



CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA GESTIÓN 2021



Regiones

Metropolitana


Libertador General Bernardo O´ Higgins

Maule

Magallanes y de la Antártica Chilena

Tabla de contenido

I.	Información General Del Servicio	4
II.	Caracterización Usuaría	8
III.	Metas Ministeriales	16
IV.	Líneas de Atención Y Resultados.....	19
V.	Curadurías de NNA.....	36
VI.	Oficina de Derechos Humanos	38
VII.	Oficinas de Defensa Para Adultos Mayores (ODAM)	39
VIII.	Convenio Intersectorial SENADIS.....	40
IX.	Programa Mi Abogado.....	41
X.	Prácticas Profesionales a Postulantes al Título de Abogado.....	43
XI.	Oficina Internacional.....	47
XII.	Enfoque De Género	50
XIII.	Recursos Humanos	52
XIV.	Ejecución Presupuestaria.....	54
XV.	Convenios Municipales.....	55
XVI.	Participación Ciudadana	57
XVII.	Transparencia y Acceso a la Información.....	59
XVIII.	Requerimientos Gabinete Presidencial y Reclamos, Felicitaciones y Sugerencias ...	60
XIX.	Avances en Tecnologías de la Información y Comunicación.....	65
XX.	Infraestructura Institucional.....	68
XXI.	Hitos y Desafíos.....	73



"Quisiera comenzar contándoles, que nuestra Institución acaba de cumplir 41 años, tiempo durante el cual nos hemos abocado a brindar el Acceso a la Justicia a todas las personas, especialmente a las más vulnerables, por lo cual extiendo mis felicitaciones a todas y cada uno de los funcionarios que componen esta institución, en especial a aquellos que ya no están activos, pero que sin lugar a dudas con su vocación de servicio público contribuyeron con nuestra misión, que es proporcionar orientación y asesoría jurídica a todas las personas que así lo requieran, y patrocinar judicialmente de manera profesional y gratuita a quienes no cuenten con los recursos para hacerlo".¹

Director General CAJMETRO

¹ Extracto del discurso de Cuenta Pública Participaba 2022, gestión 2021.

I. Información General Del Servicio

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

Misión Institucional

Proporcionar orientación y asesoría jurídica a todas las personas que así lo requieran, y patrocinar judicialmente de manera profesional y gratuita a quienes no cuenten con los recursos para hacerlo. Por otra parte, se otorgan los medios para que los egresados/as y licenciados/as de Derecho puedan realizar su práctica profesional, para obtener su título de abogado/as.

Visión Institucional

Ser reconocidos como un Servicio Público profesionalizado y especializado por su competencia en el ámbito Jurídico Social, que busca materializar el acceso a la Justicia, a través de una atención especializada, oportuna, de calidad y