quienes día a día se esfuerzan por profesionalizar de mejor forma el servicio.

### REGIÓN DE ANTOFAGASTA.

N°	INDICADOR	FÓRMULA	META
3	% Audiencias en materia de familia en la que comparecen abogados en relación al total de audiencias en materia de familia asistidas por la Corporación.	$[(\text{N}^\circ \text{ de audiencias en materia de familia en la que comparecen abogados en el año t} / \text{N}^\circ \text{ total de audiencias en materia de familia asistidas por la CAJ en el año t}) - 1] * 100$	Medir

	TOTAL AUDIENCIAS	SOLO ABOGADOS	
ANTOFAGASTA	5.156	4.582	89%

**CENTRO DE RESPONSABILIDAD:** Región de Antofagasta.

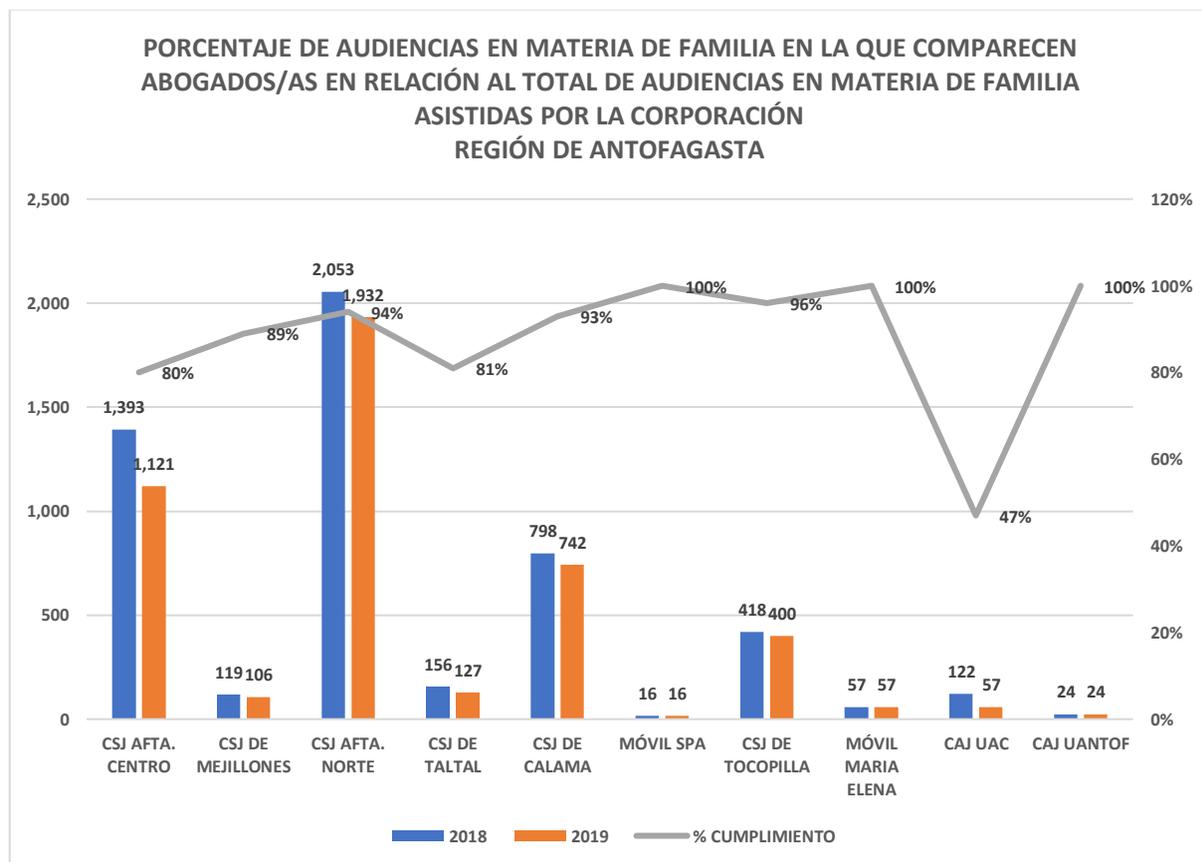
**NOMBRE DEL INDICADOR:** % de audiencias en materia de familia en la que comparecen abogados/as, en relación al total de audiencias en materia de familia asistidas por la Corporación.

**META ESTABLECIDA:** En medición.

**RESULTADO ANUAL OBTENIDO:** 4.582 audiencias asistidas por Abogados, equivalente a un 89%.

**ANÁLISIS DE RESULTADO:** Al respecto podemos destacar que pese a que este indicador está en medición, cuando se encontraba con meta, esta era de un 70%, y actualmente la Región de Antofagasta supera este porcentaje alcanzando el 89% de cumplimiento, lo cual demuestra que la profesionalización del servicio siempre ha sido importante para esta Corporación, se considera que es importante mantener este indicador entre la batería de indicadores de gestión aunque sea en medición, ya que de este modo las unidades saben que se le está haciendo seguimiento y trabajan para evitar tener un porcentaje de cumplimiento bajo. Siempre se les ha indicado a las unidades que es importante que mantengan un estándar mínimo para este indicador, ya que de no hacerlo es muy probable que vuelva a tener un porcentaje de cumplimiento como ya lo tuvo en su oportunidad. Por lo que podemos ver hasta la fecha el seguimiento que esta Corporación hace de los indicadores y las conversaciones con las unidades han surtido efecto ya que el indicador está por sobre el 70% de cumplimiento, lo cual es positivo considerando que la Región de Antofagasta es grande como región y a veces se ven complicados para cumplir con tanta audiencia de curaduría ya que este año incluso sancionaron a algunos Abogados por no poder presentarse a audiencias debido a que estaban convocados a otras audiencias en el mismo día y horario situación que fue revisada con los tribunales para encontrar una solución, por tanto se realiza un gran trabajo por parte de nuestras unidades en esta materia. A continuación, se detalla el cumplimiento de cada unidad:

UNIDADES	2018	2019	% CUMPLIMIENTO
CONSULTORIO JURIDICO ANTOFAGASTA CENTRO	1.393	1.121	80%
CONSULTORIO JURIDICO DE MEJILLONES	119	106	89%
CONSULTORIO JURIDICO ANTOFAGASTA NORTE	2.053	1.932	94%
CONSULTORIO JURIDICO DE TALTAL	156	127	81%
CONSULTORIO JURIDICO DE CALAMA	798	742	93%
CONSULTORIO MOVIL DE SAN PEDRO	16	16	100%
CONSULTORIO JURIDICO DE TOCOPILLA	418	400	96%
CONSULTORIO MOVIL MARIA ELENA	57	57	100%
CENTRO JURIDICO UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	122	57	47%
CENTRO JURIDICO UNIVERSIDAD DE ANTOFAGASTA	24	24	100%
<b>CONSOLIDADO REGIÓN DE ANTOFAGASTA.</b>	<b>5.156</b>	<b>4.582</b>	<b>124%</b>



Al respecto podemos observar que la única unidad que está bajo el cumplimiento es el Centro Jurídico Universidad de Aconcagua con un 47%, ha costado bastante el trabajo con esta unidad, recién ahora en diciembre lograron dejar el doble registro y para el año 2020 se iniciara un trabajo de mejora de indicadores con ellos con el propósito de que alcancen los estándares que poseen nuestras unidades operativas.

## 1.5. PROMEDIO DE ACTIVIDADES COMUNITARIAS DE PREVENCIÓN DE CONFLICTOS Y PROMOCION DE DERECHOS REALIZADAS POR LAS UNIDADES OPERATIVAS DEL MISMO TIPO.

**INDICADOR:**  $\Sigma$  actividades comunitarias realizadas en el año t por unidades operativas de un mismo tipo/ N° total de unidades operativas de un mismo tipo.

### REGIÓN DE ARICA PARINACOTA.

N°	INDICADOR	FÓRMULA	META
5	Promedio de actividades comunitarias <sup>1</sup> de prevención de conflictos y promoción de derechos realizadas por unidades operativas del mismo tipo	$\Sigma$ actividades comunitarias realizadas en el año t por unidades operativas de un mismo tipo/ N° total de unidades operativas de un mismo tipo	$\geq 5$

	NÚMERO DE CONSULTORIOS JURIDICOS	ACTIVIDADES EJECUTADAS 2019	META $\geq 5$
ARICA Y PARINACOTA	6	141	23,5

**CENTRO DE REponsABILIDAD:** Región de Arica y Parinacota.

**NOMBRE DEL INDICADOR:** Promedio de actividades comunitarias de prevención de conflictos y promoción de derechos realizadas por las unidades operativas del mismo tipo.

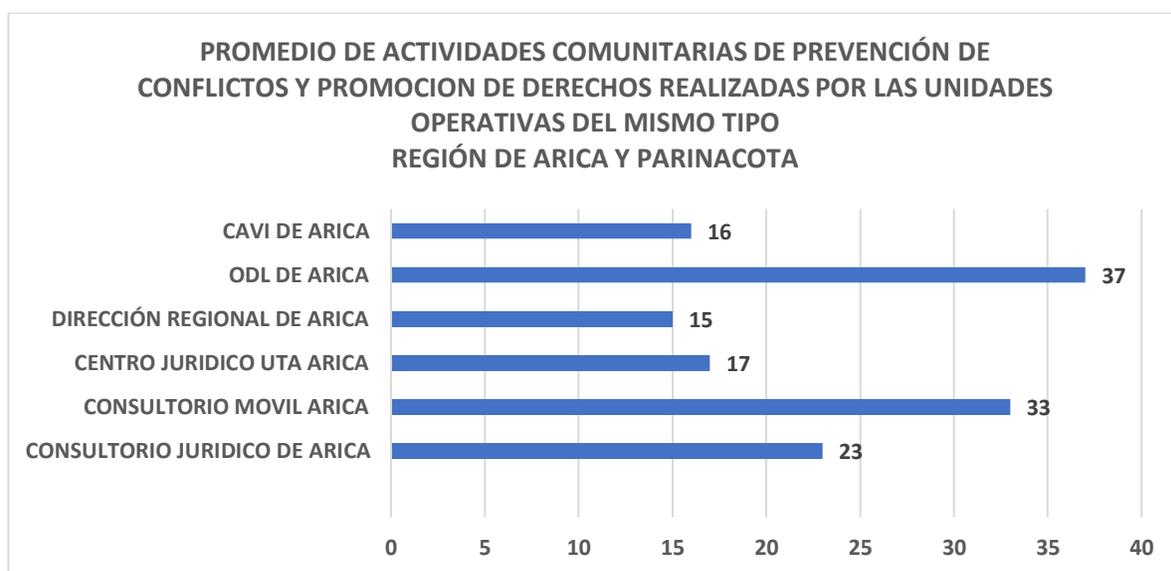
**META ESTABLECIDA:**  $\geq 5$ .

**RESULTADO ANUAL OBTENIDO:** 141 actividades, equivalente a 23,5 actividades aproximadas por tipo de unidad.

**ANÁLISIS DE RESULTADO:** Para medir este indicador se dejaron fuera las reuniones, las actividades no presenciales, entrega de folletería y toda aquella actividad que conforme al diseño de la línea no fuera realizada a la comunidad y más bien fuera dirigida por ejemplo a los funcionarios de la Corporación.

Al respecto podemos indicar que todas las unidades de la Región de Arica Parinacota cumplieron con su meta conforme al siguiente detalle:

UNIDADES OPERATIVAS	UNIDADES	ACTIVIDADES EJECUTADAS 2019	META $\geq 5$
CONSULTORIO JURIDICO DE ARICA	1	23	23
CONSULTORIO MOVIL ARICA	1	33	33
CENTRO JURIDICO UTA ARICA	1	17	17
DIRECCIÓN REGIONAL DE ARICA	1	15	15
ODL DE ARICA	1	37	37
CAVI DE ARICA	1	16	16
CONSOLIDADO REGIÓN DE ARICA PARINACOTA	6	141	23.5



Acá podemos observar que todas las unidades cumplieron con el indicador de gestión, sin perjuicio de que para la medición del mismo a principios de 2019 se informó en esta región solo al Consultorio Jurídico principal que es Consultorio Jurídico de Arica quien más ODL y CAVI medirían este indicador excluyéndose los móviles y los centros en convenio, sin embargo, para efectos de exposición y de cuadratura de la información se muestra que todas las unidades de la región cumplieron con el indicador de gestión.

#### REGIÓN DE TARAPACÁ.

N°	INDICADOR	FÓRMULA	META
5	Promedio de actividades comunitarias de prevención de conflictos y promoción de derechos realizadas por unidades operativas del mismo tipo	$\Sigma$ actividades comunitarias realizadas en el año t por unidades operativas de un mismo tipo / N° total de unidades operativas de un mismo tipo	$\geq 5$

	NÚMERO DE CONSULTORIOS JURIDICOS	ACTIVIDADES EJECUTADAS 2019	META $\geq 5$
TARAPACÁ	9	167	18,5

**CENTRO DE REPONSABILIDAD:** Región de Tarapacá.

**NOMBRE DEL INDICADOR:** Promedio de actividades comunitarias de prevención de conflictos y promoción de derechos realizadas por las unidades operativas del mismo tipo.

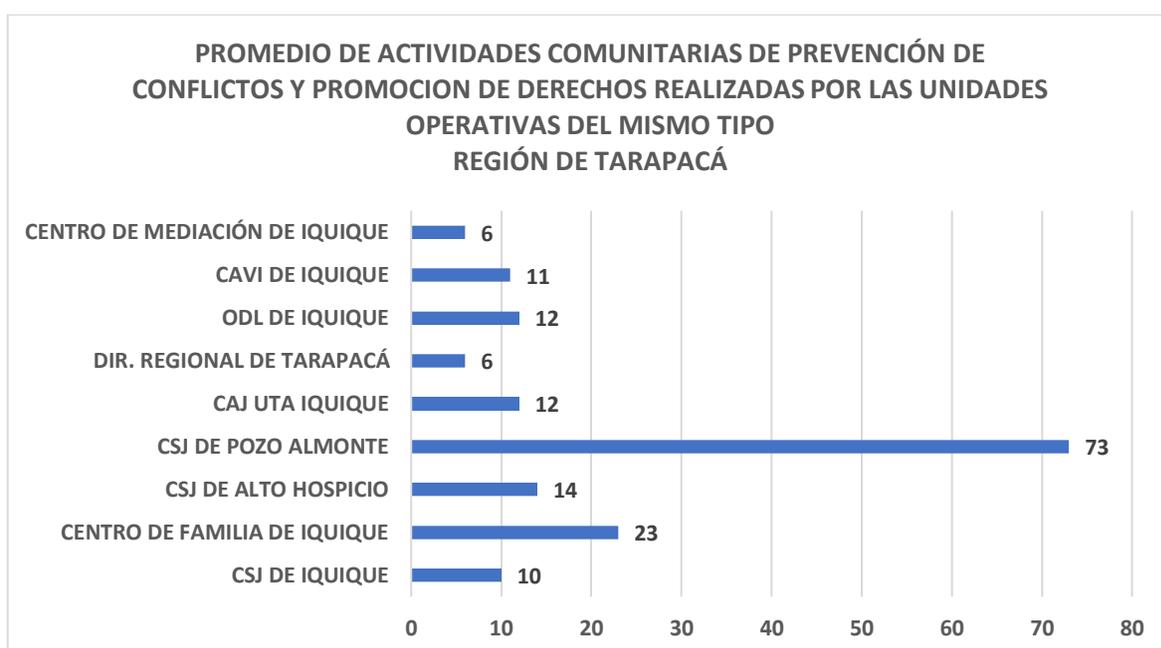
**META ESTABLECIDA:**  $\geq 5$ .

**RESULTADO ANUAL OBTENIDO:** 167 actividades, equivalente a 18,5 actividades aproximadas por tipo de unidad.

**ANÁLISIS DE RESULTADO:** Para medir este indicador se dejaron fuera las reuniones, las actividades no presenciales, entrega de folletería y toda aquella actividad que conforme al diseño de la línea no fuera realizada a la comunidad y más bien fuera dirigida por ejemplo a los funcionarios de la Corporación.

Al respecto podemos indicar que todas las unidades de la Región de Tarapacá cumplieron con su meta conforme al siguiente detalle:

UNIDADES OPERATIVAS	UNIDADES	ACTIVIDADES EJECUTADAS 2019	META >= 5
CONSULTORIO JURIDICO DE IQUIQUE	1	10	10
CENTRO DE FAMILIA DE IQUIQUE	1	23	23
CONSULTORIO JURIDICO DE ALTO HOSPICIO	1	14	14
CONSULTORIO JURIDICO DE POZO ALMONTE	1	73	73
CENTRO JURIDICO UTA IQUIQUE	1	12	14
DIRECCIÓN REGIONAL DE TARAPACÁ	1	6	6
ODL DE IQUIQUE	1	12	12
CAVI DE IQUIQUE	1	11	11
CENTRO DE MEDIACIÓN DE IQUIQUE	1	6	6
<b>CONSOLIDADO REGIÓN DE TARAPACÁ</b>	<b>9</b>	<b>167</b>	<b>18,5</b>



Acá podemos observar que todas las unidades cumplieron con el indicador de gestión, sin perjuicio de que para la medición del mismo a principios de 2019 se informaron en esta región las cuatro unidades de Consultorio Jurídico principales como es el caso de Consultorio Jurídico de Iquique, Consultorio Jurídico de Alto Hospicio, Centro de Familia de Iquique y Consultorio Jurídico de Pozo Almonte quienes junto a ODL, CAVI y Centro de Mediación medirían este indicador excluyéndose los móviles y los centros en convenio, sin embargo, para efectos de exposición se muestra que todas las unidades de la región cumplieron con el indicador de gestión.

Respecto de Consultorio Jurídico de Pozo Almonte que es la unidad que más actividades relevantes ejecuto en el año, esto se debe a que esta unidad tiene un calendario de salidas a terreno para atención y difusión del centro el cual en su mayoría es de 2 salidas por semana, siendo esta la razón del aumento considerable de las actividades.

## REGIÓN DE ANTOFAGASTA.

N°	INDICADOR	FÓRMULA	META
5	Promedio de actividades comunitarias <sup>1</sup> de prevención de conflictos y promoción de derechos realizadas por unidades operativas del mismo tipo	$\Sigma$ actividades comunitarias realizadas en el año t por unidades operativas de un mismo tipo/ N° total de unidades operativas de un mismo tipo	$\geq 5$

	NÚMERO DE CONSULTORIOS JURIDICOS	ACTIVIDADES EJECUTADAS 2019	META $\geq 5$
ANTOFAGASTA	14	102	7,2

**CENTRO DE RESPONSABILIDAD:** Región de Antofagasta.

**NOMBRE DEL INDICADOR:** Promedio de actividades comunitarias de prevención de conflictos y promoción de derechos realizadas por las unidades operativas del mismo tipo.

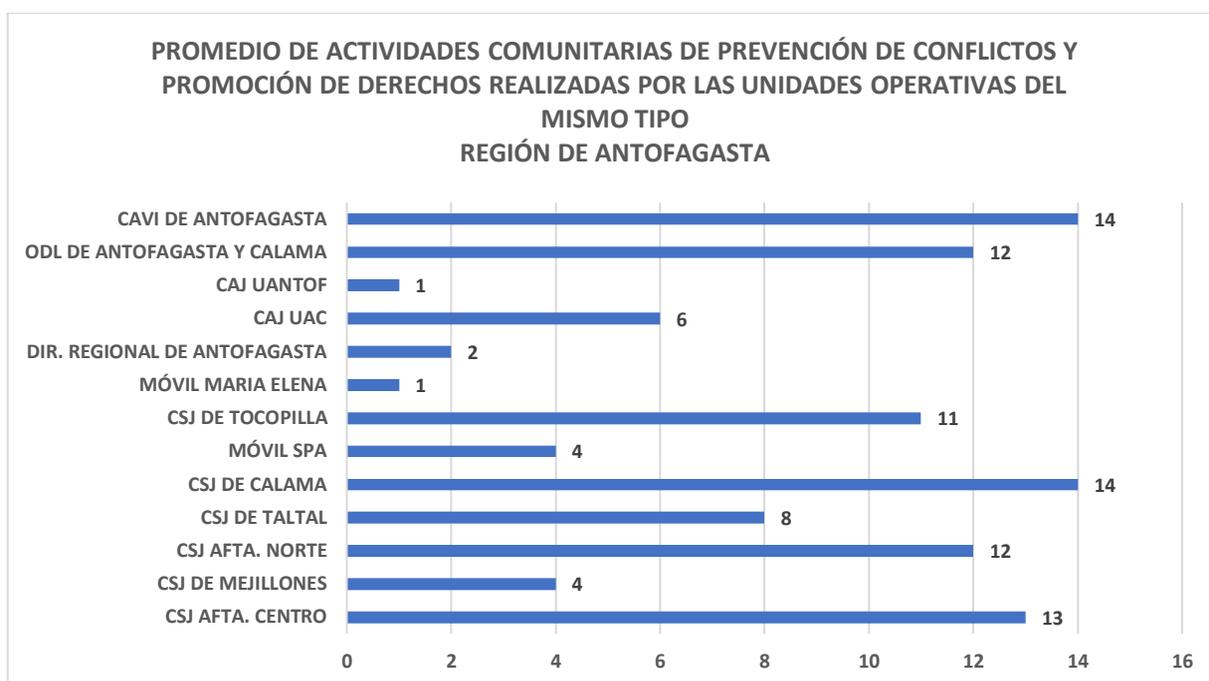
**META ESTABLECIDA:**  $\geq 5$ .

**RESULTADO ANUAL OBTENIDO:** 102 actividades, equivalente a 7,2 actividades aproximadas por tipo de unidad.

**ANÁLISIS DE RESULTADO:** Para medir este indicador se dejaron fuera las reuniones, las actividades no presenciales, entrega de folletería y toda aquella actividad que conforme al diseño de la línea no fuera realizada a la comunidad y más bien fuera dirigida por ejemplo a los funcionarios de la Corporación.

Al respecto podemos indicar que todas las unidades de la Región de Antofagasta cumplieron con su meta conforme al siguiente detalle:

UNIDADES OPERATIVAS	UNIDADES	ACTIVIDADES EJECUTADAS 2019	META $\geq 5$
CONSULTORIO JURIDICO ANTOFAGASTA CENTRO.	1	13	13
CONSULTORIO JURIDICO DE MEJILLONES.	1	4	4
CONSULTORIO JURIDICO ANTOFAGASTA NORTE.	1	12	12
CONSULTORIO JURIDICO DE TALTAL.	1	8	8
CONSULTORIO JURIDICO DE CALAMA.	1	14	14
CONSULTORIO MOVIL DE SAN PEDRO.	1	4	4
CONSULTORIO JURIDICO DE TOCOPILLA.	1	11	11
CONSULTORIO MOVIL MARIA ELENA.	1	1	1
DIRECCIÓN REGIONAL DE ANTOFAGASTA.	1	2	2
CENTRO JURIDICO UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA.	1	6	6
CENTRO JURIDICO UNIVERSIDAD DE ANTOFAGASTA.	1	1	1
ODL DE ANTOFAGASTA Y CALAMA	2	12	6
CAVI DE ANTOFAGASTA.	1	14	14
<b>CONSOLIDADO REGIÓN DE ANTOFAGASTA.</b>	<b>14</b>	<b>102</b>	<b>7,2</b>



En la Región de Antofagasta podemos observar que todas las unidades cumplieron con su meta de actividades sin mayores inconvenientes, salvo las unidades Consultorio Móvil de María Elena y Móvil San Pedro, quienes mayormente subían a atención de audiencias, pero no a actividades a la comunidad y Centro Jurídico Universidad de Antofagasta, quienes debido a que iniciaron sus funciones a finales del año 2019, solo alcanzaron a ejecutar una sola actividad. Respecto de la Dirección Regional de Antofagasta esta unidad no está dedicada a la realización de actividades relevantes, sin embargo, cuando las ejecutan estas son informadas en la estadística y es por eso que se informan 4 actividades realizadas en el año.

Respecto de Consultorio Jurídico de Mejillones, unidad que paso este año a convertirse en un Consultorio Jurídico al igual que la unidad de Taltal, no alcanzó a cumplir con sus 5 actividades, debido a que tuvieron licencias médicas y bastante rotación de personal, es de esperarse que para 2020 cumplan con el indicador. El resto de las unidades cumplieron satisfactoriamente con el indicador.

Acá podemos observar que la región cumplió con el indicador de gestión, sin perjuicio de que para la medición del mismo a principios de 2019 se informaron en esta región las cuatro unidades de Consultorio Jurídico principales como es el caso de Consultorio Jurídico Antofagasta Centro, Consultorio Jurídico Antofagasta Norte, Consultorio Jurídico de Calama y Consultorio Jurídico de Tocopilla quienes junto a ODL de Antofagasta y Calama, mas CAVI de Antofagasta medirían este indicador excluyéndose los móviles y los centros en convenio, sin embargo, para efectos de exposición se muestra que en general la región de Antofagasta cumplió con el indicador de gestión.



## CAPÍTULO 4: *Labor de la Corporación*

#### 4.1. LÍNEA DE ATENCIÓN.

La Corporación, cumpliendo con su misión primordial de proporcionar asistencia judicial y/o jurídica gratuita a personas vulnerables en las líneas de orientación e información, patrocinio judicial y resolución alternativa de conflictos, durante el año 2019 desarrolló diversas actividades que la vinculan y conectan con la comunidad en las diferentes temáticas que conforman su quehacer y que se refieren a las materias que se desarrollan.

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

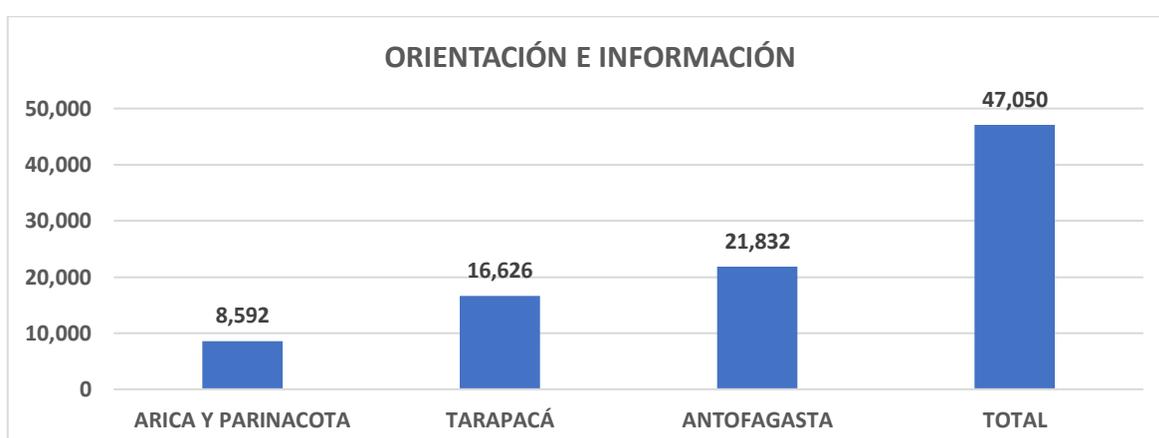
La Corporación ofrece a la comunidad una asesoría de un profesional principalmente de un abogado y/o de un asistente social, quien acoge y entrega información socio-jurídica respecto del problema o conflicto que es consultado, los derechos y deberes de cada usuario, así como también la forma más adecuada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

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

Las estadísticas sobre la temática de orientación e información desarrollada por la Corporación en el año 2019 se reflejan en el siguiente cuadro de atención.

	ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN
ARICA Y PARINACOTA	8.592
TARAPACÁ	16.626
ANTOFAGASTA	21.832
TOTAL	47.050

El total de Atenciones en la línea de Orientación e Información realizadas por la CAJTA, incluidos los centros especializados, asciende a un monto de **47.050**.

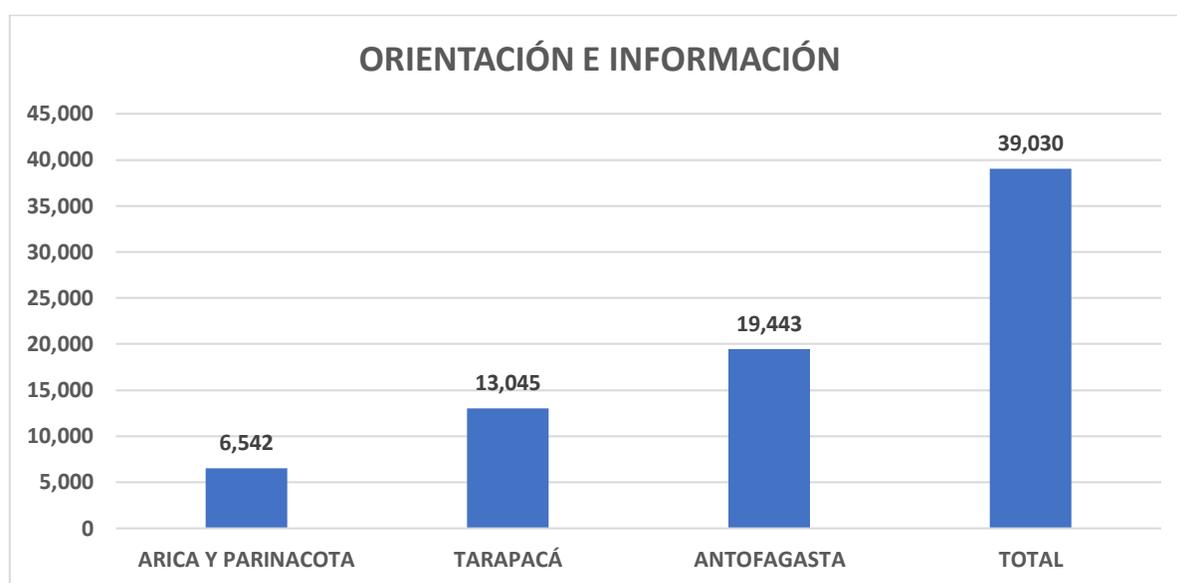


## LÍNEAS DE ATENCIÓN ENERO A DICIEMBRE 2019, UNIDADES MULTIMATERIA.

- **SERVICIO DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN.**

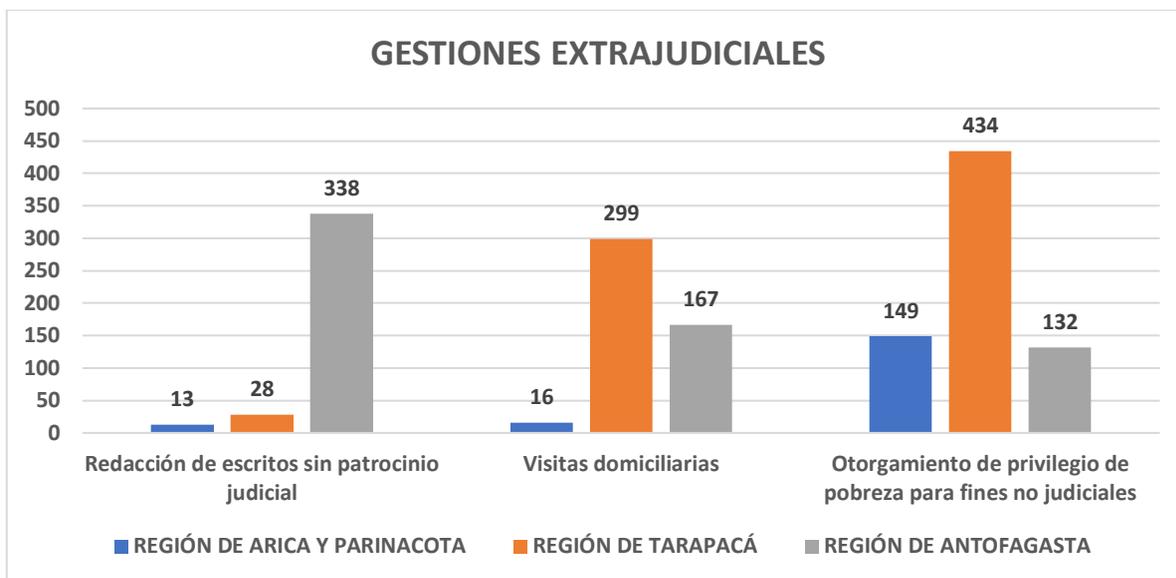
Cantidad de atenciones realizadas: Se realizaron **39 mil 30 orientaciones**, las que le permitió a nuestros usuarios resolver sus dudas y avanzar en la resolución de sus conflictos.

	ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN
ARICA Y PARINACOTA	6.542
TARAPACÁ	13.045
ANTOFAGASTA	19.443
<b>TOTAL</b>	<b>39.030</b>



### 4.1.2. GESTIONES EXTRAJUDICIALES.

GESTIONES EXTRAJUDICIALES	REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA	REGIÓN DE TARAPACÁ	REGIÓN DE ANTOFAGASTA
Redacción de escritos sin patrocinio judicial	13	28	338
Visitas domiciliarias	16	299	167
Otorgamiento de privilegio de pobreza para fines no judiciales	149	434	132



Dentro de las gestiones extrajudiciales realizadas por la Corporación podemos destacar que se realizó un total de 379 redacciones de escritos sin patrocinio judicial, 482 visitas domiciliarias en el contexto de la línea extrajudicial y 715 otorgamientos de privilegio de pobreza para fines no judiciales.

#### 4.1.3. REPRESENTACIÓN JUDICIAL.

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

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

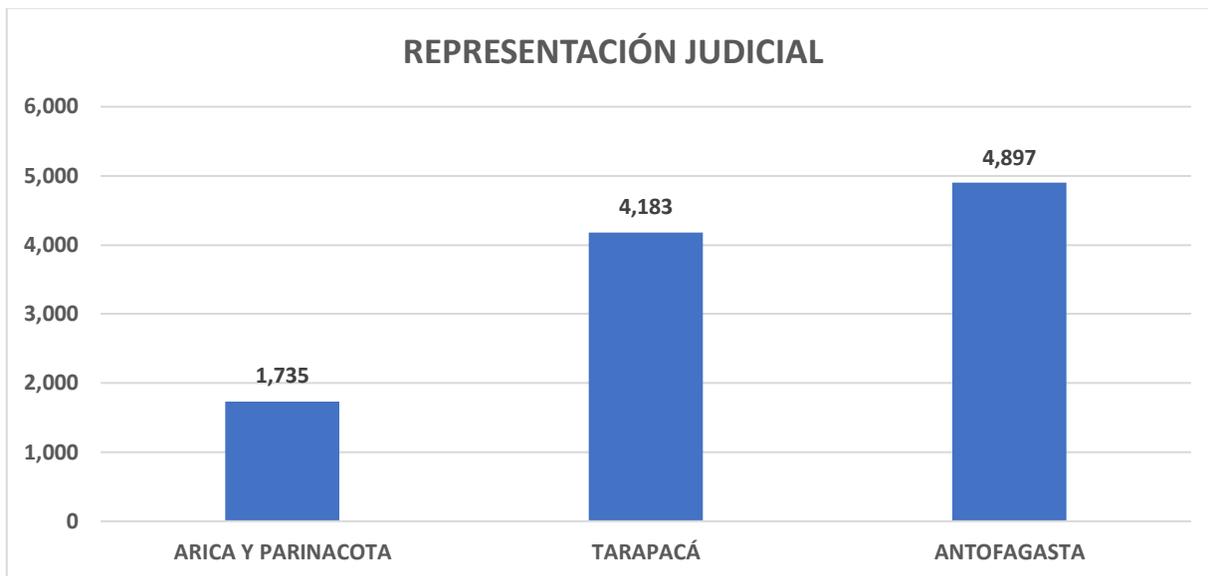
Los usuarios, para acceder al servicio de atención jurídica que otorga la Corporación, deben cumplir con los requisitos de ingreso que principalmente dicen relación con una calificación socioeconómica a el cual deben someterse, bajo parámetros previamente establecidos por el Servicio. Adicionalmente,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

Las estadísticas sobre la temática de representación judicial desarrollada por la Corporación para el año 2019 se reflejan en el siguiente cuadro de atenciones, con desglose de causas terminadas hacia nuestros usuarios:

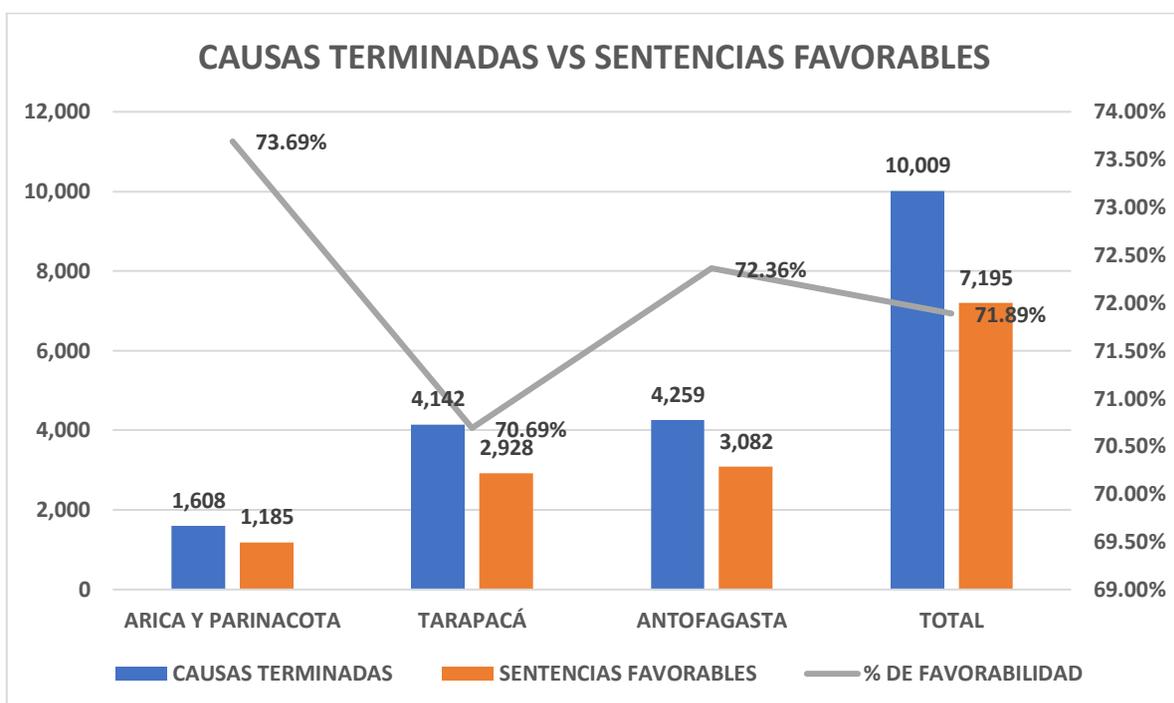
- **Representación Judicial.**

Cantidad de ingreso judicial: **10 mil 815 causas ingresadas a tribunales.**

	REPRESENTACIÓN JUDICIAL
ARICA Y PARINACOTA	1.735
TARAPACÁ	4.183
ANTOFAGASTA	4.897
TOTAL	10.815



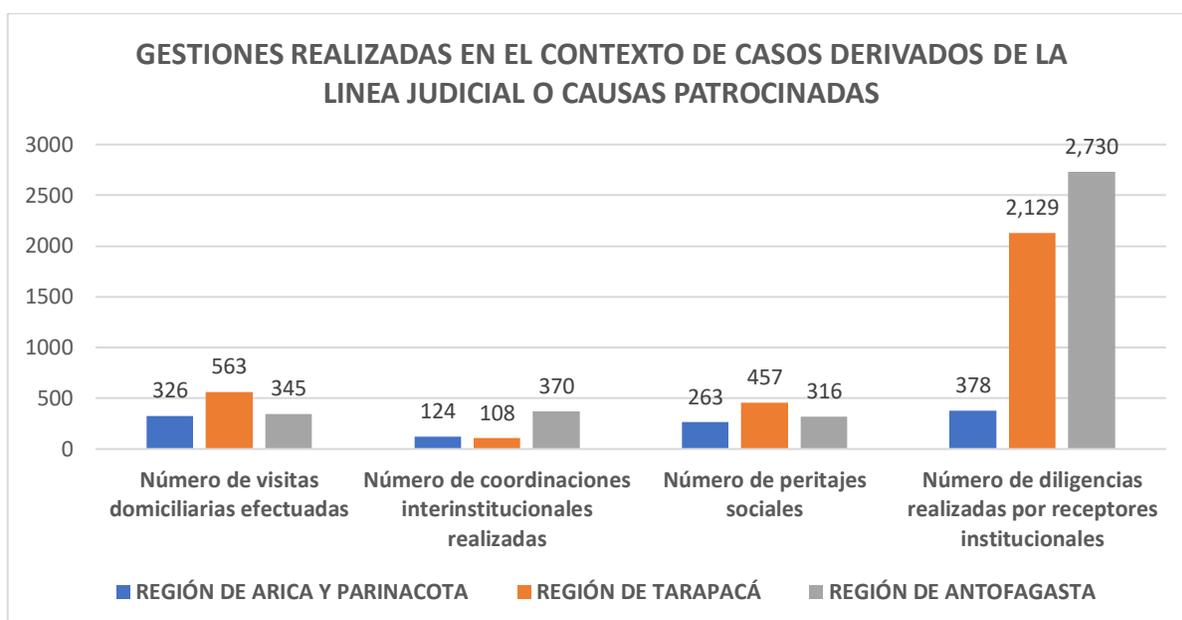
	CAUSAS TERMINADAS	SENTENCIAS FAVORABLES	% DE FAVORABILIDAD
ARICA Y PARINACOTA	1.608	1.185	73,69%
TARAPACÁ	4.142	2.928	70,69%
ANTOFAGASTA	4.259	3.082	72,36%
TOTAL	10.009	7.195	71,89%



El año recién pasado **Iniciamos un total 10.815 causas en la línea de patrocinio judicial y terminamos 10.009 causas** durante el año 2019, de estas se obtuvo un resultado favorable, ya sea por sentencia, conciliación u a otros para nuestros usuarios en **7.195 causas**, lo que equivale a un **71,89% 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 alguno casos civiles, representamos ambas partes en el juicio, ya sea en oficinas o abogados patrocinantes diferentes, y con ello al mismo tiempo de ganar una acción para una parte, la informamos como desfavorable para la oficina o abogado que patrocina a la contraparte y eso es claramente demostrable, ya que en el ámbito de Defensa Laboral, donde no existe la posibilidad de representar ambas partes, nuestro resultados según lo detallaremos más adelante sube en un resultado favorable para nuestros usuarios al **85,10%** de las causas terminadas el año 2019.

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

GESTIONES REALIZADAS EN EL CONTEXTO DE CASOS DERIVADOS DE LA LÍNEA JUDICIAL O CAUSAS PATROCINADAS	REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA	REGIÓN DE TARAPACÁ	REGIÓN DE ANTOFAGASTA
Número de visitas domiciliarias efectuadas	326	563	345
Número de coordinaciones interinstitucionales realizadas	124	108	370
Número de peritajes sociales	263	457	316
Número de diligencias realizadas por receptores institucionales	378	2.129	2.730



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 2019 se realizaron 5.237 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 2019, 1.234 visitas domiciliarias, 602 coordinaciones interinstitucionales y 1.036 peritajes sociales.

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

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

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

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

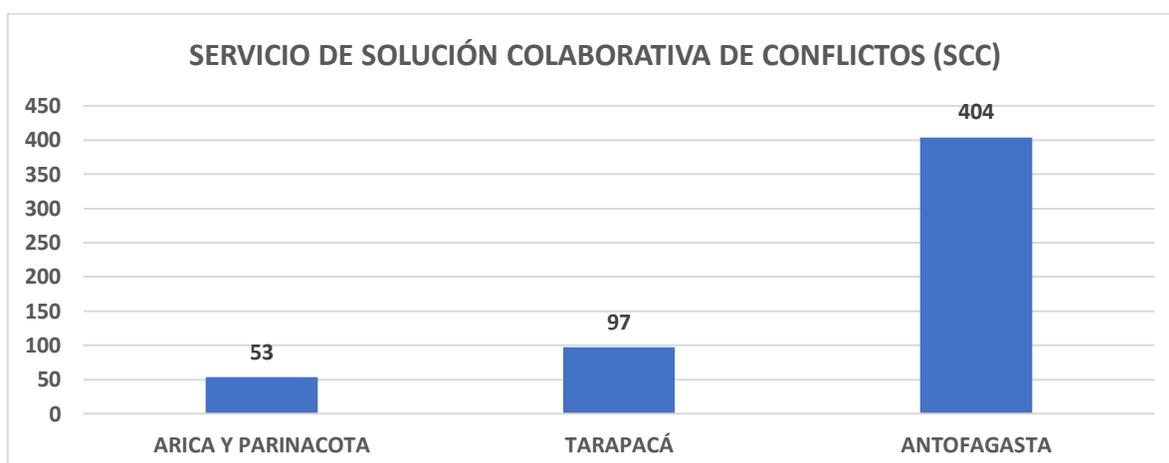
En los últimos años se ha comprobado que las alternativas de solución amistosa se han incrementado considerablemente y en dicho proceso la Corporación ha intervenido activamente, a través de sus profesionales permitiendo la implementación de un mecanismo de resoluciones, inclusive en temáticas que en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

Las estadísticas sobre la temática de resolución alternativa de conflictos desarrollada por la Corporación para el año 2019 se refleja en el siguiente cuadro de atenciones:

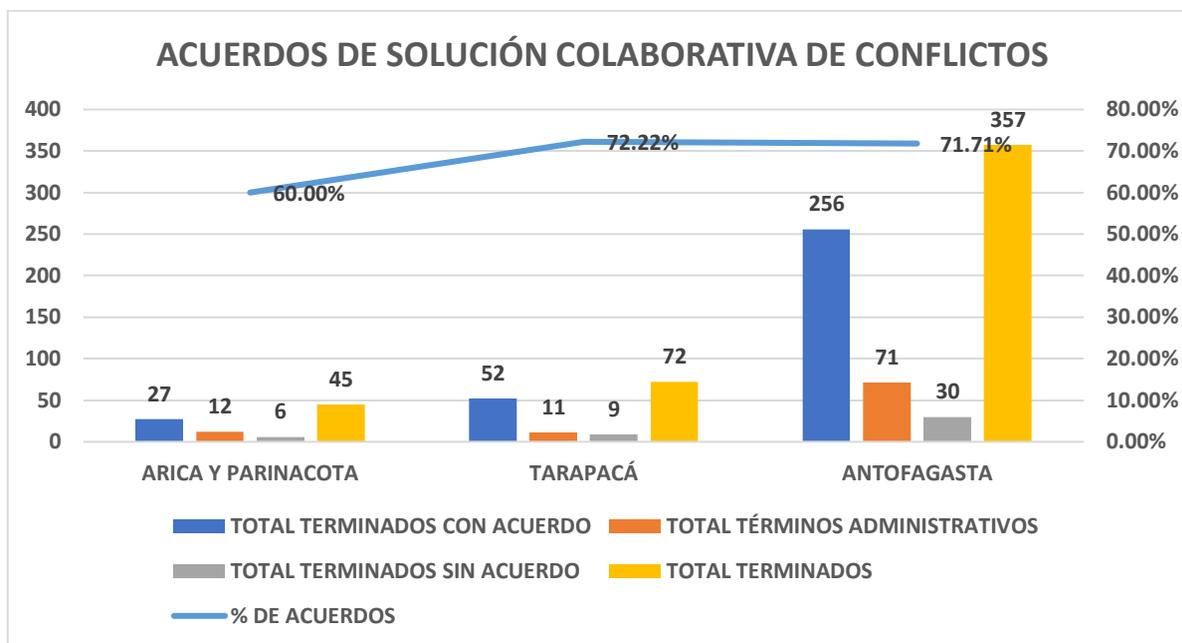
- **Servicio de Solución Colaborativa de Conflictos.**

Cantidad de Casos SCC: 554.

	SERVICIO DE SOLUCIÓN COLABORATIVA DE CONFLICTOS (SCC)
ARICA Y PARINACOTA	53
TARAPACÁ	97
ANTOFAGASTA	404
TOTAL	554



	TOTAL TERMINADOS CON ACUERDO	TOTAL TÉRMINOS ADMINISTRATIVOS	TOTAL TERMINADOS SIN ACUERDO	TOTAL TERMINADOS	% DE ACUERDOS
ARICA Y PARINACOTA	27	12	6	45	60,00%
TARAPACÁ	52	11	9	72	72,22%
ANTOFAGASTA	256	71	30	357	71,71%
<b>TOTAL</b>	<b>335</b>	<b>94</b>	<b>45</b>	<b>474</b>	<b>70,68%</b>



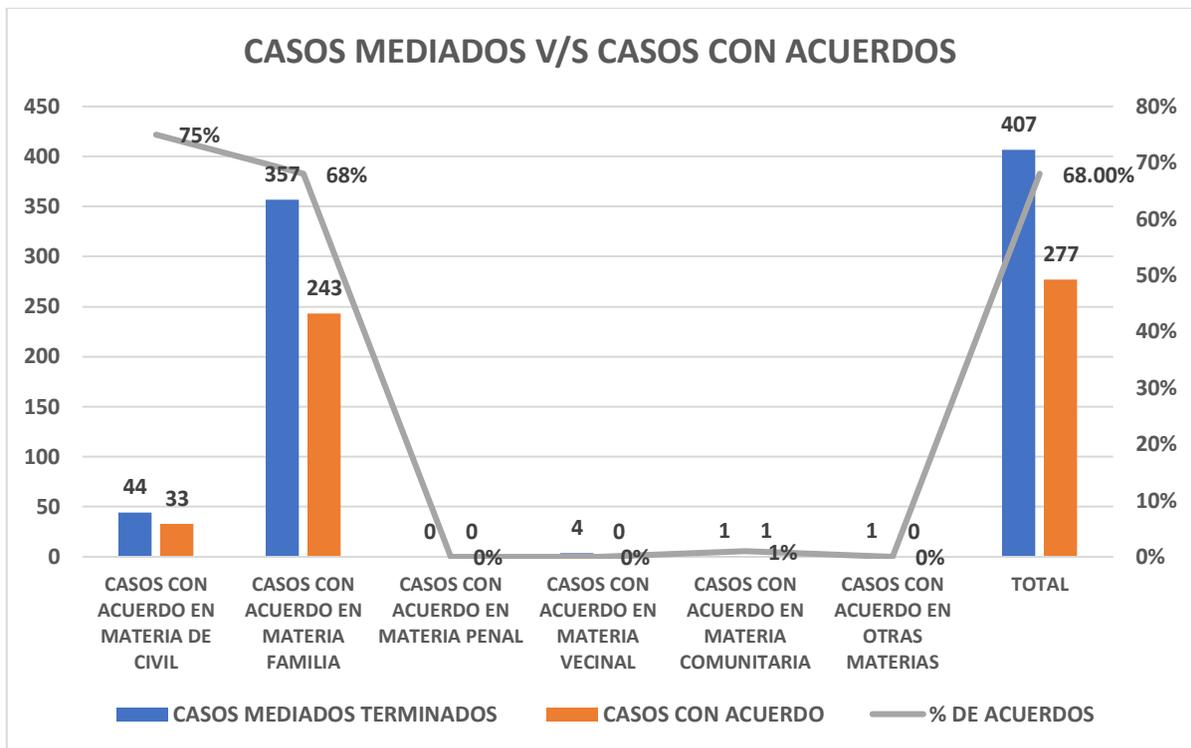
Se destaca que a nivel de Consultorios Jurídicos la CAJTA obtiene un **70,68% de porcentajes con acuerdo en SCC** lo cual se debe a la gran experiencia ganada por nuestros profesionales de la CAJTA.

- **Casos ingresados a Mediación.**

Cantidad de Casos: 414.

	CENTRO DE MEDIACIÓN
TARAPACÁ	414
<b>TOTAL</b>	<b>414</b>

	CASOS MEDIADOS TERMINADOS	CASOS CON ACUERDO	% DE ACUERDOS
CASOS CON ACUERDO EN MATERIA DE CIVIL	44	33	75%
CASOS CON ACUERDO EN MATERIA FAMILIA	357	243	68%
CASOS CON ACUERDO EN MATERIA PENAL	0	0	0%
CASOS CON ACUERDO EN MATERIA VECINAL	4	0	0%
CASOS CON ACUERDO EN MATERIA COMUNITARIA	1	1	1%
CASOS CON ACUERDO EN OTRAS MATERIAS	1	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>407</b>	<b>277</b>	<b>68%</b>



Se destaca que, a nivel del Centro de Mediación de la CAJTA, se obtiene un **69,49% de resultados con acuerdo versus los casos mediados terminados**, lo cual se debe a la gran experiencia ganada por nuestros profesionales de la CAJTA.



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

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

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



Durante el año 2019, la Corporación logró avanzar considerablemente en dicha temática, abarcando sectores de la comunidad a quienes les resulta difícil acceder a la justicia muchas veces por la lejanía de las comunidades y localidades, como también por la dificultad en las conexiones y comunicaciones. En consideración a ello, la Corporación como una política de acercamiento a la sociedad dispone de profesionales que se trasladan a diversos sectores geográficos, principalmente, al sector costero, cordillerano y el altiplano de las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá y Antofagasta.

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

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

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



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



Las estadísticas sobre la temática de difusión y promoción de derechos desarrollada por la Corporación durante el año 2019 se reflejan en el siguiente cuadro de actividades:

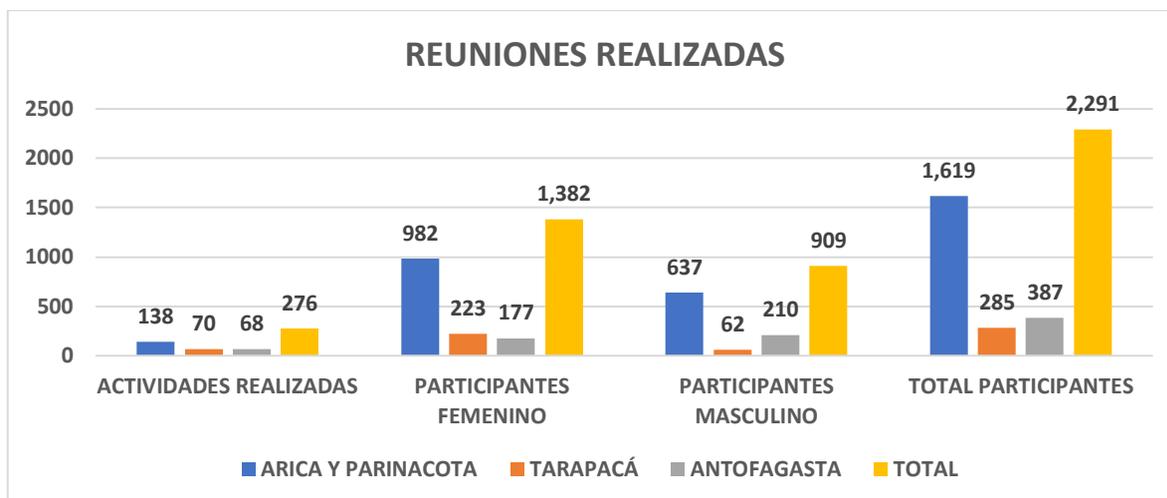
- **Prevención y promoción de derechos.**

Cantidad de actividades realizadas: **442** actividades en las cuales se atendieron **5.635** mujeres y **3.329** hombres, lo que suma un total de **8.964** usuarios atendidos, adicionalmente se realizó un total de 59 actividades no presenciales en las cuales la CAJTA participó en radio, televisión, medios escritos e informáticos.

En total la Corporación realizó 777 actividades relevantes entre: reuniones, actividades presenciales y no presenciales durante el año 2019.

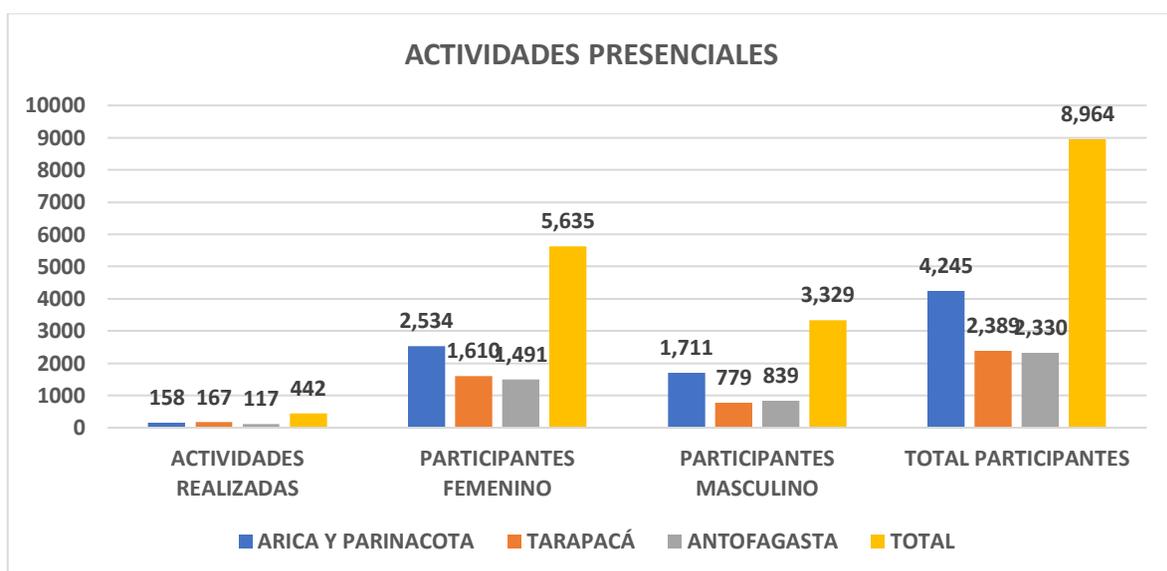
## REUNIONES

	ACTIVIDADES REALIZADAS	PARTICIPANTES FEMENINO	PARTICIPANTES MASCULINO	TOTAL PARTICIPANTES
ARICA Y PARINACOTA	138	982	637	1.619
TARAPACÁ	70	223	62	285
ANTOFAGASTA	68	177	210	387
TOTAL	276	1.382	909	2.291



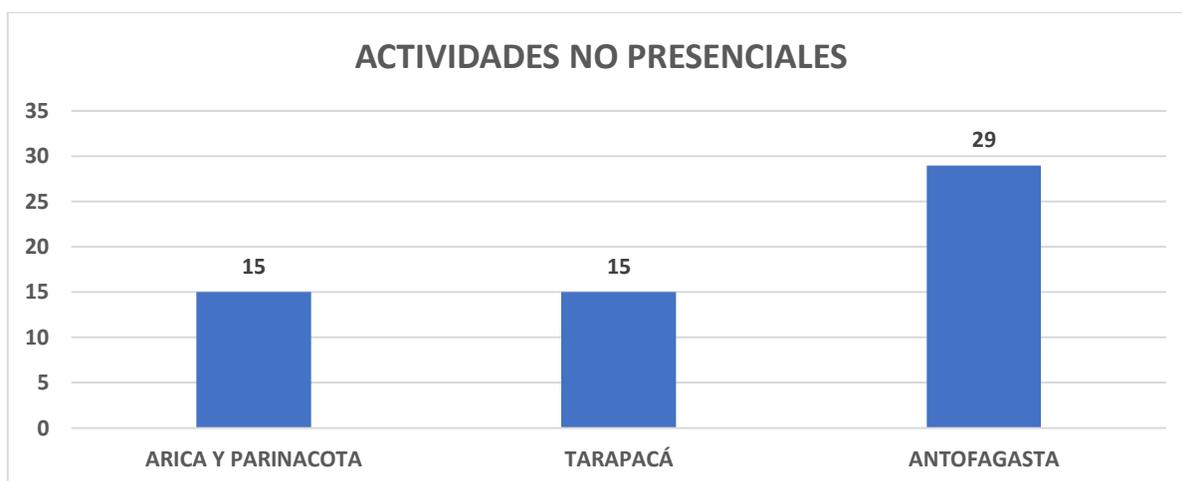
## ACTIVIDADES PRESENCIALES

	ACTIVIDADES REALIZADAS	PARTICIPANTES FEMENINO	PARTICIPANTES MASCULINO	TOTAL PARTICIPANTES
ARICA Y PARINACOTA	158	2.534	1.711	4.245
TARAPACÁ	167	1.610	779	2.389
ANTOFAGASTA	117	1.491	839	2.330
TOTAL	442	5.635	3.329	8.964



## ACTIVIDADES NO PRESENCIALES

	ACTIVIDADES NO PRESENCIALES
ARICA Y PARINACOTA	15
TARAPACÁ	15
ANTOFAGASTA	29
TOTAL	59



## 4.2. CENTROS ESPECIALIZADOS.

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

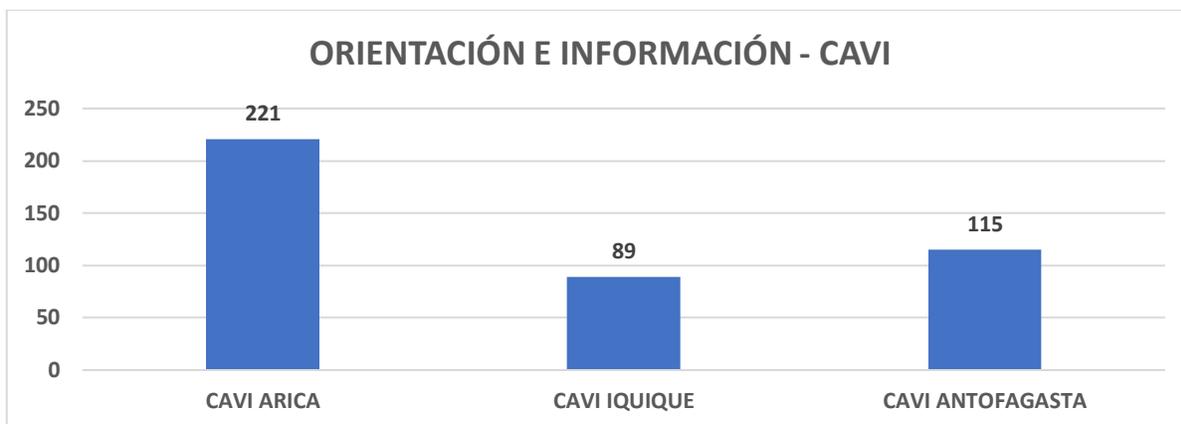
Los Centros de Atención a Víctimas de Delitos Violentos están integrados por un equipo multidisciplinario de profesionales conformado por Abogados, Psicólogos, Asistentes Sociales, y Psiquiatras que tienen por misión primordial prestar atención a aquellos usuarios que han sido víctimas de delitos que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

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

A continuación, se entregan las estadísticas del año 2019 de los CAVI por región:

- **ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN.**

	ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN
CAVI ARICA	221
CAVI IQUIQUE	89
CAVI ANTOFAGASTA	115
TOTAL	425

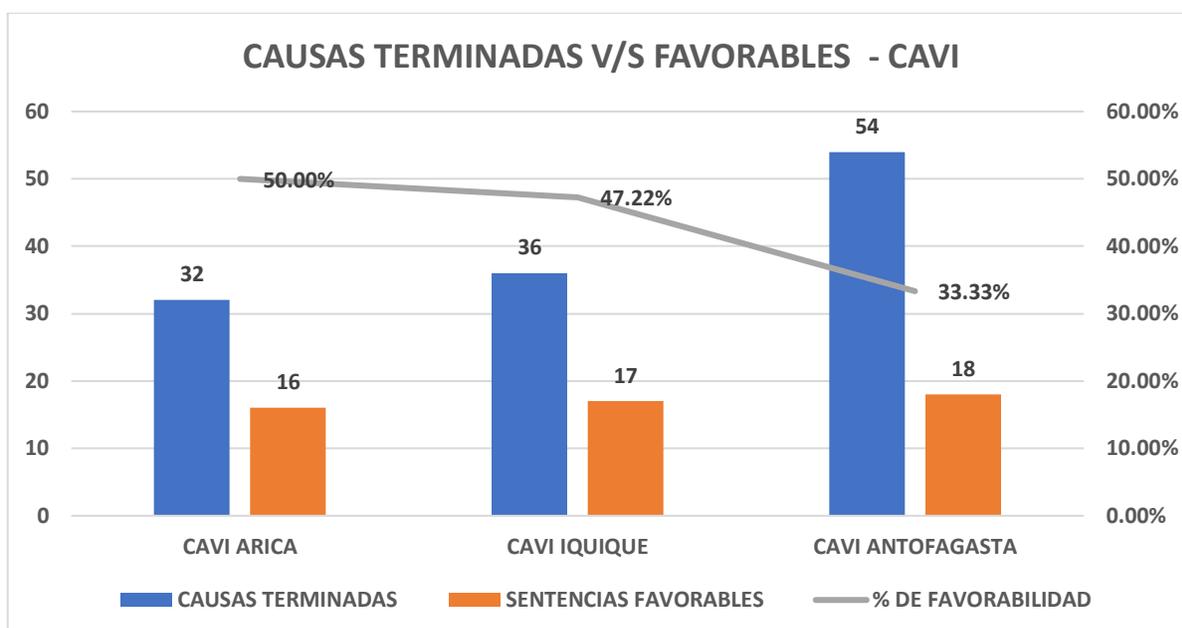


Cabe señalar que en caso del CAVI de Arica, esta unidad participa en diversas actividades en terreno en un sistema rotativo de unidades, por el alto requiriendo regional que poseen nuestras unidades, y por ello esta unidad entrega orientación e información en diversas materias no solo a víctimas de delitos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



- CAUSAS JUDICIALES TERMINADAS Y SENTENCIAS FAVORABLES.**

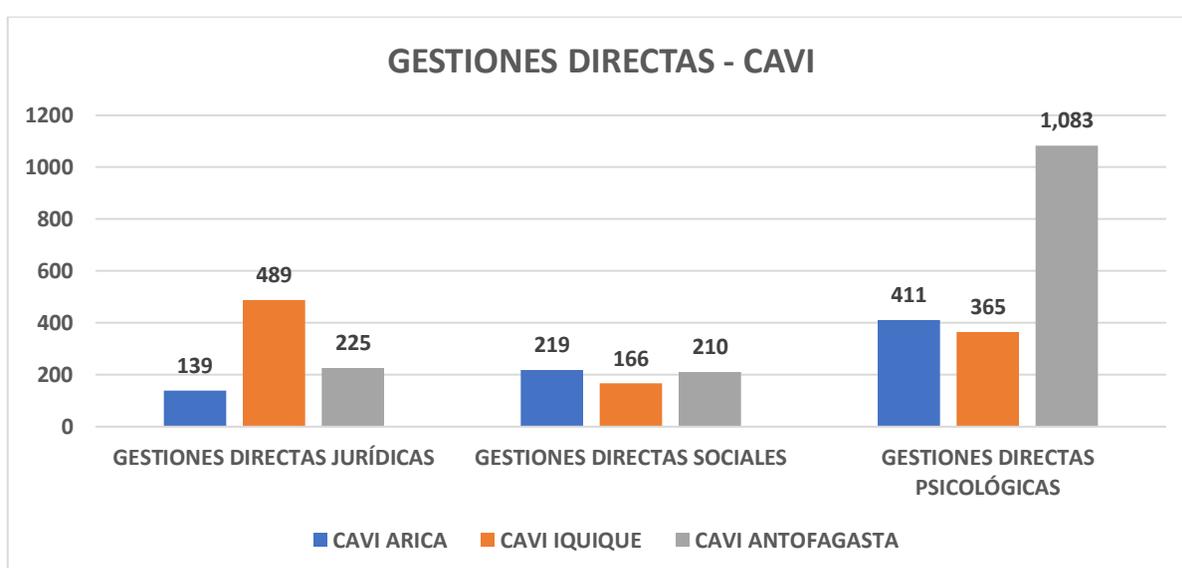
	CAUSAS TERMINADAS	SENTENCIAS FAVORABLES	% DE FAVORABILIDAD
CAVI ARICA	32	16	50,00%
CAVI IQUIQUE	36	17	47,22%
CAVI ANTOFAGASTA	54	18	33,33%
<b>TOTAL</b>	<b>122</b>	<b>51</b>	<b>41.80%</b>



Respecto del grado de favorabilidad de las causas judicializadas podemos observar que el grado de favorabilidad obtenido por nuestros CAVI es razonable con la realidad de las regiones, alcanzando un grado de favorabilidad entre las 3 unidades el cual asciende a un 41,80%.

- GESTIONES DIRECTAS.**

	GESTIONES DIRECTAS JURÍDICAS	GESTIONES DIRECTAS SOCIALES	GESTIONES DIRECTAS PSICOLÓGICAS
CAVI ARICA	139	219	411
CAVI IQUIQUE	489	166	365
CAVI ANTOFAGASTA	225	210	1.083
TOTAL	853	595	1.859



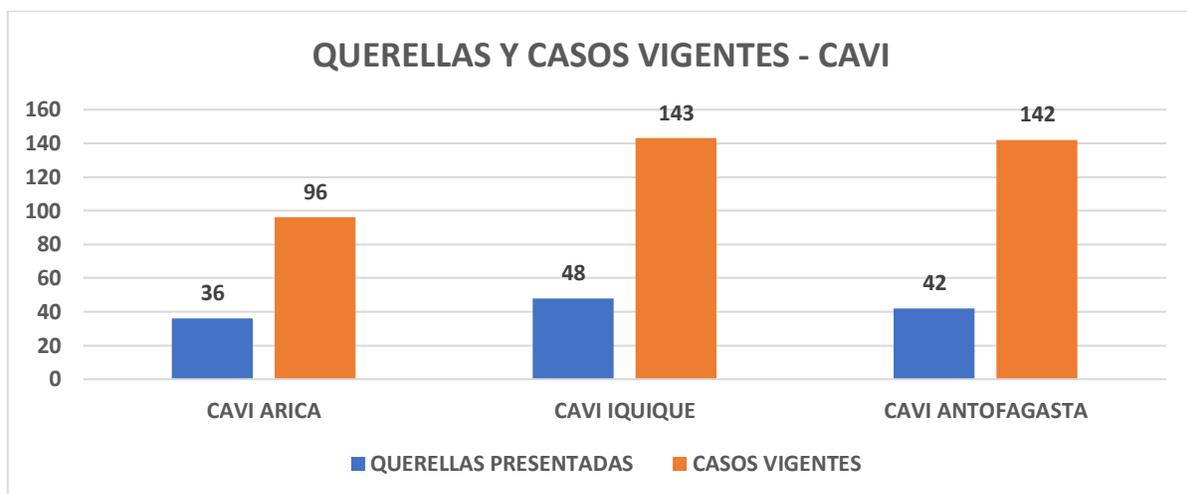
Las Gestiones Directas en los CAVI, son todas aquellas que se realizan estando presente el usuario, las cuales para el año 2019 podemos observar que sumaron 853 gestiones directas jurídicas, 595

gestiones sociales y 1.859 gestiones psicológicas, las cuales son realizadas por los CAVI en directo beneficio y apoyo de nuestros usuarios.



- **QUERELLAS PRESENTADAS Y CASOS VIGENTES CAVI A DICIEMBRE 2019.**

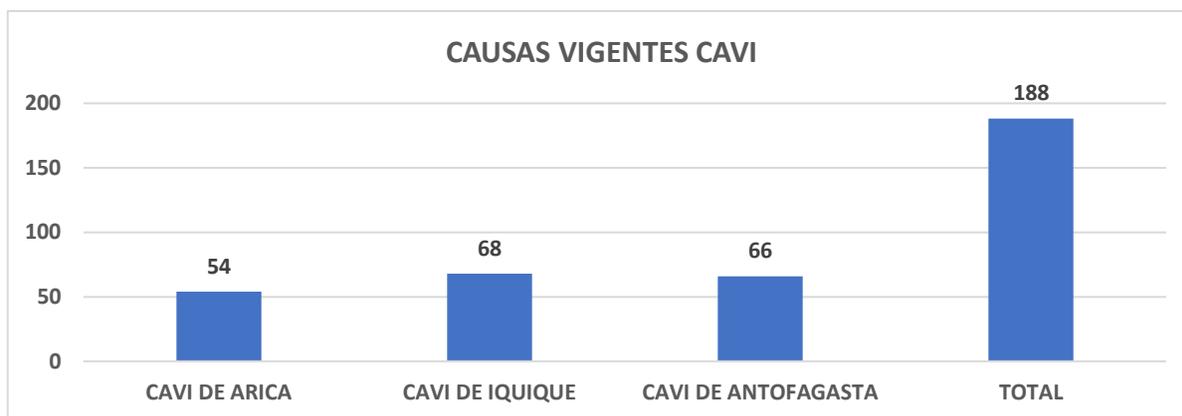
	QUERELLAS PRESENTADAS	CASOS VIGENTES
CAVI ARICA	36	96
CAVI IQUIQUE	48	143
CAVI ANTOFAGASTA	42	142
TOTAL	126	381



Con respecto a las querellas presentadas, podemos observar que el año 2019 se presentó un total de 188 querellas manteniéndose al mes de diciembre un total de 381 casos vigentes entre nuestros 3 CAVI.

- **CAUSAS VIGENTES CAVI.**

UNIDAD	CAUSAS VIGENTES
CAVI DE ARICA	54
CAVI DE IQUIQUE	68
CAVI DE ANTOFAGASTA	66
<b>TOTAL</b>	<b>188</b>



Como podemos observar las causas vigentes al 31 de diciembre de 2019 para los tres Centros de Atención a Víctimas de Delitos Violentos suman un total de 188 causas vigentes.



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

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

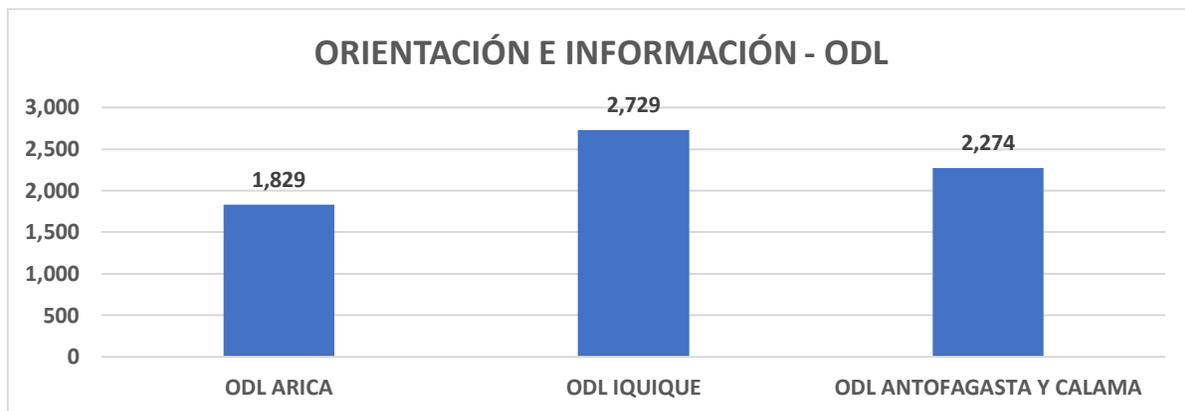
término de la relación laboral, como también en casos en que se han vulnerado sus garantías constitucionales.

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

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

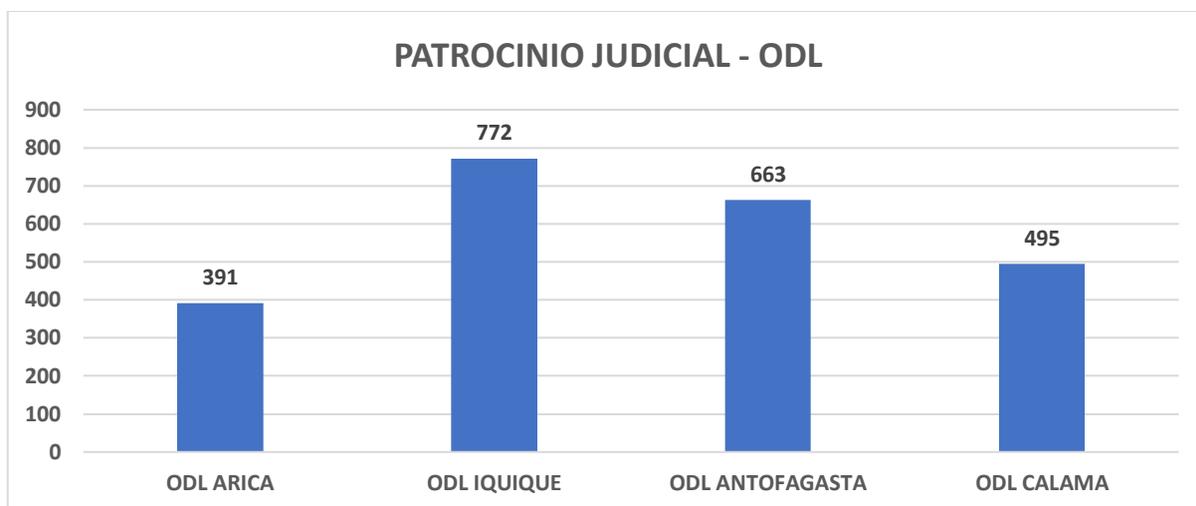
- **ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN.**

	ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN
ODL ARICA	1.829
ODL IQUIQUE	2.729
ODL ANTOFAGASTA Y CALAMA	2.274
TOTAL	6.832



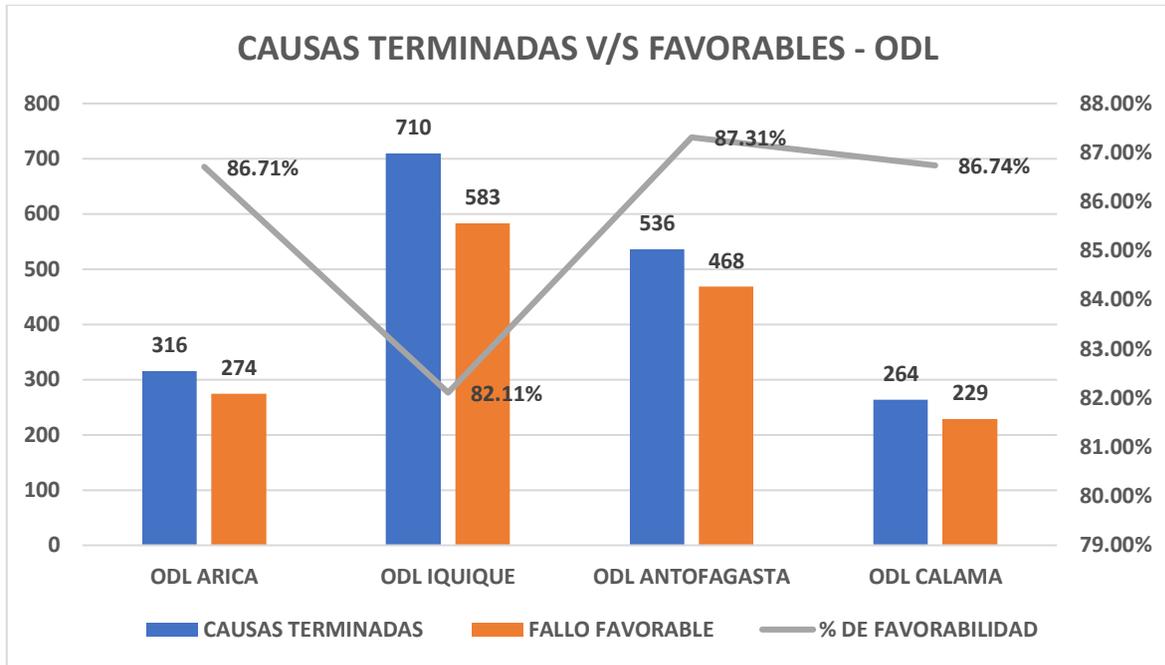
- PATROCINIO JUDICIAL.**

	PATROCINIO JUDICIAL
ODL ARICA	391
ODL IQUIQUE	772
ODL ANTOFAGASTA	663
ODL CALAMA	495
TOTAL	2.321



- CAUSAS TERMINADAS Y FALLO FAVORABLE.**

	CAUSAS TERMINADAS	FALLO FAVORABLE	% DE FAVORABILIDAD
ODL ARICA	316	274	86,71%
ODL IQUIQUE	710	583	82,11%
ODL ANTOFAGASTA	536	468	87,31%
ODL CALAMA	264	229	86,74%
TOTAL	1.826	1.554	85,10%

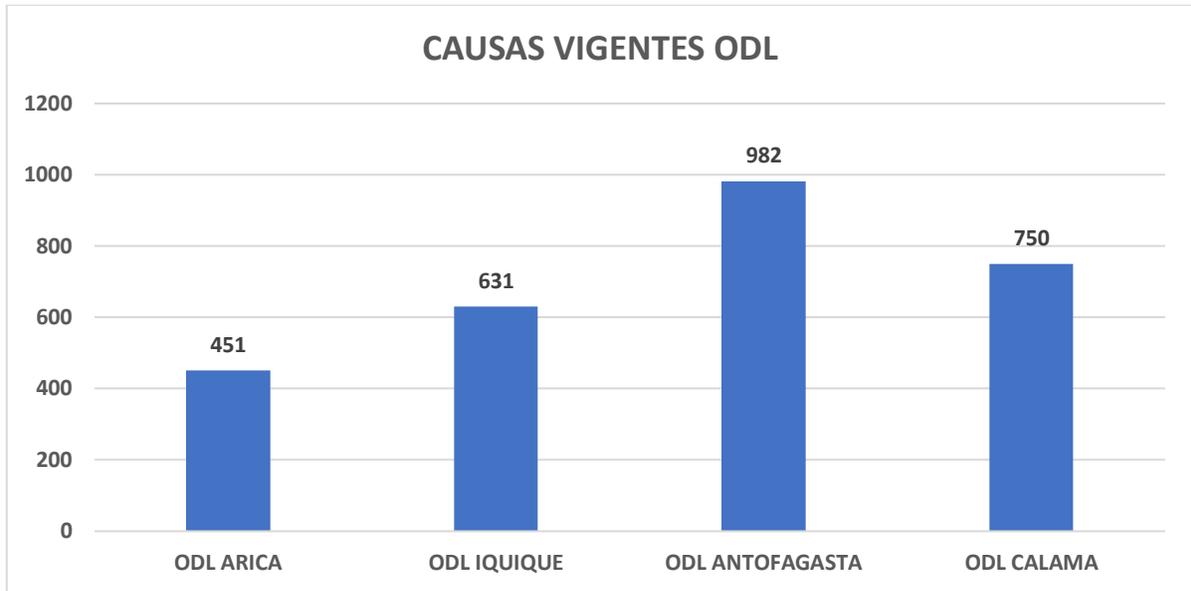


Se destaca que a nivel de las Oficinas de Defensa Laboral la CAJTA se obtiene un **85,10% de resultados judiciales favorables o con avenimientos** lo cual se debe a la gran experiencia ganada por nuestros profesionales de la CAJTA.



- **CAUSAS VIGENTES A DICIEMBRE DE 2019.**

	CAUSAS VIGENTES ODL
ODL ARICA	451
ODL IQUIQUE	631
ODL ANTOFAGASTA	982
ODL CALAMA	750
<b>TOTAL</b>	<b>2.814</b>

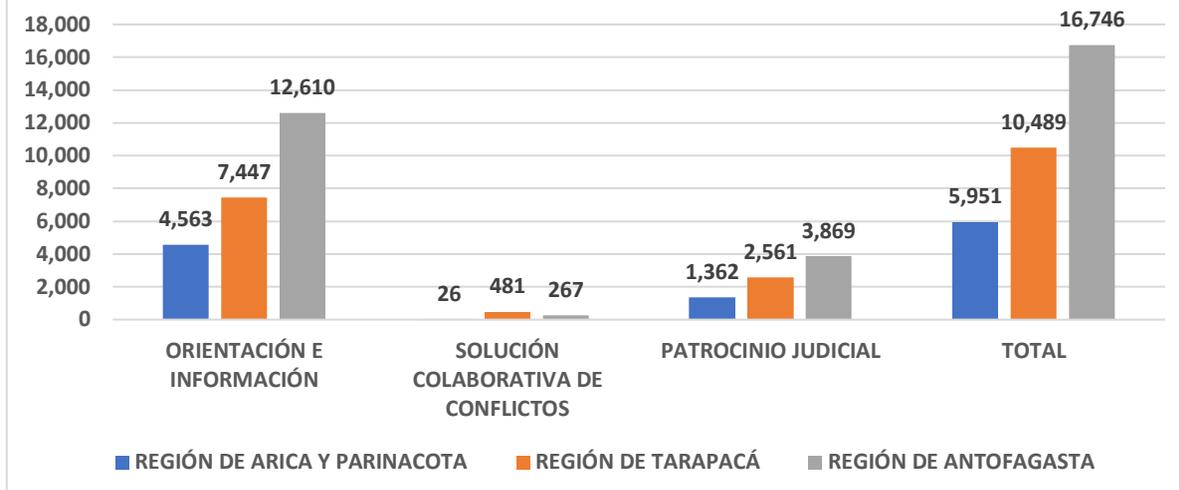


#### 4.3. PRIORIZACIÓN DEL TEMA GÉNERO.

##### 4.3.1. MUJERES ATENDIDAS POR LÍNEA DE ATENCIÓN.

	ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN	SOLUCIÓN COLABORATIVA DE CONFLICTOS	PATROCINIO JUDICIAL	TOTAL
REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA	4.563	26	1.362	5.951
REGIÓN DE TARAPACÁ	7.447	481	2.561	10.489
REGIÓN DE ANTOFAGASTA	12.610	267	3.869	16.746
<b>TOTAL</b>	<b>24.620</b>	<b>774</b>	<b>7.792</b>	<b>33.186</b>

## MUJERES ATENDIDAS POR LÍNEA DE ATENCIÓN



La Corporación atendió un total de 33.186 mujeres durante el año 2019, 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.

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 consultorio jurídico como los oficina de defensa laboral de Antofagasta reportan un número elevado de atenciones, mientras que los centro de atención a víctimas de Arica reporta la mayor numero de orientación e información.

En cuanto a solución colaborativa 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 consultorio jurídico, oficina de defensa laboral y centro de atención a víctimas de delitos violentos.

## 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.



*Un grupo de funcionarios y funcionarias de diferentes unidades de la Región de Tarapacá, participaron en la charla, “Enfoque de Género y Prevención de la violencia contra las mujeres”*

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

Las Corporaciones de asistencia judicial celebraron en conjunto con Defensoría Penal Pública y Gendarmería un convenio destinado a Las mujeres privadas de libertad, respecto de aquellas que encuentran en una especial situación de vulnerabilidad, en cuanto a ello es que dentro de la población penal, debido a que por motivos de composición social, su reclusión causa alto impacto en su entorno familiar, particularmente en los casos en que existen niños, niñas y adolescentes sujetos a su cuidado.

Dado lo anterior, el objeto del presente convenio consiste en otorgar asistencia jurídica y judicial a las reclusas, especialmente en asuntos de familia y civil, procurando por este medio, la debida protección y ejercicio de sus derechos ante los Tribunales de Justicia, así como los de sus dependientes.

Aquí se facilitará los medios necesarios para una adecuada coordinación, derivación y provisión de los servicios, los cuales serán otorgados por las Corporaciones.

Las necesidades jurídicas son evidentemente relacionadas con sus hijos, como lo es el Derecho de familia, y regularización de su situación migratoria, es por ello que solicitan claridad con sus juicios,

objetividad, transparencia en justicia, la agilización de atención y documentación e información en la visita con sus abogados.

Las personas destinatarias del presente convenio también han sido separadas de sus hijos lo cual resulta un proceso traumante considerando las circunstancias en las cuales se produce esta separación, esta realidad es invisibilizada, es por ello que es necesario considerar también derecho de la niñez al respecto, ya que indirectamente se está vulnerando a los niños, niñas, sobre todo a los menores de 2 años que se encuentran con ellos en el recinto penal.

Es por ello que las unidades operativas en coordinación con las Direcciones regionales de las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá y Antofagasta entregan cobertura para todas aquellas mujeres que requieran de un acceso a la justicia efectivo.

En cuanto al Programa Mi Abogado de Tarapacá y de Arica y Parinacota, cumplen la función de curador ad litem con los hijos de las internas de los Centros de cumplimiento penitenciario de ambas regiones, dicha unidad efectúa coordinaciones con el Programa creciendo juntos con la finalidad de entregar una representación integral respecto de los niños y niñas, de esta manera mujeres privadas de libertad cuentan con la certeza de que sus hijos tengan una representación integral a sus derechos.

El Consejo de la sociedad civil en conjunto a unidades operativas realizó actividades en beneficio de mujeres vulnerables, las cuales se tradujeron en capacitaciones, actividades en terreno de atención, entre otros. Gran parte de mujeres beneficiarias han sido migrantes, lo que permite que otras nacionalidades conozcan de nuestra institución y sobretodo visibilización para las unidades CAJTA para que existan más beneficiarias de nuestros servicios.

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

Unidades de la Corporación se capacitaron en temática de género con unidades pertenecientes a Sernameg y YMCA lo que permite un conocimiento acabado para entregar una mejor protección para nuestras usuarias en la temática de violencia intrafamiliar.

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

Es destacable la participación de la Corporación en talleres sobre aspectos técnicos de la explotación sexual y comercial de Niños, Niñas y Adolescentes, ya que el año 2019 finalizó un proceso de numerosas acciones sobre la materia desde el año 2017 al 2019, lo que implicó un gran aporte en la temática para nuestras unidades y la comunidad.

Nuestras unidades durante estos años se han formado y especializado en temáticas como Ley de identidad de género y derechos en la comunidad transexual, actividades que incluso se concretarán el año 2020, con apoyo del Consejo de sociedad civil.



*En Antofagasta se realizó un taller denominado “Violencia de Género contra las mujeres y en las relaciones afectivas y de pareja”*

#### **4.3.2. ATENCIÓN A MUJERES INDÍGENAS AÑO 2019.**

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.

- **REGIÓN DE ANTOFAGASTA.**

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



### CONSOLIDADO ESTADÍSTICO PUEBLOS ORIGINARIOS.

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

**Tabla de los Pueblos Originarios Consolidado por Región:**

UNIDAD OPERATIVA	GENERO		
	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
<b>REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA</b>	<b>1.413</b>	<b>612</b>	<b>2.025</b>
CONSULTORIO JURÍDICO DE ARICA	694	313	1.007
CONSULTORIO JURÍDICO MÓVIL ARICA	483	184	667
CENTRO JURÍDICO UTA ARICA	120	59	179
CAVI ARICA	44	11	55
OFICINA DE DEFENSA LABORAL DE ARICA	58	41	99
SENADIS ARICA	14	4	18
<b>REGIÓN DE TARAPACÁ</b>	<b>2.014</b>	<b>898</b>	<b>2.912</b>
CONSULTORIO JURÍDICO DE IQUIQUE	279	145	424
CONSULTORIO JURÍDICO DE ALTO HOSPICIO	460	102	562
CONSULTORIO JURÍDICO DE POZO ALMONTE	995	513	1.508

UNIDAD OPERATIVA	GENERO		
	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
CENTRO FAMILIA IQUIQUE	105	45	150
CENTRO JURÍDICO UTA IQUIQUE	68	45	113
CENTRO MEDIACION IQUIQUE	69	32	101
CAVI IQUIQUE	13	4	17
OFICINA DE DEFENSA LABORAL DE TARAPACÁ	15	10	25
SENADIS IQUIQUE	10	2	12
<b>REGIÓN DE ANTOFAGASTA</b>	<b>809</b>	<b>372</b>	<b>1.181</b>
CONSULTORIO JURÍDICO ANTOFAGASTA CENTRO	23	17	40
CONSULTORIO JURÍDICO ANTOFAGASTA NORTE	4	9	13
CONSULTORIO JURÍDICO CALAMA	557	219	776
CONSULTORIO JURÍDICO TOCOPILLA	11	0	11
CONSULTORIO JURÍDICO MEJILLONES	22	16	38
CONSULTORIO JURÍDICO TALTAL	3	0	3
MÓVIL SAN PEDRO DE ATACAMA	125	54	179
MÓVIL MARÍA ELENA	1	1	2
CENTRO JURÍDICO U. ACONCAGUA	43	32	75
CENTRO JURIDICO U. ANTOFAGASTA	0	1	1
OFICINA DE DEFENSA LABORAL ANTOFAGASTA	6	14	20
OFICINA DE DEFENSA LABORAL CALAMA	13	8	21
SENADIS ANTOFAGASTA	1	1	2
<b>TOTAL</b>	<b>4.236</b>	<b>1.882</b>	<b>6.118</b>

Es así como el mayor número de mujeres atendidas tiene lugar en la comuna de Pozo Almonte en la Región de Tarapacá, en donde acuden de diversas localidades del interior o son atendidas a su vez con el consultorio jurídico móvil.

El segundo consultorio con mayor afluencia de público lo constituye el Arica.

Mientras que Calama es la tercera comuna 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.

Le sigue el Consultorio Jurídico Móvil de Arica y finalmente el Consultorio Jurídico de Alto Hospicio.

Se destaca la mayor presencia de Arica de mujeres indígenas en la materia Laboral.

Es la Región de Tarapacá que da cuenta del mayor ingreso de mujeres indígenas de las 3 regiones del país, lo anterior es por su presencia mediante el consultorio jurídico móvil, el cual se desplaza en diversas localidades del interior y de difícil acceso, lo que permite un acceso a la justicia apto para todas las mujeres y que guarde relación con la entrega de un servicio de calidad, el que demuestra que a lo largo de los años se mantiene de manera sostenible en el tiempo, entregando confianza para la usuaria y un respaldo ante las dificultades.





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

## 5.1. PRÁCTICAS PROFESIONALES.

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

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

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



## 5.2. UNIVERSO DE POSTULANTES.

Los postulantes que terminaron su práctica profesional en nuestra institución durante el año 2019, son 220.

Constituyendo la región de Antofagasta, la que cuenta con más postulantes, esto es 86 personas, le sigue la Región de Tarapacá con 85 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.

Se informan 11 postulantes que si bien terminaron su práctica profesional durante el año 2019, obtuvieron su nota el año 2020.

En cuanto a las prácticas suspendidas se informan 3, que corresponden 2 de la Región de Antofagasta y 1 de la Región de Tarapacá.

En cuanto a las prácticas renunciadas estas corresponden a 5 de la ciudad de Antofagasta.

REGIÓN	FINALIZADA	PENDIENTE	RENUNCIA	VIGENTE	TOTAL
ARICA Y PARINACOTA	49	0	0	2	51
TARAPACÁ	85	1	0	1	87
ANTOFAGASTA	86	2	5	8	101
<b>TOTAL</b>	<b>220</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>239</b>

REGIÓN	APROBADO	REPROBADO	SIN NOTA	TOTAL
ARICA Y PARINACOTA	48	0	3	51
TARAPACÁ	84	1	2	87
ANTOFAGASTA	92	0	9	101
<b>TOTAL</b>	<b>224</b>	<b>1</b>	<b>14</b>	<b>239</b>

En cuanto a postulantes que aprobaron su práctica profesional el 94% de los egresados de derecho, siendo el 6% reprobado.

Es así como 224 personas que aprobaron su práctica se divide de la siguiente manera: Región de Antofagasta con el mayor número de aprobados 92, luego la Región de Tarapacá con 84 y finalmente la Región de Arica y Parinacota con 48 personas.



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

REGIÓN	2018	2019
ARICA Y PARINACOTA	53	51
TARAPACÁ	79	87
ANTOFAGASTA	96	101
<b>TOTAL</b>	<b>228</b>	<b>239</b>

Se detecta en cuanto a la diferencia entre los años 2018 y 2019 que existen 11 postulaciones más el año 2019, lo cual da a entender que este año subieron las postulaciones a diferencia de tendencias de años anteriores.

- ✓ **Región de Arica y Parinacota:** Se observa un disminución en relación para el 2019 de 2 postulaciones en comparación con el año 2018
- ✓ **Región de Tarapacá:** Se observa un aumento en relación para el 2019 de 8 postulaciones en comparación con el año 2018.
- ✓ **Región de Antofagasta:** Se observa un aumento en relación para el 2019 de 5 postulaciones en comparación con el año 2018.

Como podemos observar en el cuadro anterior podemos darnos cuenta que si comparamos el número de postulantes en práctica recibidos el año 2019 con los que hicieron practica el 2018, claramente se presenta un aumento, la cual fue marginal en todas las regiones, siendo la región de Arica y Parinacota la única región que disminuyó su número en comparación con el año anterior, pero quizás ello significa que hemos luego de 4 años de baja llegado a una media que podrá ser la constante en años venideros de alrededor de 240 Postulantes por año.

#### 5.4. PREMIACIÓN DE POSTULANTES DESTACADOS.

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



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

#### REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA.

- ✓ Nayiveth Yaznaya Jaque Burgos.
- ✓ Ana Muriel Vargas Valenzuela.
- ✓ Raquel Elizabeth del Rosario Avalos Montalvan.
- ✓ Luciano Alvaro Cornejo Vega.
- ✓ Mario Ignacio Maya Sessarego.
- ✓ Fernanda Estay Muller.
- ✓ Elizabeth Andrea Valentina Paredes Jimenez.
- ✓ Karla Julia Perez Paxi.

## REGIÓN DE TARAPACÁ.

- ✓ Felipe Antonio Rodríguez Guerrero.
- ✓ Stefani Giovanna Parraguez Fuentes.
- ✓ Estefanía Jireh Garrido Escalera.
- ✓ Rodrigo Eduardo Aguayo Herrera.
- ✓ María José Tobar Cabrera
- ✓ Gabriel Alejandro Santos Garrido.
- ✓ Victoria Vargas Cortez.
- ✓ José Luis Mora Argote.
- ✓ Yuliette Francisca Molina Navarrete.
- ✓ Noelia Elena López Rodríguez.
- ✓ Jacqueline Elizabeth Gloria Rivas Sepúlveda.
- ✓ Sebastián Jesús Flores Rojas.
- ✓ Gabriela Beatriz Vulinovic Cordones.
- ✓ Álvaro Martín Báez Espejo.
- ✓ Saddam Genaro Marcó Fleming.
- ✓ Katherine Elena Godoy Rojas.
- ✓ Constanza Natalia Yañez Quezada.
- ✓ Carlos Alberto Ahumada Bravo.
- ✓ Oscar Enrique Peña Carreño.
- ✓ Natalia Camila Levi Paiva.
- ✓ Patricio Alejandro Quinteros Allende.
- ✓ Katherine Betsabe Cortes Gómez.
- ✓ Manuel Alejandro Silva Benavides.
- ✓ Marsella Evelyn Tamblay Fabrega.
- ✓ Minna Alicia Raquel Campusano Valdivia.
- ✓ Miriam Andrea Villarroel Poblete.
- ✓ Fabricio Guzmán Radulovich.
- ✓ Marcos David Olivos Silva.

## REGIÓN DE ANTOFAGASTA.

- ✓ Oscar del Villar García.
- ✓ Felipe Julio Araya.
- ✓ Alejandra Ciudad Silva.
- ✓ Vanesa Rodríguez Aguirre.
- ✓ Josué Muñoz Flores.
- ✓ Sharif Hemdan González.
- ✓ Catalina Tapia Salas.





## CAPÍTULO 6: *Participación Ciudadana*

## 6.1. NORMAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

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

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

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

## 6.2. CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL.

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

El Consejo de la Sociedad Civil en sesión extraordinaria del 19 de mayo de 2020, se envió por correo electrónico y se revisó este documento base de rendición de Cuenta Pública del año 2019, donde los Consejeros la aprobaron para la realización de la actividad de la Cuenta Pública Participativa del 2019. Esta reunión se realizó mediante el sistema de Video llamada, por la Cuarentena decretada en la ciudad de Iquique y las medidas de Prevención del COVID-9, decretada por la Autoridad Sanitaria.



Actualmente, el Consejo de la Sociedad Civil se constituyó definitivamente el año 2019.

### **6.3. CONSULTA CIUDADANA.**

Las Corporaciones de Asistencia Judicial, en virtud de la norma de participación ciudadana del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Resolución Exenta n° 300 de fecha 9 de febrero de 2015, y la norma específica de participación ciudadana Resolución Exenta N° 51/2015 de fecha 12 de febrero de 2015 y la Resolución Exenta N° 1010/2018 que modifica la misma, da cuenta de cada uno de los procesos de participación ciudadana que ha ejecutado la institución desde la fecha de su creación, es así como es fundamental para la Corporación la participación de todas las personas en este proceso, tanto usuarios, funcionarios, en general toda la ciudadanía.

Dentro de la participación se reconoce tanto en ámbito nacional como internacional, es así como desde un comienzo se ha cumplido con compromisos internacionales en la materia, ya sea a través de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, Convención Americana sobre Derechos Humanos, Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, Alianza para el Gobierno Abierto (Open Government Partnership), todo lo anterior incluso se puede centrar en un extracto de la Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, 2009 “ Los Estados Iberoamericanos signatarios de esta Carta se comprometen a promover la participación ciudadana en la gestión pública siguiendo las pautas de orientación contenidas en la presente, con el propósito de estimular la democracia participativa, la inclusión social y el bienestar de los pueblos de Iberoamérica.

Actualmente resulta relevante la participación de la ciudadanía en diversos ámbitos, pero sobretodo con la finalidad de que la participación ciudadana aumente la legitimidad y sustentabilidad de las políticas públicas vigentes y futuras, es así como a diferencia de décadas anteriores, contamos con observatorios como lo es el observatorio de participación ciudadana y no discriminación, el cual permite tener acceso a una garantía que todas las personas tengan un libre acceso a derechos y servicios de estado sin ningún tipo de discriminación.

Parte del trabajo realizado en esta oportunidad, es referente a personas que se encuentran privadas de libertad, y sobre todo mujeres y que se encuentran en estado de gestación o con sus hijos menores de 2 años dentro del recinto penitenciario en la ciudad de Iquique, bajo un concepto de género e infancia vulnerada, es que se encuentran este grupo específico que en esta oportunidad fue necesario abordar, con la finalidad de que puedan contar con antecedentes adicionales para consultar, informar, construir y/o validar políticas públicas necesarias tomando la misma voz de las personas bajo privación de libertad y sobretodo madres de infantes que se encuentran en recintos penitenciarios.

La importancia de esta encuesta realizada es que llegamos a un grupo que normalmente no tienen acceso a los mecanismos de participación ciudadana de manera libre y espontánea como cualquier persona, sino que con ciertas limitaciones lo cual permite que evidentemente constituya un material relevante sobre todo porque se pueden obtener soluciones en base a respuestas de las internas, lo que se traduce en un impulso equitativo, acceso a oportunidades y justicia, lo cual revitaliza a organizaciones para obtener una cohesión social y que impulsen un mejor acceso a la justicia amplia.

De esta manera es más factible ordenar prioridades sobre las cuales debemos continuar trabajando y de qué forma los niveles de participación ciudadana deben incidir para que los grupos puedan ser

partícipes de procesos, de esta manera consolidados la institucionalidad desde el estado con la convicción de que de alguna manera se logró un cambio y tranquilidad de dichas personas en cuanto a que tendrán acceso a la justicia y sobre todo un juicio justo.

La encuesta aplicada surge en virtud de nuevo Convenio de colaboración entre Subsecretaría de Justicia.

Defensoría penal pública, Gendarmería de Chile, Corporación de Asistencia Judicial de las Regiones de Tarapacá y Antofagasta, Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso, Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana y Corporación de Asistencia Judicial de la Región del Biobío.

Las mujeres privadas de libertad se encuentran en una especial situación de vulnerabilidad dentro de la población penal, debido a que por motivos de composición social, su reclusión causa alto impacto en su entorno familiar, particularmente en los casos en que existen niños, niñas y adolescentes sujetos a su cuidado.

Dado lo anterior, el objeto del presente convenio consiste en otorgar asistencia jurídica y judicial a las reclusas, especialmente en asuntos de familia y civil, procurando por este medio, la debida protección y ejercicio de sus derechos ante los Tribunales de Justicia, así como los de sus dependientes.

Para estos efectos, las instituciones que suscriben el presente Convenio de Colaboración, facilitarán dentro de su ámbito de competencia, los medios necesarios para una adecuada coordinación, derivación y provisión de los servicios, los cuales serán otorgados por las Corporaciones de Asistencia Judicial.

En razón de lo expuesto es que se solicita consolidar la información sobre las necesidades jurídicas institucionales para poder determinar una atención más eficaz y útil que entregue un acceso a la justicia determinante para dichas mujeres.

El día 13 de diciembre de 2019, en horario de mañana, se generó el proceso de participación ciudadana con 20 mujeres internas en la unidad de maternidad del Centro de cumplimiento penitenciario de Iquique, algunas de ellas se encontraban con sus hijos menores de 2 años y las demás se encontraban en estado de gravidez.

La encuesta aplicada resultó importante en cuanto a las conclusiones que hemos podido obtener, ya que damos cuenta de que en la cárcel o los Centros de Cumplimiento Penitenciarios requieren asesoría jurídica o asistencia judicial de manera urgente, si bien el grupo evaluado fue pequeño, se informó claramente que las mayores urgencias de información son Derecho de familia y Derecho Migratorio, este grupo informa además que requiere que 1 vez al mes sean visitadas por un abogado y que se requiere de parte de su abogado factores de agilidad, transparencia y preparación a los juicios antes de tener acceso a la justicia.

Dichos factores son determinantes para la que dicho grupo pueda tener la esperanza de un juicio justo.

Asimismo se mostró una realidad invisibilizada que viven día con día los niños de madres que están en los centros de cumplimiento penitenciario. Niños que despiertan con sus madres, pero aislados de la sociedad, su desarrollo es diferente, y la brusca separación que tienen de sus madres es también, propio de fallas del sistema carcelario y de las dificultades y deficiencias en lo referente a la protección de los niños y niñas.

En ese sentido, la legislación señala los principios para garantizar aquellos derechos y el interés superior del niño como elemento que debe ser considerado primordial en la toma de decisiones que involucre a niñas, niños y adolescentes. Además, establece que se deben asignar recursos que permitan dar cumplimiento a todas las acciones que establezca la Ley en favor de la niñez. Es entonces, una obligación de las autoridades diseñar, ejecutar, dar seguimiento e implementar políticas públicas que contribuyan a la formación física, psicológica, económica, social, cultural, ambiental y cívica de niñas, niños y adolescentes (Convención de los Derechos del Niño artículo 3). Los principios rectores para la aplicación de la legislación van desde el interés superior de la niño, la igualdad sustantiva, los derechos humanos y sus principios, la no discriminación, la inclusión, el derecho a la vida, supervivencia y desarrollo, la participación, la interculturalidad, la corresponsabilidad de familia, sociedad y autoridades, el principio por persona, el acceso a una vida libre de violencia, la accesibilidad, la autonomía progresiva, entre otros (Convención de los Derechos del Niño ,artículo 6).

En razón de la Asamblea General de las Naciones Unidas, Reglas de las Naciones Unidas para el tratamiento de las reclusas y medidas no privativas de la libertad para las mujeres delincuentes (Reglas de Bangkok) se indican algunas reglas que se señalan o indican tópico relacionado con los hijos de mujeres reclusas son: La Regla 2 del instrumento establece que debe existir atención suficiente a procedimientos de ingresos de niños a la institución. El segundo párrafo de dicha regla señal que, antes del ingreso de la mujer con niños a su cargo, se deberán adoptar disposiciones respecto de aquellos, *“previéndose incluso la posibilidad de suspender la reclusión por un período razonable, en función del interés superior de los niños”*.

Es un hecho que los niños que viven en prisión con sus madres, no disfrutan plenamente de sus derechos humanos. Además de estar privados de su libertad (al igual que sus madres), son vulnerados en sus derechos más básicos como una sana alimentación, educación formal, esparcimiento, atención a su salud, entre otros. Si bien es cierto, el apego con su madre es primordial en los primeros años de vida de un infante, también es cierto que llega una edad en la que el menor no podrá desarrollarse plenamente porque, dentro de los centros penitenciarios, no existen los elementos suficientes para lograrlo

No hay un consenso sobre la edad óptima en la que un niño o niña debe ser separado de su madre ya que la separación de un menor de sus padres debería ser algo excepcional. En realidad, cada caso debe valorar a profundidad para decidir cuándo causa menos afectación a la niña o niño, aquella separación

Jurisprudencia internacional (Mexicana) ha establecido que, lo importante para separar a un infante de su madre, no es considerar única y exclusivamente la edad establecida por la norma, sino el caso particular de cada menor. Para ello, la separación debe ser gradual, sensible y progresiva y, además debe haber un acompañamiento psicológico y una evaluación particular del menor buscando, en todo momento, lo que sea mejor para ella o él.

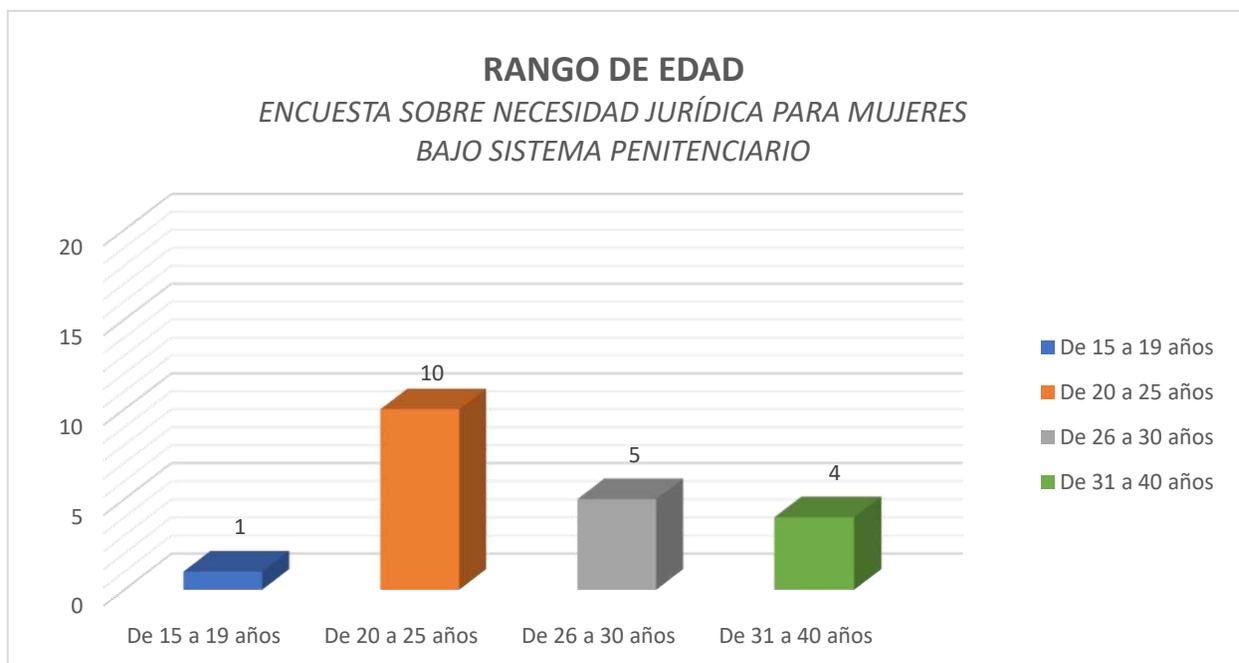
Lo anterior se evidencia teniendo presente que la mayoría de las mujeres encuestadas en atención a su corta edad, el número de hijos, situación educacional, evidentemente tuvo que recurrir al delito de tráfico de drogas para obtener un mejor futuro de sus hijos, teniendo presente también la situación económica de su país y los factores determinantes para la migración. La mayoría de las encuestadas coinciden con dicho factor.-

Las necesidades jurídicas son evidentemente relacionadas con sus hijos, como lo es el Derecho de Familia, y regularización de su situación migratoria, es por ello que solicitan claridad con sus juicios, objetividad, transparencia en justicia, la agilización de atención y documentación e información en la visita con sus abogados.

En razón de las conclusiones necesarias en esta encuesta resulta urgente cubrir las necesidades propias en el ámbito jurídico pero también el hecho de ser separadas de sus hijos menores o hasta 2 años resulta un proceso traumante considerando las circunstancias en las cuales se producen, esta realidad es invisibilizada, es por ello que es necesario considerar también derecho de la niñez al respecto, ya que indirectamente se está vulnerando a los niños y niñas.

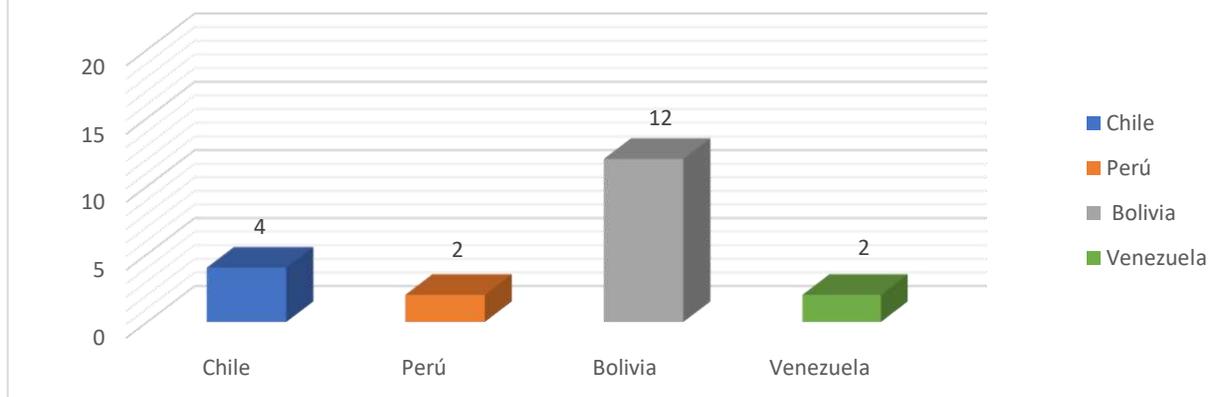
Se pretende que estos documentos y los que se obtengan a futuro puedan ampliar y consolidar la institucionalidad de participación ciudadana desde el estado, generando mayores niveles de participación.

#### DE LA MUESTRA EFECTUADA Y SUS RESULTADOS.



## NACIONALIDAD

### ENCUESTA SOBRE NECESIDAD JURÍDICA PARA MUJERES BAJO SISTEMA PENITENCIARIO



### PUEBLO ORIGINARIO (SI O NO, E INDICAR CUÁL)

Se evidencia que en su mayoría no corresponde a pueblos originarios, sin embargo, un 45% son de pueblos originarios, siendo Aymara y Quechua los pueblos de mayor relevancia y de nacionalidad Boliviana en caso de Quechuas.

- **Si:** 9
- **No:** 11

. Aymara (Chile)    . Quechua (Bolivia)    . Viscachisi (Bolivia)

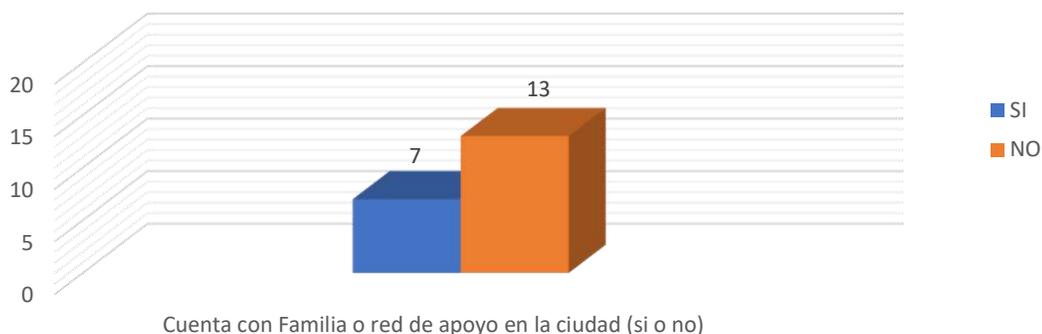
## PUEBLO ORIGINARIO

### ENCUESTA SOBRE NECESIDAD JURÍDICA PARA MUJERES BAJO SISTEMA PENITENCIARIO



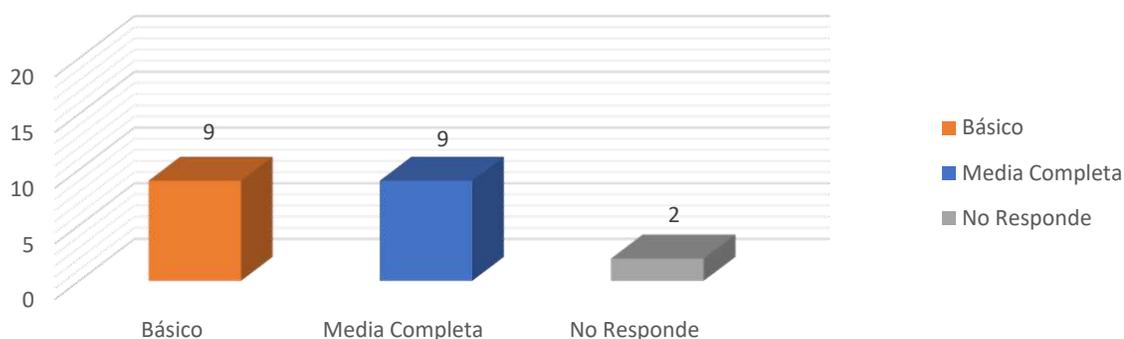
### FAMILIA O RED DE APOYO

ENCUESTA SOBRE NECESIDAD JURÍDICA PARA MUJERES  
BAJO SISTEMA PENITENCIARIO



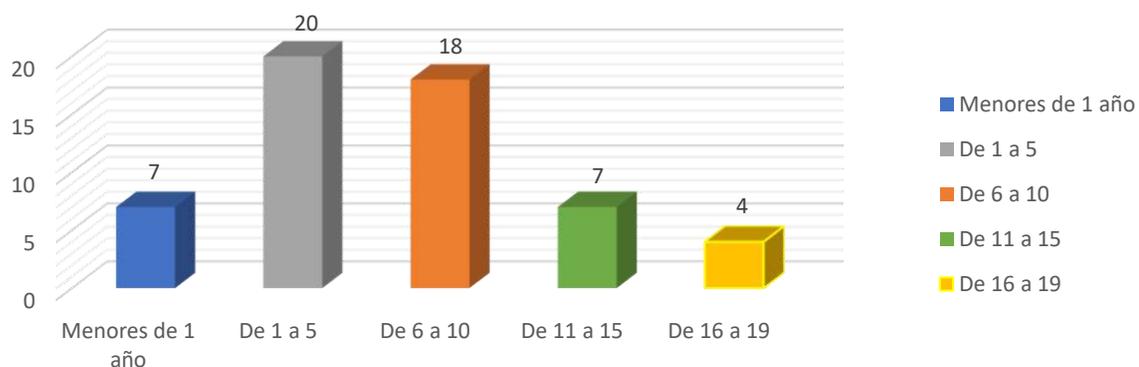
### NIVEL DE ESTUDIOS

ENCUESTA SOBRE NECESIDAD JURÍDICA PARA MUJERES  
BAJO SISTEMA PENITENCIARIO



### HIJOS

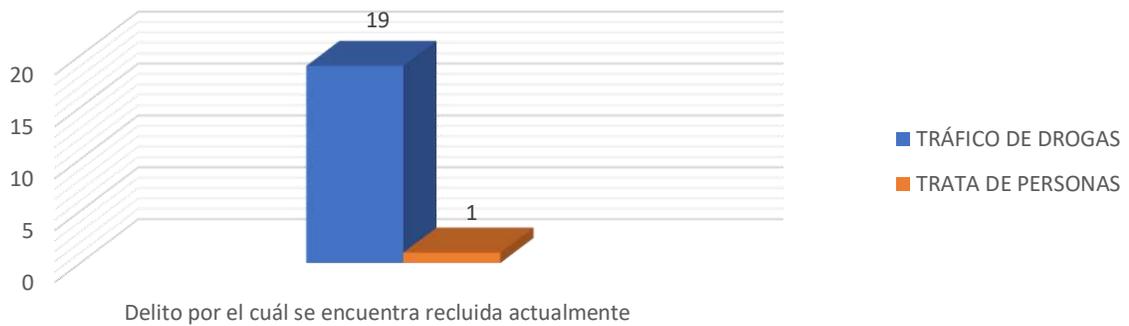
ENCUESTA SOBRE NECESIDAD JURÍDICA PARA MUJERES  
BAJO SISTEMA PENITENCIARIO



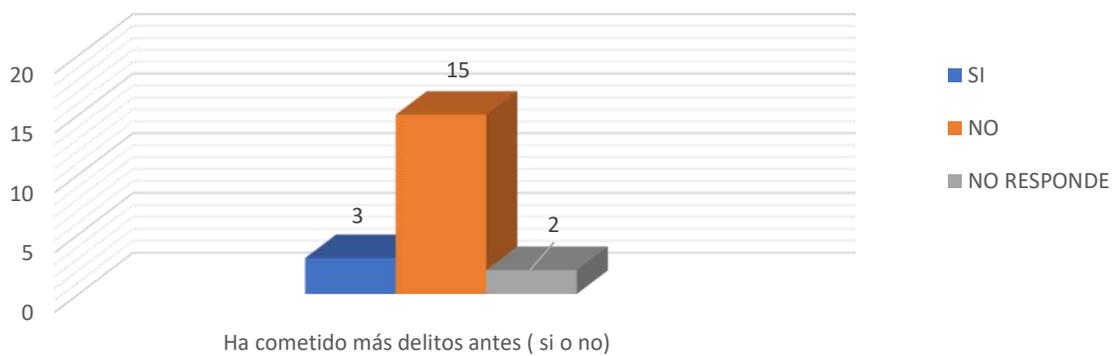
**Rangos de edad:**

- Menores de 1 año : 7
- De 1 a 5 : 20
- De 6 a 10 : 18
- De 11 a 15 : 7
- De 16 a 19 : 4
- (2 Embarazadas)

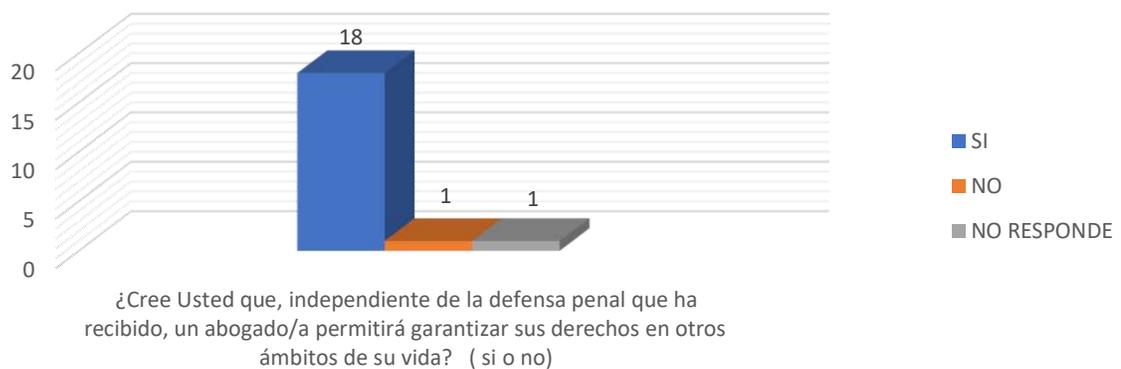
**DELITO CONDENA O IMPUTADA**  
**ENCUESTA SOBRE NECESIDAD JURÍDICA PARA MUJERES**  
**BAJO SISTEMA PENITENCIARIO**



**DELITOS ANTERIORES**  
**ENCUESTA SOBRE NECESIDAD JURÍDICA PARA MUJERES**  
**BAJO SISTEMA PENITENCIARIO**



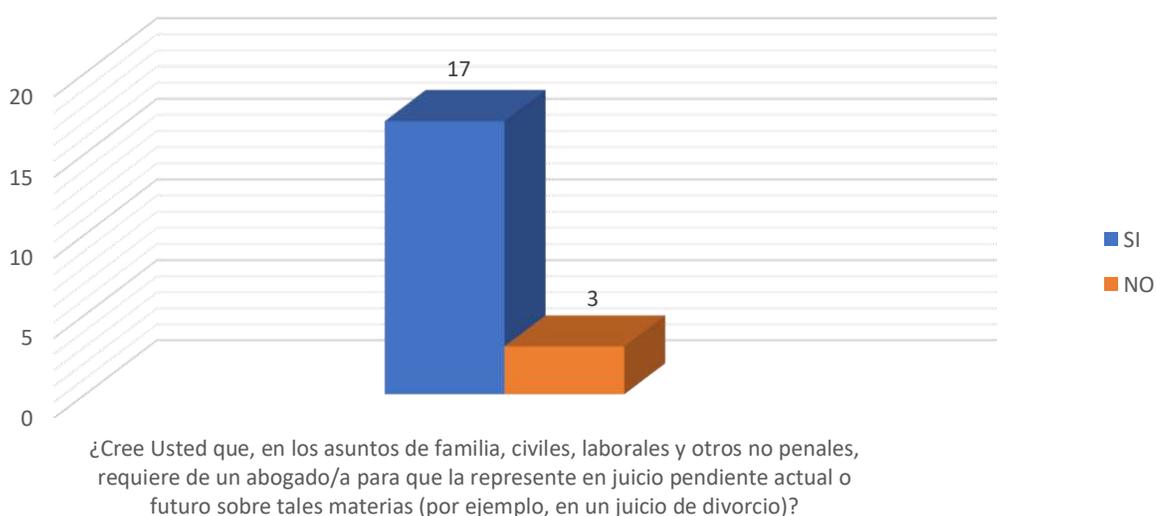
**GARANTÍA DE DERECHOS**  
**ENCUESTA SOBRE NECESIDAD JURÍDICA PARA MUJERES**  
**BAJO SISTEMA PENITENCIARIO**



### ORIENTACIÓN DE DERECHOS ENCUESTA SOBRE NECESIDAD JURÍDICA PARA MUJERES BAJO SISTEMA PENITENCIARIO



### REPRESENTACIÓN DE ABOGADO ENCUESTA SOBRE NECESIDAD JURÍDICA PARA MUJERES BAJO SISTEMA PENITENCIARIO

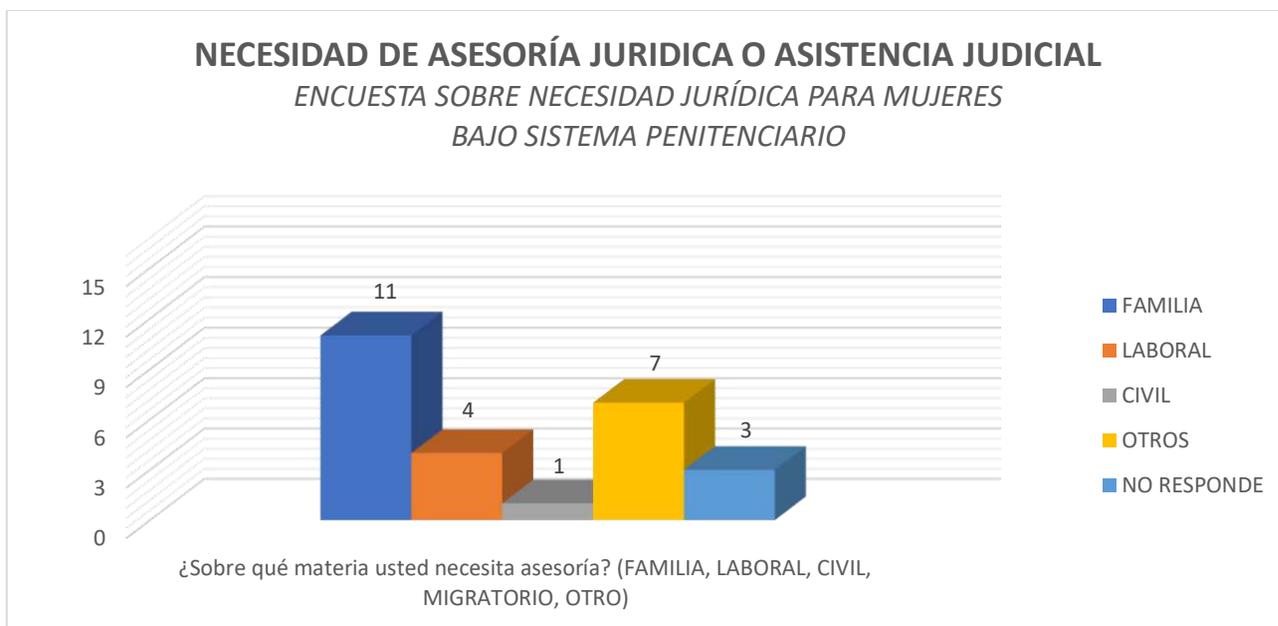


#### ¿Sobre qué materia usted necesita asesoría? (FAMILIA, LABORAL, CIVIL, MIGRATORIO, OTRO). Puede ser más de uno o todos

La materia que más ha sido requerida por las mujeres es derecho de familia en su mayoría y luego otros (MIGRACIÓN) y luego derecho laboral. Resulta importante que materia migratoria es importante para dicho grupo considerando que la mayoría es extranjera, sumado a que no existen organismos especializados en temática migratoria que asistan a dichas mujeres de manera frecuente. Lo cual se transforma en una necesidad urgente de regular o en su caso que el vínculo con consulados sea más frecuente de manera de que puedan asistir a sus compatriotas. En la respuesta se consolida el número de veces en que fueron seleccionadas las alternativas.

- **Familia:** 11
- **Laboral:** 4
- **Civil:** 1
- **Otros:** 7
- **No Responde:** 3

- Solicita más orientación
- Solicita más concurrencia de abogado a la cárcel
- Solicita abogado
- Información sobre pensión alimenticia y subsidio único familiar
- Información sobre estado de sus hijos dentro y fuera del centro de cumplimiento penitenciario.

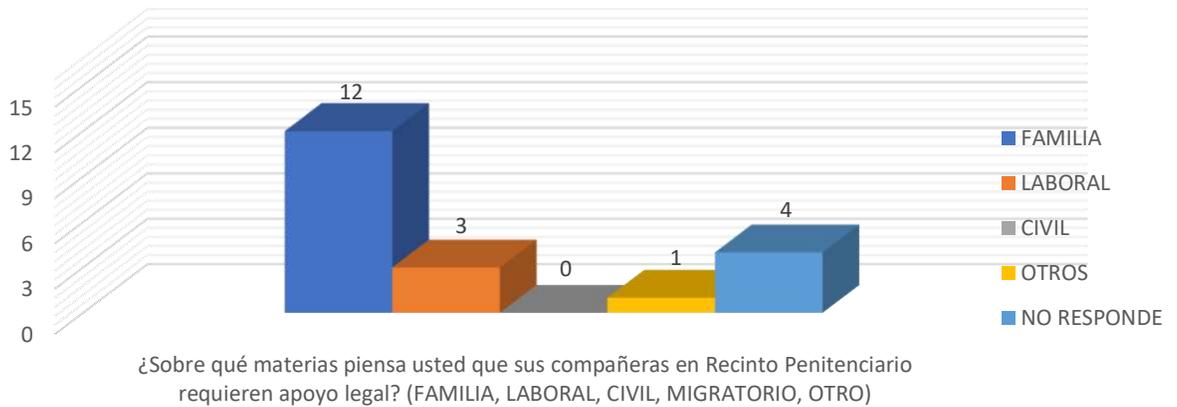


**¿SOBRE QUÉ MATERIAS PIENSA USTED QUE SUS COMPAÑERAS EN RECINTO PENITENCIARIO REQUIEREN APOYO LEGAL? (FAMILIA, LABORAL, CIVIL, MIGRATORIO, OTRO)**

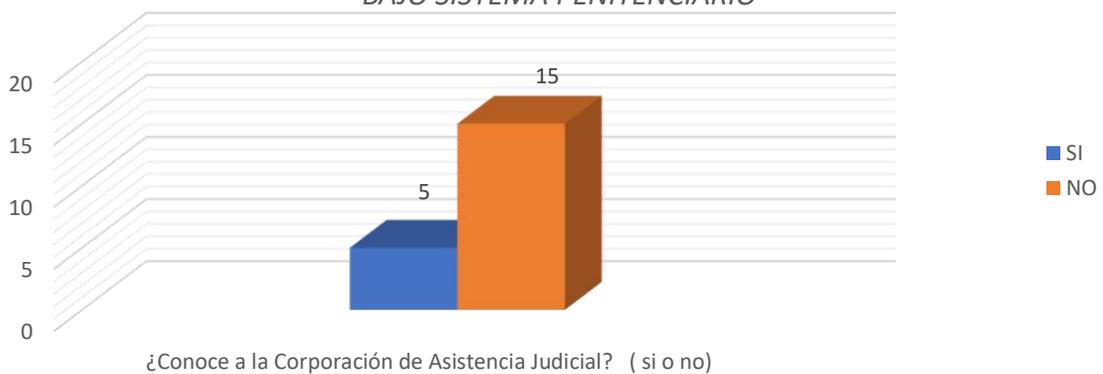
Se reitera la necesidad en materia de derecho de familia, temática migratoria y nos llama la atención el hecho de requerir ropa para los extranjeros recién llegados al penal, la cual se reiteró en más de una oportunidad en el documento.

- Familia: 12
  - Laboral: 3
  - Civil: 0
  - Otros: 1
  - No Responde: 4
- Expulsión.
  - Solicitud de ropa para extranjeros que ingresan al penal.
  - Orientación.
  - Información sobre derecho migratorio y requerimiento de ayuda sobre trámites.
  - Solicitud de colaboración para comunicarse con familias en el exterior.
  - Asesoría completa sobre pensiones de alimentos y derechos vulnerados.

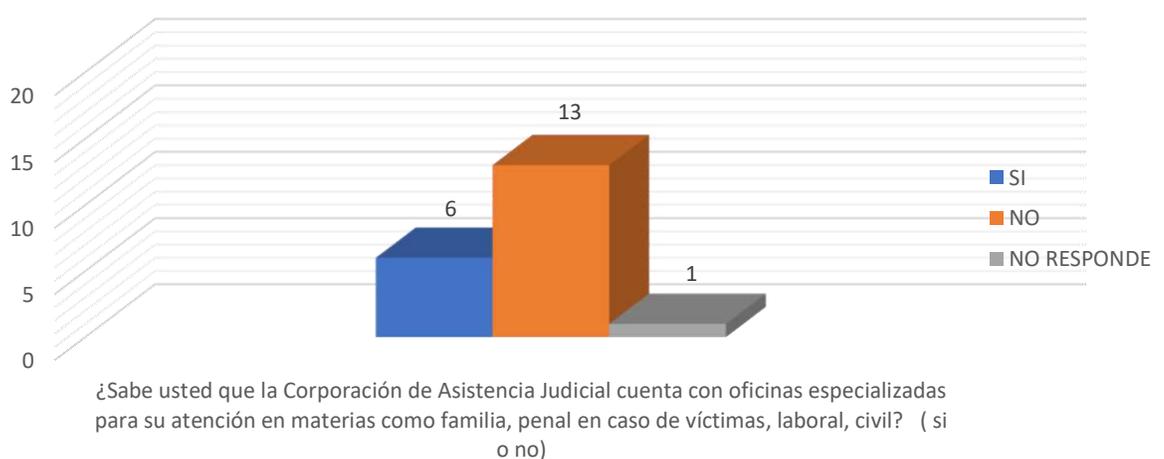
**MATERIA DE ASESORIA JURIDICA O ASISTENCIA JUDICIAL**  
**ENCUESTA SOBRE NECESIDAD JURÍDICA PARA MUJERES**  
**BAJO SISTEMA PENITENCIARIO**



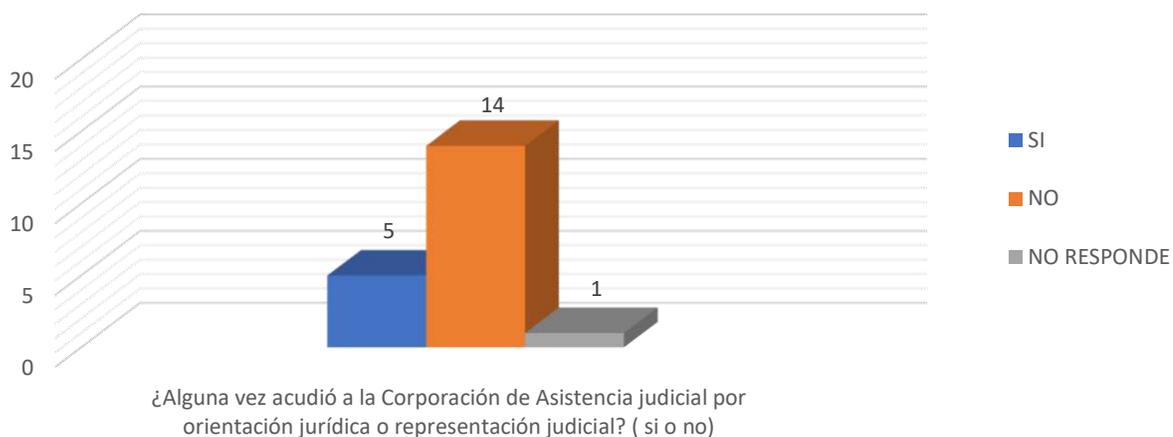
**CONOCIMIENTO DE LA CORPORACIÓN**  
**ENCUESTA SOBRE NECESIDAD JURÍDICA PARA MUJERES**  
**BAJO SISTEMA PENITENCIARIO**



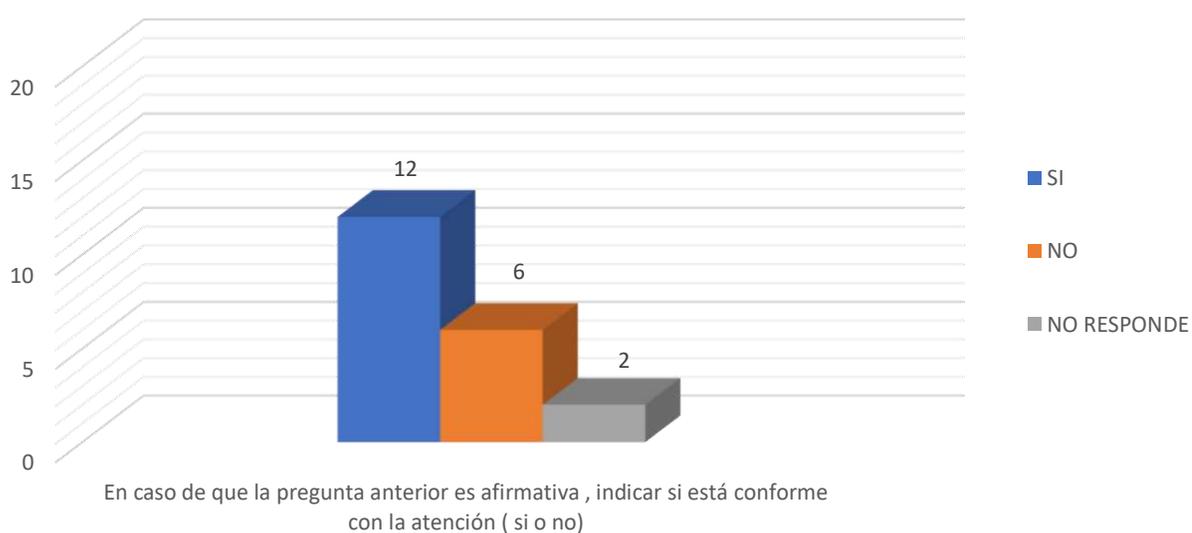
**CONOCIMIENTO DE OFICINAS ESPECIALIZADAS CORPORACIÓN**  
**ENCUESTA SOBRE NECESIDAD JURÍDICA PARA MUJERES**  
**BAJO SISTEMA PENITENCIARIO**



### CONOCIMIENTO DE EXISTENCIA DE CORPORACIÓN ENCUESTA SOBRE NECESIDAD JURÍDICA PARA MUJERES BAJO SISTEMA PENITENCIARIO



### CONFORMIDAD CON LA CORPORACIÓN ENCUESTA SOBRE NECESIDAD JURÍDICA PARA MUJERES BAJO SISTEMA PENITENCIARIO



### CON QUE REGULARIDAD DEBIESE CONCURRIR UN ABOGADO DE LA CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL PARA ATENDER SUS NECESIDADES JURÍDICAS:

Destaca que la mayoría prefiere que concurra un abogado 1 vez al mes, que una vez a la semana, lo cual se tendrá presente para los casos de manera regular, exceptuando los casos más complejos de tratar.

- Una vez a la semana: 7
- Una vez al Mes: 10
- Una vez cada dos meses: 0
- Una vez al semestre: 0
- No responde: 3

## ¿QUÉ HECHOS O ACCIONES SE NECESITAN PARA CONSIDERAR QUE UNA ATENCIÓN JURÍDICA SEA ÚTIL Y TENGA UN EFECTIVO ACCESO A LA JUSTICIA?

- Visita más frecuente de abogado.
- Orientación con explicación.
- Preparación en juicio.
- Orientar sobre expulsión.
- Claridad en juicio, objetividad, transparencia en justicia.
- Agilización de documentos y atención judicial.
- Más atención y agilización de documentación.
- Información y agilización de documentación respecto de extranjeros y expulsadas.
- Visitas continuas y verificar que requerimientos tienen las internas

## PUNTOS IMPORTANTES PARA SENTIRSE VERDADERAMENTE REPRESENTADA EN UN JUICIO (FAMILIA, CIVIL, PENAL, ETC)

- Orientación y preparación para juicio.
- Abogado transparente que prepare informe a su patrocinador.
- Transparencia y agilidad.
- Comunicación con la familia en el exterior.
- Información sobre derecho de familia y penal.





CAPÍTULO 7:  
***Logros ejecutados el 2019***

## 7.1. LOGROS IMPLEMENTADOS DURANTE EL 2019.

Durante el año 2019, se continuo 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 2019, 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 DE DIRECTORES REGIONALES:** Con la finalidad de generar una homologación de criterios, se determinaron reuniones cuatrimestrales de los directores regionales en conjunto, las cuales se unen a las reuniones de comité estratégico de la Dirección General.
  - ✓ **REUNIONES DE LINEA DE TRABAJO:** Se realizan reuniones de unidades especializadas, en conjunto con todas las jefaturas en atención a la unidad operativa, ya sea CAVI, Consultorio Jurídico o ODL de las tres regiones.
  - ✓ **REUNIONES DE COMITÉ TÉCNICO:** Se cumplió con un calendario anual de reuniones de Comité Técnico (reunión de jefes de unidad) instruyendo la realización de actividades para asegurar que la información e instrucciones llegasen a la totalidad de los equipos de trabajo.
  - ✓ **REUNIÓN DE PAUTA:** Se continuó con dicha instancia formal de reuniones de trabajo en cada unidad operativa de CAJTA denominada: "Reunión de Pauta", en la que se trabajan temas técnicos, organizacionales y resolución de conflictos al interior de los equipos.
- **VISITAS OPERATIVAS:** Procedimiento destinado a efectuar visitas en todas las unidades de manera semestral, en la cual se analiza, verifica y determinan los hallazgos jurídicos, administrativos y de postulantes de cada unidad, detectando eventuales problemas y subsanándolos en el corto, mediano y largo plazo. Todo ello conforme a formato estandarizado de control y fiscalización.
- Este año 2019, se continúa con las gestiones entre las Corporaciones para efectos de la modificación y actualización de nuestro Reglamento Interno por parte de una comisión en donde inclusive es parte AFUCAJTA (Asociación de funcionarios). Destacando la búsqueda de eficiencia operativa.
- Conformación de un equipo de la Dirección Regional de Tarapacá, al finalizar el proceso de contratación de la secretaria de dicha unidad e integrarse doña Johana Retamal al equipo de la

CAJTA, lo que ha sido un gran aporte, tanto por las características personales de la funcionaria como por la mejora en la gestión general del trabajo de la unidad en todos sus ámbitos.

- Se logra con éxito el traspaso y gestión del sistema de postulantes, centralizando sus procesos en las Direcciones Regionales, generando un control adecuado de las prácticas profesionales, tanto dentro de la CAJTA como en los convenios vigentes en la materia, logrando una baja considerable en el tiempo de revisión final de las mismas.
- Se concluyó con éxito el proceso de visitas operativas del año 2019, el cual incluyó nuevamente todas las unidades de la CAJTA, en virtud del cual se pudo cooperar activamente con las necesidades de cada una y apoyar adecuadamente la gestión de cada jefatura, detectando los nudos problemáticos, enfocando los esfuerzos en ellos. En estos procesos se levantó información que permitió a la Dirección General implementar para el presente año un sistema de abogados de apoyo para unidades que presentan situaciones críticas;

## **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:

- El desarrollo del proyecto laboratorio del Cambio, impulsado por nuestra Directora General durante el año 2018, permitió durante el año 2019, trabajar en las líneas de acción de este proyecto las que se encontraron integradas al plan estratégico 2019-2020.
- **Coordinación de capacitaciones a funcionarios públicos**, en el año 2019 se continúa con lo definido en el Plan Bienal de Capacitación 2018-2019, con el objetivo de fortalecer el Capital Humano, gestionando instancias de formación prioritariamente enfocadas en la Primera Acogida logrando efectuar la capacitación en un 100 % de las secretarías y Técnicos Jurídicos.
- Durante el año 2019, se continuó el Plan de Autocuidado, implementado preliminarmente en unidades operativas como: Consultorio Jurídico de Alto Hospicio y Unidad CAVI de Iquique. Con el objetivo de replicar el espacio al interior de los equipos de trabajos de las unidades que lo requieran.
- Continuación del Plan de Mantenimiento del Programa de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en Unidad con Riesgo Alto e Implementación del Protocolo de Riesgos Psicosociales a nivel Organizacional, se hicieron reuniones mensuales con el comité de aplicación, logrando avances en las medidas de informes técnicos y se establecieron medidas preventivas para centros de trabajo con nivel bajo, entre ellos y lo más concreto fue la presentación de un procedimiento de pausas activas confeccionada por el Encargado de Desarrollo y Capacitación Sr. Jaime Valenzuela Gaete, a fin de ponerlo en práctica el año 2020 como proyecto piloto en una unidad con riesgo, y de funcionar porque de funcionar se replicara a toda la CAJTA al igual que cualquier otra medida que salga y tenga éxito.
- En materia de Licencias Médicas:
  - ✓ Durante el segundo trimestre del año 2019, la unidad de RRHH, hizo la gestión de adscribirse al sistema de LME-MED y Medipass, lo que ha permitido tanto para la unidad de RRHH y los funcionarios de CAJTA, más comodidad, agilidad y seguridad, respecto de la entrega y tramitación de las licencias médicas.

- ✓ A fines del año 2019, se logró establecer convenio con la CCAF La Araucana y Mutual de Seguridad C.CH.C., en los términos de que, los subsidios por incapacidad laboral fueran entregados a esta Corporación directamente. Dicha gestión ha permitido tener un mayor control de las devoluciones por este concepto y obtener mayor recuperabilidad de estos valores. De las instituciones pagadoras de subsidios solamente nos faltaba establecer convenio con la CCAF Los Andes, cuya gestión se inició a partir de 2019, esperándose concretar durante el año 2020.
- En materia de Prevención se logró durante el año 2019:
  - ✓ Se modificó el documento de Obligación de informar (ODI), y se efectuó la entrega del mismo a cada funcionario de manera presencial en compañía del Encargado de Desarrollo y Capacitación con el fin además de capacitar a los funcionarios en materia de Evaluación de Desempeño.
  - ✓ La confección de documentos de inspección de seguridad.
  - ✓ Confección de Matriz de identificación de peligro y evaluación de riesgos (MIPER).
  - ✓ Se inició el desarrollo del Plan de emergencias y procedimiento de accidentes, el que estará terminado durante de este año 2020, luego de establecer todos los protocolos pertinentes a la prevención del COVID-19.

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

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

- Por medio de las tres Direcciones Regionales se dio un adecuado uso a los instrumentos internos de control de solicitudes y requerimientos; priorizando un óptimo uso de los recursos.
- Se consolidó la entrega de las dependencias del tribunal electoral para implementar las nuevas dependencias de ODL y Mediación.
- Se consolidó la entrega del Consultorio Centro de la ciudad de Antofagasta, adquisición de mobiliario para funcionarios y postulantes y reemplazo de piso flotante en espacio destinado a postulantes del Consultorio.
- Se planifican mejoras en sistema de cobro de las Licencias Médicas.
- Entrega de Móvil a la Dirección Regional de Tarapacá, el cual se pudo ejecutar con aporte de la Subsecretaría de Justicia, esto facilitará el acceso de los usuarios a nuestros servicios, lo que permite mejorar nuestra atención para todas aquellas personas que no puedan concurrir a las oficinas de la corporación de asistencia judicial por razones tales como: vivir en lugares muy apartados, ser adulto mayor, ser una persona con discapacidad o pertenecer a alguno de los grupos que cada región define como prioritario, tales como pueblos originarios y trabajadores.
- Continúa el proceso, por parte de la Unidad de Administración y Finanzas, de "Inventario de los Muebles de la CAJTA", la Primera Etapa correspondiente al conteo de los Bienes se realizó entre los meses de enero y marzo del año 2018. Desde el mes de mayo del mismo año se comenzó la Segunda Etapa del Inventario, correspondiente al envío de las planchetas o plantilla para su revisión y firma, luego de su revisión por el funcionario es validada, firmada por éste y pegada en cada oficina. La tercera Etapa del Inventario, correspondiente a la cuadratura de lo contable con

la información administrativa (la indicada en la plancheta), comenzara a partir del mes de JULIO del año 2019.

- Durante el año 2019, con el advenimiento de la creación de unidad Programa mi Abogado de Arica y Parinacota, se habilito e implemento, dicha unidad, con los servicios necesarios para su operatividad, encontrándose actualmente en pleno ejercicio sin novedad, además del reacondicionamiento de Mi Abogado Tarapacá que se cambió a oficinas propias.
- Durante el 2019, en el mes de octubre, se adquirió vehículo institucional, para la región de Arica y Parinacota, como consecuencia de renovación del anterior, por accidente, pérdida total, con fondos del seguro y Ministerio de Justicia y DDHH.-, recepcionandose en la región en el mes de noviembre del 2019.
- Durante 2019, se implementó en la unidad CAVI de Arica, cambio de sistema eléctrico y la instalación de aire acondicionado.
- Durante el año 2019 se ejecutaron, por primera vez y en forma exitosa, los convenios de colaboración entre la CAJTA y los municipios de Huara e Iquique. El acuerdo con la comuna de Huara permite a la institución dar cobertura a una zona de gran actividad rural, con pueblos en situación de semi aislamiento, e difícil acceso y con alta prevalencia de adultos mayores. Con la comuna de Iquique, el Convenio permite llegar al sector costero conformado por las caletas ubicadas en el mismo, un sector de alta vulnerabilidad social. El éxito de esta ejecución, a cargo del Consultorio Jurídico móvil en el caso del Convenio con Huara, y del Consultorio Jurídico de Iquique en el segundo caso, ha llevado a ambos municipios a renovar los respectivos convenios para el año 2020.
- Cambio de Dependencias del Centro de Atención a Víctimas de Delitos Violentos (CAVI), realizado en el mes de Mayo de 2019, desde la dependencias de la Dirección Regional ubicado en Avenida Grecia 2032 tercer piso las cuales eran compartidas con la Dirección Regional Antofagasta, a sus nuevas dependencias ubicadas en Avenida Argentina 3275, inmueble que reúne las características de la atención que requiere esta unidad especializada. El cambio de las nuevas dependencias, fue producto del cambio de las dependencias de la Oficina de Defensa Laboral de Antofagasta, nuevas dependencias que implicó un ahorro del 50 %, lo que permito arrendar este inmueble. Cabe destacar que con la implementación del presente traslado el CAVI de la Región de Antofagasta tiene un estándar de atención acorde a las temáticas propias del centro de víctimas.
- En cuanto a los Convenios Municipales se logró consolidar el proceso de atención de cobro para asegurar un real pago mensual de estos y el recupero de la deuda, especialmente la Municipalidad de María Elena, la que pagó una deuda de arrastre por la suma de \$16.327.920.- y con la Municipalidad de Calama también, pagando la suma de \$24.320.368.-, además de instar a generar nuevos convenios con otros Municipios y mejorar los existentes, lo que ha permitido la obtención de nuevos recursos para mejorar dependencias, renovación mobiliario y cubrir las necesidades de nuestra institución en base a gestión institucional.
- A través de la firma del convenio con la Ilustre Municipalidad de Taltal se ejecutó la Contratación de un abogado jornada completa para la unidad móvil de Taltal, dependiente del Consultorio Jurídico Norte de Antofagasta, potenciando el ingreso de mayor cantidad de atenciones. El año 2019 fue el primer año que nuestra institución en forma permanente conto con un Abogado jornada completa, aumentando exponencialmente la estadística, en relación al año 2018, en referencia a los siguientes indicadores: Orientación e Información 176%, Patrocinio Judicial 197%,

lo cual indica en forma positiva la importancia de contar con este profesional de manera permanente a fin de brindar un expedito acceso a los habitantes de Taltal.

- Producto del aumento del monto mensual del convenio municipal de Mejillones, se aumentó la jornada y se contrató Abogada el mes de diciembre 2019 los días martes a viernes media jornada en la mañana. Esto ha permitido una mayor presencia en la comuna y descongestionar el Consultorio Centro ya que el Abogado que desempeñaba antes el cargo iba sólo dos días a la semana y el resto de la jornada lo cumplía en la unidad anteriormente mencionada.

#### **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.

- Se estableció un plan de trabajo con las magistraturas de la jurisdicción de Arica y Parinacota, a fin de levantar y solucionar problemáticas de gestión (Corte de Apelaciones y Juzgado de Familia), con el objetivo de obtener mejor forma de trabajo para para las unidades operativas y rapidez en la solución de conflictos para nuestros usuarios NNA - Curadurías, a través del Observatorio del Poder Judicial, referente a temas de infancia, con participación activa del Programa mi Abogado.
- Con ocasión de celebración de convenio comunicacional con la Corte de Apelaciones de Arica, año 2018, hoy en día se ha fomentado un trabajo colaborativo, en cuanto a formas de trabajo de los tribunales, en relación con la CAJTA.
- Formación de mesa interinstitucional del Poder Judicial, a través de la Corte de Apelaciones de Arica, con ocasión de creación de tribunal común, para la comuna de Putre al interior de la región de Parinacota, a través del cual por medio de colaboración se ha solicitado apoyo a la CAJTA, de esta región, en el sentido de participar de mecanismo de socialización y sensibilización de esta instancia a la comunidad, particularmente indígena.
- Celebración de convenio en enero de 2019, entre el PRM Rigoberta Menchu, SERPAJ Chile, y el CAVI de la región de Arica y Parinacota, con el fin de establecer un protocolo de colaboración entre ambas instituciones, sobre temática de implementar funciones y tareas de cada centro, en relación a red de protección de infancia de la Provincia de Arica y Parinacota.
- Convenio con la Fundación Educacional de la Universidad de Tarapacá, a través de su Centro de Formación Técnica de Tarapacá, cuyo objeto es entregar mutua colaboración y cooperación, con miras a desarrollar, acciones tendientes a estrechar vínculos para el desarrollo de proyectos, orientados a potenciar las capacidades y empleabilidad de los futuros técnicos y profesionales de área, como para el desarrollo de actividades de interés para la CAJTA.
- Convenio con Contraloría General de la República, región de Arica y Parinacota, y CAJTA, con el objetivo de propender al desarrollo de ambas instituciones, por medio de colaboración en el empleo de recurso de uso de auditorio, para capacitaciones y seminarios.
- Convenio de colaboración suscrito entre la Subsecretaría de Justicia, la Defensoría Penal Pública, Gendarmería de Chile, y la CAJs, cuya finalidad es proporcionar formas de atención a todas las mujeres privadas de libertad, en situación de vulnerabilidad, particularmente en asuntos de familia y civil, por medio de sistema de derivación a la CAJs, para su atención jurídica y judicial, procurando el acceso a la justicia.

- Se creó el Programa mi Abogado en la región de Arica y Parinacota, siguiendo el lanzamiento a nivel nacional. Durante el 2019 se destacan los resultados, permitiendo ser ejemplo nacional de implementación y gestión para las demás corporaciones del país.
- Durante el mes de abril de 2019, a través de un Gobierno en Terreno solicitado por el Ministerio de Relaciones Exteriores de Chile – Perú, el cual se desarrolló en la ciudad de Arequipa, Perú, con la finalidad de acercar el gobierno chileno a la comunidad de residentes chilenos en Arequipa, en que la CAJTA tuvo participación, junto a otros servicios públicos.
- Con la finalidad de llegar a cada recóndito lugar de nuestro país, y entregar acceso a la justicia a todas las personas, se presentó el proyecto para el ARI – 2020, por circular 33 para la compra de un vehículo móvil para la región de Arica Parinacota, con el propósito de dejar a todas nuestras regiones con un vehículo móvil habilitado para la atención en terreno y cumplir de manera óptima con nuestro mandato constitucional.
- En la participación internacional, esta Corporación forma parte del Comité de integración y desarrollo fronterizo Chile-Perú, en calidad de apoyo a la presidencia de la mesa por parte del Director regional de Arica-Parinacota y del Comité de integración y desarrollo fronterizo Chile-Argentina, en calidad de apoyo a la presidencia de la mesa por parte del Director regional de Arica-Parinacota, lo cual permite que nuestra institución sea reconocida a nivel nacional e internacional, permitiendo además un acceso a la justicia a nivel internacional.
- La institución ha mejorado el trabajo red institucional para atención de víctimas de tratas, incluso capacitando a funcionarios públicos acerca de la temática, lo cual permite un mejoramiento en la gestión y trabajo en red respecto a la temática en beneficio de nuestros usuarios.
- Participación CAJTA en la Mesa Intersectorial de trata de personas y tráfico ilícito de migrantes, lo cual se ha verificado en conjunto a través de la Intendencia Regional, en coordinación con la Gobernación Provincial de Arica, en dicha situación ha permitido que nuestra institución sea un servicio público adicional activo en la red y potente en cuanto a la materia, lo cual da seguridad a nuestros usuarios y nos permite crecer y mejorar la gestión institucional.
- Con el objetivo de potenciar más ingresos de usuarios a la institución y entregar un beneficio general a todas las personas, mejorando activamente la gestión, la Corporación de Asistencia judicial ha tenido un apoyo constante a migrantes con beneficio penitenciario, expulsión de extranjeros, visa para estudiantes, solicitud de documentos por medio de intendencia y gobernación. La importancia de la participación de nuestra institución se vincula a la entrega de acceso a la justicia a toda la comunidad indistintamente su nacionalidad priorizando temáticas de la región por el carácter fronterizo de Arica y Parinacota. El hecho de encontrarse al extremo norte del país permite determinar encontrarnos con delitos de alta connotación, como la trata de personas y tráfico ilícito de migrantes, es así como la Corporación asume la representación jurídica de estos tipos de delitos mediante centros especializados como CAVI y desde el 2019 con Programa Mi Abogado respecto de Niños, Niñas y adolescentes.
- Se encuentra finalizada la ejecución etapa de diseño del proyecto FNDR de infraestructura llamado, reposición Consultorio Jurídico Antofagasta Norte, con apoyo como Unidad Técnica de la Dirección Regional de Arquitectura Antofagasta del MOP. Esto permitirá proseguir con la siguiente etapa de este tan anhelado proyecto que es la reposición del Consultorio Jurídico Antofagasta Norte, que debe ser presentada por la Dirección Regional de Arquitectura Antofagasta del MOP, primero a la Comisión respectiva y posteriormente al pleno del Consejo Regional para aprobación.
- Se logró dejar el doble registro en la totalidad de las unidades de la CAJTA.

- Se cumplieron satisfactoriamente las metas 2019.
- Se realizaron con éxito levantamientos estadísticos a las unidades, para determinar el correcto uso del sistema SAJ.



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

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

El año 2019 el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, incorporó entre los Compromisos Institucionales de las CAJ a las comunicaciones, estableciendo la Meta de Gestión N° 2, denominada Plan Nacional de Visibilización, el que es coincidente con el Eje N° 5 de la CAJTA, cuyo objetivo general fue “posicionar a las CAJ como un servicio público que otorga asesoría jurídica y asistencia judicial, capaz de resolver las necesidades jurídicas de las personas a través de diversos mecanismos, facilitando así el acceso a la justicia”.

Este Plan Nacional contempló 4 actividades simultáneas en todo el país. Dos de ellos fueron coordinados por el Departamento de Asistencia Jurídica. El primero fueron los Diálogos de Acceso a la Justicia, a realizada la última semana de junio y el "Día del Acceso a la Justicia", efectuado en el mes de septiembre.

Por otra parte, se plantearon dos actividades a cargo de las CAJ, denominadas Ferias de Servicio, acordadas para los meses de julio y noviembre de 2019, sin embargo la jornada de noviembre fue sustituida en razón de estallido social, y finalmente se produjo y publicó un video informativo sobre el Proceso Constituyente.

Asimismo, la Meta 2 del año 2019 contempló la confección y ejecución de un Plan Local de Visibilización, el que se llevó adelante, a través de un Plan Comunicacional Local de Visualización.

Podemos señalar, que la CAJTA, pudo llevar adelante la Meta N° 2 sobre Visibilización en base a una rica experiencia acumulada, que permitió una excelente sintonización con las políticas ministeriales, así como unos excelentes resultados en las tres regiones con jurisdicción de la Corporación. 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 LOCAL DE VISIBILIZACIÓN DE CAJTA 2019**

El Plan Comunicacional CAJTA 2019, en concordancia con la Meta N° 2, tuvo como objetivo General, permitir visibilizar el aporte de la CAJTA, como el servicio encargado de brindar y materializar el acceso a la justicia a todas las personas en nuestro país, especialmente las más vulnerables, con una atención de calidad y profesional, que impacta la calidad de vida en la resolución de conflictos que son atendidas por nuestras unidades fijas y móviles en las tres regiones del norte del país, por un grupo de profesionales con alta experiencia y compromiso. Lo que fue potenciado a través de la plataforma digital y de las Redes Sociales de la Corporación.

El Plan Comunicacional, se concretó durante el año 2019 a través de una estrategia con acciones y actividades que estuvieron contenidas en 6 campañas comunicacionales, para visualizar a la CAJTA como parte de las CAJ, vale decir un modelo que funciona en todo el territorio nacional.

La campaña durante el año 2019 tuvo un total de 160 actividades (2018 con 143 actividades), entre los meses de abril a noviembre, y buscó principalmente posicionar a la Corporación de Asistencia Judicial en el territorio de su competencia.

### **LAS CAMPAÑAS COMUNICACIONALES**

Las campañas fueron un conjunto de acciones que concretaron el Plan Comunicacional, donde el punto central fue visibilizar a la CAJTA en torno a un determinado tema o materia jurídica. La idea fue llegar a la comunidad abordando una temática, y al mismo tiempo explicar que las Corporaciones son las encargadas de brindar orientación y apoyo jurídico y social a la comunidad y personas en situación de vulnerabilidad.

### **NUESTRAS CAMPAÑAS**

1. De abril y mayo se realizó la Campaña, “Conozca los derechos y obligaciones del derecho de Familia”, cuyo objetivo fue explicar las CAJ en el contexto de las gestiones jurídicas y sociales que realizan las corporaciones respecto al derecho de familia.

El Público objetivo determinado a esta campaña fueron las personas que concurren a los consultorios de salud municipal; integrante de organizaciones relacionadas adultos mayores y con niños, niñas y adolescentes. Así como, organizaciones de base, actividades de carácter públicas del Gobierno y personas en general, entre otras.

2. En el mes de junio, se realizó la Campaña, “Defendiendo los derechos de los trabajadores”, teniendo como objetivo explicar las CAJ y las gestiones jurídicas y sociales que realizan las corporaciones respecto al derecho laboral, con énfasis en los migrantes. En este sentido el Público objetivo al que llegamos estuvo constituido por migrantes, quienes conforman un grupo importante en las regiones que atiende la CAJTA.

3. Cuando llegamos a julio, realizamos la Campaña, "Defendiendo los derechos de las personas con discapacidad", la que informó a la comunidad sobre las CAJ y el apoyo jurídico y social que realizamos las Corporaciones respecto a la defensa de las personas con discapacidad y su inclusión social. Es importante recordar que la CAJTA, cuenta con un abogado o abogada en convenio con SENADIS en cada región. Este mes nos esmeramos en llegar con el mensaje a personas con discapacidad, familiares, dirigentes y público en general, entre otras.
4. En agosto tuvimos la Campaña, "La Corporación de Asistencia Judicial en su Casa". Con esta campaña llevamos adelante jornadas en terreno llegando a la casa de las personas, de ahí su nombre. En la ocasión, fuimos informando sobre las CAJ y la atención integral, vale decir de la atención jurídica, social, psiquiátrica y psicológica que realizan los Centros de Atención a Víctimas de Delitos Violentos, CAVIS.

El público objetivo de la campaña fueron usuarios ubicados en barrios vulnerables, organizaciones de base y público en general.

5. Con la llegada de septiembre las 4 CA llevamos adelante la Campaña, "Mes del Acceso a la Justicia" ya que el 29 de septiembre se conmemora el Día Nacional del Acceso a la Justicia. Esta campaña tuvo por objetivo explicar e informar sobre la atención jurídica y social, que realizan las CAJ, con énfasis en adultos mayores y con trabajo en terreno. Teniendo, por cierto como público objetivo a los adultos mayores.
6. Para finalizar en los meses de octubre y noviembre, la CAJTA llevó a cabo la campaña, "Protejamos a los Niños, Niñas y Adolescentes". En estos meses mantuvimos la entrega de información respecto a la atención jurídica y social, que brindan las CAJ en el contexto de los niños, niñas y adolescentes con énfasis en el Programa Mi Abogado, la figura del curador ad litem y red de protección de la infancia. Nuestro público objetivo fueron niños, niñas y adolescentes y organizaciones afines que tuvieran relación con ellos.

#### **ACTIVIDADES QUE CONTEMPLARON LAS CAMPAÑAS A TRAVÉS DEL AÑO 2019:**

Las campañas que desarrollaron cada mes, se fueron concretando por medio de acciones y actividades, las que pasamos a describir.

#### **REUNIÓN INTERINSTITUCIONAL:**

Los Directores Regionales llevaron adelante reuniones programáticas con jefes de Servicios Públicos o representantes de entidades, a quienes se les entregó información previamente preparada respecto de las CAJ y la CAJTA y se coordinaron, en la ocasión, posteriores jornadas de visibilización con los usuarios o los funcionarios del Servicio.

#### **CAPACITACIÓN A DIRIGENTES E/O INTEGRANTES DE ORGANIZACIÓN SOCIAL:**

Con estas jornadas se pudo establecer un contacto directo con agrupaciones sociales y de base, para visibilizar a las CAJ, hecho que permitió llegar a potenciales usuarios.

#### **ACTIVIDADES EN TERRENO:**

Se comprende en estas actividades, las realizadas en consultorios de salud o CESFAM, las jornadas de casa a casa, lugares con afluencia de migrantes y en general espacios que reciben gran multitud

de público. Cabe señalar, que con este tipo de actividades surgieron dificultades a causa de las movilizaciones sociales que se observaron a contar de octubre de 2019.

#### **PUBLICACIÓN EN PRENSA, VISITA A RADIOS Y CANALES DE TV:**

En cada región se generaron coordinaciones, para poder aparecer en la prensa, así como para asistir a programas de matinales de radio y TV, que permitieron llegar hasta los hogares de los posibles usuarios.

#### **ACTIVIDADES EN CONJUNTO REALIZADAS POR LAS 4 CORPORACIONES DE ASISTENCIA JUDICIAL DEL PAIS**

Como se indicó el desarrollo del Plan Nacional, contempló 4 actividades que se realizaron en conjunto por las 4 CAJ, vale decir: CAJTA, CAJVAL, CAJMETRO y CAJBIOBIO.

En este sentido se dispuso que 2 actividades simultáneas fueran coordinadas por el Departamento de Asistencia Jurídica del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, ellas fueron: Los Diálogos de Acceso a la Justicia, realizada la última semana de junio y el "Día del Acceso a la Justicia" el 27 de septiembre ya que el día 29 fue domingo.

Asimismo, se dispuso que las otras dos actividades simultáneas fueran coordinadas por las cuatro Corporaciones. Estas serían las Ferias de Servicio, acordadas para los meses de julio y noviembre de 2019, sin embargo, la correspondiente al mes de noviembre fue sustituida a causa de la contingencia nacional, que imposibilitó la realización de una jornada en terreno, y finalmente se llevó adelante la producción y publicación de un Video Informativo del Proceso Constituyente.

#### **ACTIVIDAD COORDINADAS DESDE EL DEPARTAMENTO DE ASISTENCIA JURÍDICA DEL MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS**

##### **1. DIÁLOGOS DE ACCESO A LA JUSTICIA**

Los Diálogos de Acceso a la Justicia, fue una actividad realizada como parte del Plan Nacional de Visibilización por las 4 Corporaciones existentes en el país, los que se llevaron a cabo del 24 al 28 de junio de 2019. En el caso de la CAJTA, estos se desarrollaron en la Región de Arica y Parinacota el 27 de junio en Tarapacá el 25 de junio y finalmente en Antofagasta el 27 de junio.

El Objetivo de esta jornada fue posicionar a las Corporaciones de Asistencia Judicial como un actor relevante en el contexto de la Red Regional de Acceso a la Justicia, capaz de encabezar los desafíos asociados al fortalecimiento del acceso a la justicia de quienes viven en nuestro país.

Otro importante objetivo de la actividad fue identificar o proyectar las necesidades jurídicas que surgirán y/o se presentarán con mayor intensidad en la próxima década en la región.

En la actividad fueron invitados Servicios Públicos afines al tema de justicia, así como ONG, Municipalidades, Universidades y organizaciones de la sociedad civil.

La jornada fue de carácter participativa e interactiva, y se desarrolló bajo la metodología de taller. La instancia fue dirigida por los Directores Regionales de la Corporación de Asistencia Judicial y en cada uno de los Diálogos participó el SEREMI de Justicia y Derechos Humanos correspondiente.

## CONCLUSIONES DEL DIALOGO DE ACCESO A LA JUSTICIA:

Entre las conclusiones de la jornada, se puede señalar que para un efectivo posicionamiento se debe seguir profundizando la protección jurídica a grupos especialmente vulnerables, tales como: Adultos Mayores, NNA, Discapacitados, Víctimas de delitos de Alta Lesividad, Mujeres, migrantes y Personas Privados de libertad.

Respecto a la activación de Red Regional del Acceso a la Justicia, esta agenda no se pudo cumplir a cabalidad, debido a los movimientos sociales y las diversas contingencias que se debieron atender. No obstante, la CAJTA mantuvo siempre su labor como el Servicio Público a cargo coordinar las acciones relacionadas con brindar Acceso a la Justicia a las personas vulnerables en las regiones del Norte Grande.

### REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA



### REGIÓN DE TARAPACÁ



### REGIÓN DE ANTOFAGASTA



## 2. DÍA NACIONAL DEL ACCESO A LA JUSTICIA

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

	CANTIDAD
ARICA Y PARINACOTA	1
TARAPACÁ	4
ANTOFAGASTA	6
TOTAL	11

Cada año se conmemora el 29 de septiembre el Día Nacional del Acceso a la Justicia, sin embargo, el año 2019 se realizó el día viernes 27, pues el 29 fue día domingo. En la ocasión, la Corporación de Asistencia Judicial desarrolló 11 actividades.

La conmemoración fue un hito, cuyo propósito principal fue la visibilización de las Corporaciones de Asistencia Judicial, para lo cual los centros de atención de las CAJ del país llevaron a cabo diferentes actividades de Prevención de Conflictos y Promoción de Derecho, con énfasis en los Derechos de las Personas Mayores.

La jornada fue profusamente informada, a través de todas nuestras plataformas digitales, las que incluyen Redes Sociales y la Página Web. También se informó a través de los medios de comunicación respecto a los sucesos y actividades que se organizaron para llevar adelante esta importante fecha.

Asimismo, los Seremis de Justicia y Derechos Humanos de las tres regiones que cubre la CAJTA, asistieron y brindaron su completo apoyo a la actividad.

## ACTIVIDADES POR EL DÍA NACIONAL DEL ACCESO A LA JUSTICIA

### REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA

#### Gran Plaza de Justicia

La Gran Plaza de Justicia se llevó adelante en la Casa de Acogida del Adulto de Arica el 27 de septiembre 2019. En la ocasión, los Adultos Mayores accedieron de manera directa a asesorías jurídicas en el marco del Día Nacional del Acceso a la Justicia, siendo una actividad prevención y promoción de derechos.

La actividad se fue liderada por la Corporación de Asistencia Judicial de las Regiones de Arica y Parinacota, quien coordinó con la Seremi de Justicia y DDHH y el SENAMA. En la jornada se brindaron atenciones en variados temas legales y sociales.

La actividad congregó la participación de 10 servicios públicos, realizándose en el marco del Día Nacional de Acceso a la Justicia, como una Plaza de Justicia con enfoque en atención a Adultos Mayores, con profesionales atentos a resolver consultas en el ámbito legal y social.

Se resolviendo dudas y derivaron causas principalmente en los ámbitos civil, familia, penal, laboral, entre otros.

Asimismo, la jornada se ajustó a la labor en terreno y con las personas mayores, lo que permitió colaborar con los objetivos del Programa de Gobierno Adulto Mejor.

En la esta Plaza de Justicia se pudo visibilizar y potenciar adecuadamente las CAJ y la CAJTA, y se brindó una especial atención a los adultos mayores, entendiendo que esta región cuenta con los mayores índices de personas adultas. A su vez, se distribuyó un díptico informativo especialmente diseñado, para la ocasión.

La jornada contó con la participación del Seremi de Justicia y Derechos Humanos y tuvo una excelente acogida y recepción. Quienes llegaron a ella la valoraron y expresaron la necesidad de continuidad con la actividad de forma sistemática.

En la oportunidad la CAJTA, participó con su Consultorio Jurídico, el Consultorio Móvil, el Programa Mi Abogado, el Centro Atención Integral a Víctimas de delitos Violentos, la Oficina de Defensa Laboral y el Convenio CAJTA-SENADIS. Sumándose la participación de la Seremi de Justicia y Derechos Humanos, el Servicio Médico Legal, la Defensoría Penal Pública, DISAM, SENAMA Consultorio UTA, SENADIS y el Registro Civil e Identificación.



## REGIÓN DE TARAPACÁ

### ALTO HOSPICIO – GRAN ESTAND DE ATENCIÓN JURÍDICA SOCIAL

En esta comuna se organizó un Gran Estand de Atención Jurídica Social en la Explanada del Gimnasio Alto Hospicio. En la oportunidad se visualizó en terreno los servicios que prestan las CAJ y la CAJTA de manera detallada y se entregó díptico informativo.

### POZO ALMONTE – VOLANTEO Y ENTREGA DE INFORMACIÓN

Aquí se llevó adelante un completo Volanteo y entrega de información personalizada en Mercado Municipal de Pozo Almonte, donde participaron los integrantes del equipo del Consultorio Jurídico de Pozo Almonte.

La jornada en terreno tuvo una muy buena recepción en el público que a esa hora asistía al centro comercial, especialmente los adultos mayores. Los temas consultados por el público fueron: herencias, inmuebles, VIF adulto mayor, usurpación de aguas, ocupación de terrenos, entre otros.

## **IQUIQUE**

### ✓ **“CASA A CASA” EN SECTOR VILLA MAGISTERIO EN IQUIQUE**

Una gran delegación de funcionarios de las diversas unidades de la Región de Tarapacá, visitó por la mañana casa por casa invitando a la comunidad de la Villa Magisterio a una Charla sobre los derechos de los Adultos Mayores, que se dictaría el mismo día 27 de septiembre en dependencias del SENAMA, explicándole a los vecinos y vecinas la temática a tratar en la jornada

### ✓ **CHARLA SOBRE LOS DERECHOS DE LOS ADULTOS MAYORES**

La Charla sobre los derechos de los Adultos Mayores, se realizó en la Casa del Encuentro dependiente del SENAMA en Iquique. A esta charla fue a la que se invitó en la jornada anterior, denominada “casa a casa”.

En la ocasión, La Directora Regional (s), Valeska Sobrado, realizó una completa charla informativa y de visualización de los servicios que prestan las CAJ y la CAJTA y de los beneficios que pueden optar los adultos mayores, a través de nuestra institución a nivel nacional y regional. En la actividad participó el Seremi de Justicia de Derechos Humanos de la Región de Tarapacá y la Directora General de la CAJTA.

La recepción y participación fue óptima. Los temas consultados y requeridos: pensiones, deudas de aseo, acercar el servicio CAJTA a través de instancias como club de adultos mayores.





## REGIÓN DE ANTOFAGASTA

### GRAN JORNADA DE ATENCIÓN EN MEJILLONES, TOCOPILLA, CALAMA, TALTAL Y SAN PEDRO

En todas estas localidades las unidades de la Corporación de Asistencia Judicial llevaron a cabo una Jornada de Atención dirigida a la comunidad, y en especial a los adultos mayores, dando preferencia a temas de interés para ellos como, herencia, alimentos mayores y VIF. También se visualizó a las CAJ y la CAJTA, y se entregó díptico informativo. Las jornadas tuvieron una respuesta y recepción muy positiva del público asistente. En ellas se distribuyó el díptico informativo.

#### ANTOFAGASTA

##### ✓ CICLO DE CHARLAS EN FERROCARRIL ANTOFAGASTA – BOLIVIA

Se realizó un ciclo de charlas de difusión y promoción de derechos a los adultos mayores, informando a su vez sobre las prestaciones de los consultorios jurídicos y centros especializados. Asimismo, se entregaron nociones básicas respecto de las materias de Derecho Sucesorio, Posesión Efectiva Intestada y Testada, materia de Alimentos Mayores, Interdicción y Nombramiento Curador.

##### ✓ JORNADA DE ATENCIÓN EN FERROCARRIL ANTOFAGASTA – BOLIVIA

En la oportunidad, se brindó atención directa por parte de los profesionales y se recogieron todas las inquietudes. Observándose que los temas más requeridos fueron: liquidación de la sociedad conyugal, herencia y posesión efectiva, liquidación de la sociedad conyugal, visitas para sus nietos, alimentos mayores, venta de inmueble y partición.



## Con adultos mayores conmemoraron el Día del Acceso a la Justicia

Cerca de 50 vecinos participaron ayer en una jornada de orientación y atención jurídica, organizada por la Corporación de Asistencia Judicial con motivo del Día Nacional del Acceso a la Justicia, que tuvo como énfasis la promoción de conflictos y promoción de derechos en temáticas del Adulto Mayor.

La actividad, que tuvo lugar en dependencias del Ferrocarril de Antofagasta, fue destacada por el senador de Justicia y Derechos Humanos, Juan Enrique Jara,

**“De esta forma, se materializa el ejercicio de los derechos de todas las personas”**

Senador de Justicia y DD.HH., Juan Enrique Jara

quien indicó que “el foco” son las personas mayores y

sus principales inquietudes jurídicas, y de esta forma, se materializa el ejercicio de los derechos de todas las personas. Asimismo, estas instancias dan a conocer la labor que realiza la Corporación con atenciones y orientaciones que resultan necesarias para la comunidad en diversos ámbitos, por ello la relevancia de estas iniciativas”.

En la jornada fue dictada primero una charla en la que se expusieron los temas jurídicos más consultados por los adultos mayo-



LA JORNADA TUVO ÉNFASIS EN LAS TEMÁTICAS DE INTERÉS DE LOS ADULTOS MAYORES.

res, como herencia, interdicción, alimentos mayores, denuncias de delitos graves y Ley de Discapacidad. Luego se dio paso a

una atención especializada de diversos servicios públicos, como la Corporación de Asistencia Judicial, a través de los Consultorios Jurídicos Norte y Centro; la Oficina de Defensa Laboral y el Centro de Atención a Víctimas de Delitos Violentos, entre otros. ☺



## ACTIVIDADES COORDINADAS POR LAS 4 CAJ

### 3. PRIMERA FERIA DE SERVICIOS “ACCESO A LA JUSTICIA”

La Feria de Servicios de las CAJ “Tu acceso a la justicia”, fue una actividad en terreno simultánea realizada a partir de las 10 horas el 31 de julio por las 4 Corporaciones a lo largo de todo el país.

La segunda Feria, se había programado, para en el mes de noviembre, sin embargo por la contingencia nacional, se cambió por la publicación de un Video Informativo sobre el Proceso Constituyente.

La jornada reunió a las diferentes unidades de la Corporación en espacios de fácil acceso y altamente concurridos en cada Región. En Arica la invitación fue a concurrir a Calle 21 de Mayo, entre Arturo Prat y Pedro Montt; en Iquique, la cita se llevó adelante en la Plaza Prat y finalmente en Antofagasta la jornada se desarrolló en el Paseo Prat con calle San Martín.

En base a una coordinación nacional, en las tres regiones que cubre la CAJTA, así como en todo Chile, las unidades que participaron en la Ferias se dispusieron por “Línea de Servicio”, especialmente

la de Asesoría Jurídica, y a su vez se brindó una esmerada atención en temas más requeridos, como es familia y civil.

En la oportunidad, se explicó al público asistente, entre otros puntos, que las CAJ son capaces de resolver necesidades jurídicas; detallando que son una institución con mandato legal y con exclusividad para entregar asesoría jurídica. También se enfatizó, el alto nivel profesional que poseen los equipos multidisciplinarios que componen las unidades.

Con las Ferias Nacionales, se pudo advertir en cada Región donde funciona la CAJTA, la necesidad e interés que tienen las personas de resolver tanto dudas, como problemas de índole judicial. Se observó también, que muchas personas tienen ideas preconcebidas respecto a la normativa jurídica sobre los hechos que les aquejan, sin embargo, luego la explicación de nuestros profesionales, pudieron conocer vías de solución a sus conflictos judiciales.

Con la realización de esta actividad permitió visibilizar y posicionar a las CAJ como el principal Servicio Público, encargado de brindar acceso a la justicia de manera integral, oportuna y profesional.

Asimismo, la Feria posibilitó aumentar el nivel de conocimiento y valoración de las CAJ, y mostrar a las CAJ, como un organismo completamente autónomo. A su vez, ayudó a fortalecer el conocimiento de la red de acceso a la justicia.

#### REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA



#### REGIÓN DE TARAPACÁ



## REGIÓN DE ANTOFAGASTA



### 4. VIDEO INFORMATIVO DEL PROCESO CONSTITUYENTE

Como se señaló anteriormente, en las actividades del Plan Nacional de Visibilización en conjunto de las 4 CAJ, se tenía planificada una Segunda Feria de Servicios, para el 15 de noviembre, sin embargo, la realidad nacional a contar del 18 de octubre cambio sustancialmente con la movilización social en calles, plazas y lugares públicos.

Es en este contexto, que se decide hacer un cambio de la actividad y en definitiva se realiza un Video Informativo del Proceso Constituyente, el que fue poyado por un banner en la página web de las CAJTA y en sus redes sociales, que a su vez llevó a un link con el video y a un glosario sobre definiciones básicas del proceso constituyente.

El video tuvo una duración 2m 14s, y explicó de manera didáctica y clara los aspectos principales del proceso constituyente, donde las CAJ a través de su línea de promoción y prevención de derechos dan a conocer qué es una Constitución Política y cómo ésta recoge y garantiza el acceso a la justicia y la explicación de los elementos esenciales de este documento. El video fue publicado el día 20 de diciembre de 2019 en la página web de la CAJTA y en sus redes sociales.

La contingencia y las circunstancias pusieron a prueba la capacidad de respuesta efectiva y oportuna de los encargados de la Meta de Visibilización, frente a la imposibilidad de efectuar una actividad ya planificada y poder reemplazarla por otra que satisficiera la exigencia de visibilizar a las CAJ. En este sentido, la formulación y concreción de una pieza audiovisual, llenó las expectativas, ya con ella se pudo proyectar a las Corporaciones como el Servicio Público capaz de hacer una importante contribución educativa sobre un tema tan sustancial, como es un proceso constituyente.

### MATERIAL GRÁFICO DE APOYO PARA LAS CAMPAÑAS

#### ✓ DÍPTICOS

La CAJTA, encargó imprimir 3.000 dípticos informativos, para apoyar campañas, distribuyéndose 1000 dípticos por Región.

El material gráfico contiene una breve descripción de las líneas de servicio, los tipos de unidades, centros y programas con que cuenta cada Región, sus direcciones y datos. A lo que se suma la información de ubicaciones de Direcciones Regionales, Dirección General y las RRSS de Facebook, Twitter, Instagram y Página Web.

## DÍPTICOS INFORMATIVOS PARA APOYAR CAMPAÑAS POR CADA REGIÓN QUE CUBRE LA CAJTA

### REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA



### REGIÓN DE TARAPACÁ



### REGIÓN DE ANTOFAGASTA



### ✓ AFICHES DIGITALES PARA DIFUNDIR LAS CAMPAÑAS

Las campañas desarrolladas cada mes fueron anunciadas e informadas a través de afiches digitales, que se publicaron en las RRSS de Facebook, Twitter, Instagram y Página Web.

## AFICHES DIGITALES PARA DIFUNDIR LAS CAMPAÑAS





**¿Los niños, niñas y adolescentes pueden tener su propio abogado?**

Si como padres de familia se sienten preocupados por el bienestar de sus hijos o hijas, o si perciben involucrados niños, niñas y adolescentes en situaciones de riesgo, o si perciben que no están debidamente representados, para ello se debe acudir a la Corporación de Asistencia Judicial, institución pública a su servicio para el acceso a la justicia de los niños, niñas y adolescentes en situación de vulnerabilidad. Para ello, se debe acudir a la Corporación de Asistencia Judicial, institución pública a su servicio para el acceso a la justicia de los niños, niñas y adolescentes en situación de vulnerabilidad. Para ello, se debe acudir a la Corporación de Asistencia Judicial, institución pública a su servicio para el acceso a la justicia de los niños, niñas y adolescentes en situación de vulnerabilidad.

Facebook: CAJTA | Instagram: @cajta\_oficial | Twitter: CAJTA



La CAJTA, a través del Programa Abogado Contributivo, a la restitución de los derechos de los niños, niñas y adolescentes en cumplimiento de lo estipulado en la Convención Internacional de los Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes, garantizando el acceso a la justicia y la protección de la ley en el ejercicio de los derechos a través del asesoramiento, defensa judicial especializada de niños y adolescentes en situación de vulnerabilidad, reconociendo explícitamente la calidad de sujeto de derechos.

Facebook: CAJTA | Instagram: @cajta\_oficial | Twitter: CAJTA

✓ **AFICHES DIGITALES DE LAS FERIAS NACIONALES DE SERVICIOS**

Se confeccionaron afiches que informaron las direcciones de las Ferias Nacionales de Servicios "Acceso a la Justicia" en Arica y Parinacota, Tarapacá y Antofagasta. Se dispuso en nuestras RRSS, Página Web y diarios murales.



✓ **BANNER**

Se realizaron para las Ferias Nacionales de Servicios "Acceso a la Justicia", uno por región, se dispuso en nuestras RRSS y Página Web, contenía un link con todas direcciones de las Ferias Nacionales del país.

**BANNER REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA.**



## BANNER REGIÓN DE TARAPACÁ.

## BANNER REGIÓN DE ANTOFAGASTA.

### ✓ AFICHES DIGITALES ESPECIALES

Se realizaron, para apoyar en noviembre la campaña “protejamos a los niños, niñas y adolescentes” en razón de la contingencia nacional.

### REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA

### REGIÓN DE TARAPACÁ

### REGIÓN DE ANTOFAGASTA

✓ **BANNER DE APOYO AL VIDEO DEL PROCESO CONSTITUYENTE.**

Se dispuso de un banner, donde se informaba del Proceso Constituyente



**NUESTROS SOPORTES DIGITALES: PÁGINA WEB Y FACEBOOK INSTITUCIONALES.**

En la página web institucional, <https://www.cajta.cl>, **se realizaron 458 publicaciones durante el año 2019 y tuvo un total de 73.001 visitas a todas las publicaciones mencionadas**, que permitió que las personas pudieran informarse, tanto del acontecer noticioso, como conocer las características y datos relevantes de la CAJTA.

Al anterior soporte de las comunicaciones externas, hay que sumarle la página oficial de CAJTA, <https://www.facebook.com/CAJTA/>, que obtuvo el año 2019 el total de **491 publicaciones, que permitió un alcance de 90.487 visitas**, donde las personas pudieron informarse de una manera más expedita e interactiva de los beneficios y hechos relevantes de la Corporación.

Debemos destacar que en ambas plataformas página web y Facebook tuvieron en conjunto un **Total de 163.488 de personas que conocieron y se informaron en nuestras noticias e información relevante en redes**, sin considerar las cientos de interacciones de Twitter w Instagram donde estas son replicadas.

De tal forma, que la Campaña Comunicacional llevada a cabo durante el año 2019, más la publicación oportuna y clara de los acontecimientos y servicios que presta la CAJTA hacia la comunidad, ha logrado un permanente contacto, el que se refleja en la permanencia en el tiempo de las cifras de personas que nos visitan a diario a nuestros soportes digitales, a lo que se deben sumar, las consultas que realizan las usuarias y usuarios, utilizando la Fan Page de CAJTA, como una herramienta válida, rápida e idónea.

## NOTICIAS RELEVANTES PUBLICADAS DURANTE EL AÑO 2019.

A continuación, podrá visualizar noticias publicadas en Facebook que son relevantes para el desarrollo de un mejor acceso a la justicia a todas las personas que entregan su confianza en nosotros.

### PROGRAMA MI ABOGADO SE INICIA SU LABOR EN LA REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA

**Publicado:** 01 de abril 2019 (Facebook).



Desde este 1 de abril, inicia sus actividades el Programa Mi Abogado en la Región de Arica y Parinacota, el que partirá con una jornada en la presente semana de inducción y capacitación en la ciudad de Iquique, la que se realizará en la Dirección General y Regional.

Este valioso Programa, tiene por finalidad entregar representación jurídica ante el Tribunal de Familia y Penales a niños, niñas y adolescentes, que se encuentren bajo una modalidad de cuidado alternativo, residencial o familia de acogida especializada.



### INAUGURAN CAJTA MÓVIL DE LA REGIÓN DE TARAPACÁ

**Publicado:** 29 de mayo 2019 (Facebook).

El lunes 27 de mayo se realizó la entrega de inauguración del CAJTA Móvil de la región de Tarapacá. En el marco de la ceremonia de Cuenta Pública de Gestión 2018 de la Secretaria Regional Ministerial de Justicia y Derechos Humanos.

### INAUGURACIÓN CAVI ANTOFAGASTA CON PRESENCIA DE MINISTRO

**Publicado:** 30 de julio 2019 (Facebook).



Ministro Hernán Larraín junto a autoridades regionales y Director de la CAJTA Antofagasta, Giancarlo Fontana, inauguró las nuevas dependencias del Centro de Atención a Víctimas de Delitos Violentos (CAVI) de la Corporación de Asistencia Judicial.

## RECuento DE ACTIVIDADES REALIZADAS EN LAS CAMPAÑAS DURANTE EL AÑO 2019

### REUNIONES INTERINSTITUCIONALES

	CANTIDAD
ARICA Y PARINACOTA	2
TARAPACÁ	6
ANTOFAGASTA	4
TOTAL	12



### REALIZACIÓN DE CAPACITACIONES Y CHARLAS

	CANTIDAD
ARICA Y PARINACOTA	10
TARAPACÁ	12
ANTOFAGASTA	13
TOTAL	35



### APARICIÓN EN PRENSA, VISITAS A RADIOS Y CANALES DE TV LOCALES.

	CANTIDAD
ARICA Y PARINACOTA	12
TARAPACÁ	14
ANTOFAGASTA	19
TOTAL	45



## ACTIVIDADES EN TERRENO

	CANTIDAD
ARICA Y PARINACOTA	11
TARAPACÁ	17
ANTOFAGASTA	13
TOTAL	41



La Corporación de Asistencia Judicial realizó durante el año 2019 un total de 68 apariciones en medios de comunicación, escritos, radios y canales de televisión, desglosado en 45 apariciones por las campañas de abril a noviembre y 23 apariciones en razón del desarrollo de los Diálogos de Acceso a la Justicia, la Primera Feria de Servicios y el Día Nacional del acceso a la Justicia.

Por otra parte, las 6 campañas desarrolladas el año pasado, implicaron la realización de 133 actividades, a las que se deben sumar las 18 actividades llevadas a cabo en conjunto por las 4 Corporaciones, lo que finalmente da un total de 151 actividades, planeadas, organizadas y ejecutadas durante el año 2019, con la finalidad de visibilizar y posicionar las Corporaciones de Asistencia Judicial, como los servicios públicos encargados de materializar el acceso a la justicia.

### **OTROS LOGROS PARA DESTACAR DEL TRABAJO DEL PROGRAMA MI ABOGADO (Defensa Jurídica Especializada para niños, niñas y adolescentes)**

En CAJTA, existen dos Programas uno en Tarapacá, consolidado ya desde el año 2017, ampliando su cobertura a fines del año 2019 a un tercer abogado ante la gran demanda y un nuevo programa en Arica y Parinacota que inicio en abril del 2019, ambas Unidades especializadas encargadas de representar ante los juzgados competentes, en forma independiente y autónoma de los demás intervinientes en los procesos protecciones, los derechos, voluntad e intereses de los niños, niñas y adolescentes, además de sus labores cotidianas, realizaron a destacar:

- ✓ Creación de **Protocolo de Buenas Prácticas del Abogado**, confeccionado entre los programas mi abogado de la ciudad de Iquique y Arica
- ✓ Elaboración de **Protocolo de Autocuidado de Equipo**, el que presume la necesidad de conocer las competencias genéricas y específicas del equipo, con el objetivo de utilizar su máximo potencial para disminuir los riesgos de afectación emocional y desgastes propios del ejercicio profesional.
- ✓ Elaboración del documento "**Orientaciones para la incorporación de estrategias lúdicas en el desarrollo de entrevistas con niños y niñas**". proponiéndose que en cada entrevista realizada por los curadores a sus representados y representadas, puedan incluir una o dos estrategias de juegos que les permitan disminuir las barreras de la comunicación, favorecer el vínculo y la alianza entre abogado/a y niño/a y finalmente otorgar una interacción saludable que permite cumplir con el objetivo del programa, pero además aportar a su propio desarrollo.



Corporación  
de Asistencia  
Judicial  
Tarapacá y Antofagasta

Ministerio de Justicia  
y Derechos Humanos

CAPÍTULO 8:  
***Desafíos para el  
2020 – 2022***

## 8.1. DESAFÍOS PARA EL 2020 – 2022.

Hoy ante la grave crisis sanitaria que nos hemos enfrentado como sociedad ante los primeros casos de COVID 19, que comenzaron en enero del presente año en China y su impacto mundial evidente ya en este primer cuatrimestre del 2020, que unido en el caso de Chile a los efectos y reactivaciones de las actividades del movimiento social iniciado en octubre de 2019, nos pone el principal desafío de adaptarnos a vivir por un tiempo en contingencia de diferentes índoles y buscar las maneras de continuar mejorando y avanzado en nuestra tarea.

Aun ante lo ocurrido el último Trimestre del año 2019, trabajamos en proyectar y la concreción de lineamientos y planificación estratégica que nos dieran directrices para seguir caminado en la mejora continua de nuestro servicios y concretar acciones concretas para los años venideros con horizonte cercano del 2022, además de analizar lo complejo de cumplir con ello, cuando cotidianamente nacen nuevas exigencias y requerimientos externos e internos que impactan la programación y gestión, donde muchas más veces de lo querido se debe redoblar los esfuerzos y alargar las jornadas para poder cumplir con los objetivos y concretar los desafíos planteados.

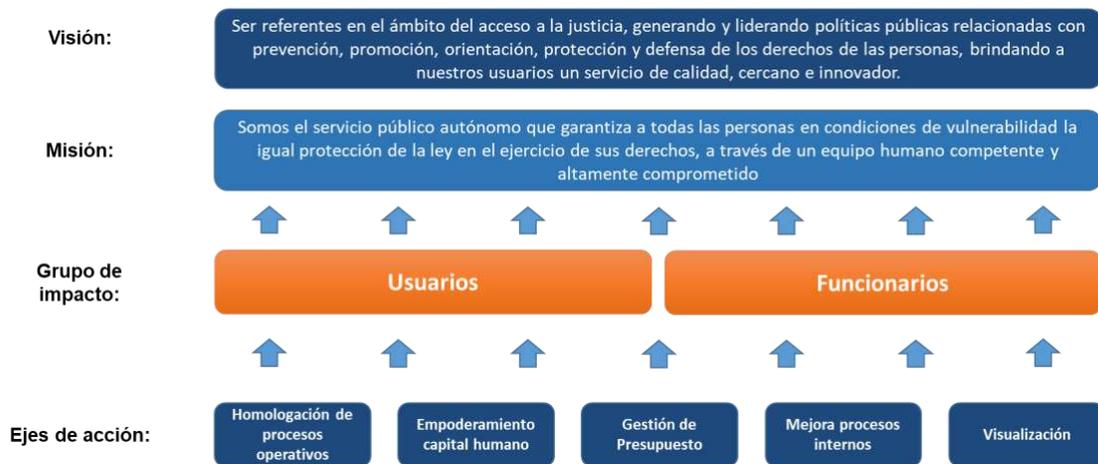
Dentro de este trabajo, hemos actualizado y desarrollado un plan a mediano plazo que busca seguir en el camino de la consolidación institucional del servicio transformándolo en una institución de alto desempeño. Para ello el desafío para los años 2020 al 2022 es seguir en el trabajo de la búsqueda de la eficiencia en las líneas de atención.

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

### 8.1.1.OBJETIVO ESTRATÉGICO CAJTA.



Para ello el 2019 -2022, continuamos en el mapa estratégico que busca 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.



### 8.1.2. PLAN ACTUALIZADO DE ACTIVIDADES POR EJE DE ACCIÓN 2020 - 2022.

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

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejoramiento del Proceso de Evaluación de Desempeño y su difusión.</li> <li>Mejoramiento de los procesos de gestión y difusión de Servicio de Bienestar del personal.</li> </ul>			
--	---	--	--	--

A su vez, paralelamente al plan estratégico definido para los años 2020 y 2022, hemos definido proyectos que permitirán asegurar el cumplimiento de los objetivos definidos por nuestra Corporación, Los que sin duda tendrán que ser reprogramados hoy ante los desafíos que nos ha puesto la crisis sanitaria.

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

#### **A. CONSOLIDACIÓN DE PROGRAMA MI ABOGADO EN LAS TRES REGIONES DEL NORTE DEL PAÍS:**

En la actualidad existen diversas instituciones que abordan curadurías bajo el sistema residencial como ambulatoria, es así como encontramos, Programa de representación jurídica de Sename (PRJ- Programas de protección especializada de maltrato y abuso sexual infantil o PRM- Programas de protección especializada en explotación comercial infantil y adolescente o PEE), Oficinas de Protección de derechos (OPD), Convenios entre Universidades y CAJTA( Universidad de Aconcagua y Universidad de Antofagasta), Municipalidad oficina especializada y la Corporación de Asistencia Judicial en la Región de Antofagasta, entre otros. Sin embargo, a contar del 2020 se suma a la representación de los NNA el programa Mi Abogado, en principio definido para inicios en el mes de abril y prorrogado al segundo semestre ante la imposibilidad física de seguir con los proceso de contratación en curso.

516 NNA podrán ser acogidos por la Corporación de Asistencia Judicial de las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá y Antofagasta, de acuerdo a la siguiente distribución regional:

- Región de Arica y Parinacota: 130 NNA.
- Región de Tarapacá: 210 NNA.
- Región de Antofagasta: 176 NNA.

Para el año 2020, el Gobierno determinó para CAJTA un total de inversión de M\$ 976.980.- de pesos para el Programa Mi Abogado en la región de Arica y Parinacota, Tarapacá y Antofagasta y en el caso de la región de Antofagasta se destina un total de M\$ 331.102.- pesos.

#### **B. DEFENSA JURÍDICA INTEGRAL A ADULTOS MAYORES:**

Nuevo Programa impulsado para todas las Corporaciones de Asistencia Judicial del País, a través del Departamento de Asistencia Jurídica del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, que busca generar una línea especializada de asistencia jurídica para la tercera edad, dotando a las Corporaciones de Asistencia Judicial de **duplas socio jurídicas en las capitales regionales con el fin de ofrecer atención preferente y representación jurídica especializada**, mejorando así el

acceso de ellos a la justicia, para Arica y Parinacota, Tarapacá y Antofagasta, este programa también debió ser postergado su inicio para el segundo semestre del presente año.

Para el año 2020, el Gobierno determinó para CAJTA un total de inversión de M\$ 189.119.- de pesos para el Programa en las tres regiones, con la contratación de 3 abogados y 3 trabajadores sociales.

### C. ÁMBITO DE PRESUPUESTO, TICs, MOBILIARIO E INFRAESTRUCTURA:

- Impulsar si es posible conforme a los lineamientos del Gobierno Regional el Proyecto con financiamiento FNDR, para tener un CAJTA MÓVIL para Arica y Parinacota y reactivar la adquisición por convenio marco del CAJTA MÓVIL de Antofagasta financiado por FNDR.
- Seguir avanzando en la concreción del Proyecto CÓDIGO BIP N°30134129, etapa Diseño “Consultorio Jurídico Norte Antofagasta”, para avanzar al 2021 en su construcción.
- Continuar agenda para concretizar con municipios para la firma de nuevos convenios, como se logró con las Ilustres Municipalidades de Iquique y Huara, en enero de 2020.
- Inicio de Proyectos y Agenda Cero Papel, iniciando con la digitalización de procesos (Informes de Postulantes)

### D. NUEVOS PROYECTOS DE INNOVACION EN CONTIGENCIA COVID19

- **Implementación de BITACORA PARA REGISTRO DE TAREAS DIARIAS, realizadas por los funcionarios mientras dure el trabajo a distancia.**

Con el propósito de poder llevar un registro el cual garantice un control de las labores realizadas por los funcionarios de la CAJTA y que no son registradas en SAJ, durante el tiempo que dure que trabajo remoto, junto con los correos regionales para informar la asistencia de inicio y termino de la jornada, se creó una EXTRANET, en la página web de la Corporación, a la cual nuestros funcionarios pueden ingresar mediante un usuario y contraseña y registrar las gestiones que han realizado en el día. Así mismo el modulo permite sacar reportes de lo registrado.



- **MODULO WEB CAJOIRS.**

Este módulo fue creado con el propósito de que los usuarios pudieran realizar consultas de índole jurídica, presentar reclamos y sugerencias respecto de los servicios que presta la CAJTA. Todo lo que ingresa a través de este módulo le llega al Director Regional correspondiente, quien de manera personal da respuesta al usuario en cuestión, ya sea solicitando información a la unidad respectiva o derivando el caso a una unidad. Para acceder los usuarios deben ingresar en la página web de la CAJTA en el banner de CONTACTO. En el cual se despliega el formulario que se ve en la foto.



- **PROYECTO COMUNICACIONAL QUÉDATE EN CAJTA.**

Junto con el Plan Nacional de Visibilización de la Institución, insertado en los compromisos institucionales de Modernización, este mes de abril donde la crisis sanitaria impulsó la creatividad de buscar nuevas formas de cercanía y comunicación digital con la comunidad, se generó un nuevo proyecto que busca mayor cercanía con la comunidad y explorar un nuevo medio de comunicación con la sociedad a través de la explotación de las redes sociales existentes mediante sistema de entrevistas a los profesionales, con un logo asociado a un nuevo eslogan que permitirá posicionar a la Corporación entre la población, de forma más cercana, empleando el hashtag #QuédateEnCAJTA, como una forma de asociarla al #quedateencasa, con el siguiente logo:



En una primera fase se proyecta desarrollar mini videos y/o afiches que permitan acercar la Corporación con la comunidad, invitándolas a tomar contacto con nuestras redes sociales y a conectarse en vivo y en directo con los espacios de conversación que se generarán y en una segunda fase generar un espacio de entrevista o de conversación llamado #QUÉDATEENCAJTA, actividades que se enfocarán en temáticas asociadas a las diferentes líneas de atención que se han definido para cada mes del año, por ejemplo, en el mes de mayo enfocado en el mes del Derecho Laboral.

- **PLAN DE TRABAJO DE ACOMPAÑAMIENTO FUNCIONARIO COVID-19 Y SUS CONSECUENCIAS PSICOLÓGICAS**

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.

Es por lo anterior que, esta Corporación de Asistencia Judicial dando cumplimiento al deber de resguardar eficazmente la vida y salud, tanto física como mental, de sus funcionarias y funcionarios, dispone de la Relación de Ayuda como una herramienta terapéutica valiosa en contexto de un acompañamiento funcionario con el objetivo de brindar apoyo y contención emocional a través de la Unidad de Recurso Humanos y su profesional Psicóloga.

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

Existe un trabajo permanente de coordinación nacional, buscando homologar los procesos y mejoramiento continuo de atención de usuarios y del Acceso a la Justicia, como también los procesos de administración, interna, recursos humanos y Visibilizarían de las 4 Corporaciones del país desde el año 2018 se inició un trabajo para consolidar una agenda consensuada de trabajo que se pone desafíos a mediano plazo a concretarse al año 2022

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

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

- **Encuesta de Satisfacción de Usuarios**, esta meta de modernización la cual ya tuvo su primer año de implementación y este año tiene continuidad, vino a impactar la atención y gestión general, ya que por primera vez 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.
- Actualización del Área de Postulante.
- Mejoramiento de sistemas de derivaciones y Atención de Recursos en Corte Suprema.
- Coordinación DAJ por mesas técnicas de Materias de Atención especializada y nuevas áreas y materias de atención (Adulto Mayor, Ley del Consumidos, entre otras).
- Ejecución de planificación estratégica para 2020 de Programa Mi Abogado para las regiones de Arica-Parinacota y Tarapacá en base a ejes de acción para accionar en favor de la infancia además de incluir a la región de Antofagasta para este año.
- La Crisis Sanitaria nos invita al 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.

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

- 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.
- Planes de Capacitación del Capital Humano, para mejorar la atención de Usuarios para enfrentar especialidad y Universalidad de la atención, como herramientas de mejoramiento de la atención y primera acogida.
- Avance Homologación y Modernización de Reglamento interno.
- Creación de la **MESA NACION DE PREVENCION DE RIEZGOS COVID19 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 respectiva Mutual de Seguridad y las instrucciones s de la Autoridad Sanitaria como otros documentos técnicos en el área u equipo de trabajo para establecer criterios únicos en las 4 Corporaciones y poder establecer medidas de actuación preventivas en los lugares de trabajo en las instalaciones y unidades operativas de la Corporación de Asistencia Judicial y en todos los lugares de trabajo de la Corporación de Asistencia Judicial, para disminuir el riesgo de contagio de COVID-19,atraves de un planificación en etapas conforme a la evolución de virus y las formas de trabajo y determinar entre otros temas:
  - Establecimiento de Equipamiento de Protección Personal (EPP) para las distintas fusiones (General, aseso, etc.)
  - Capacitación, inducción y de Funcionarios y funcionarias.
  - Protocolos específicos de acciones (Limpieza y Desinfección, Atención de Usuarios, Protocolo en caso de sospecha o contagio, entre otros.)
  - Afiches e informativos a Funcionarios.
  - Nuevos Modelos de Atención y Flujos de Atención de Usuarios seguro.
  - Planes de trabajo específico generales y por Unidad de formas de atención conforme a las etapas y de adecuación de espacios de trabajo.

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

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

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

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

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

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



# *Tu Acceso a la Justicia*

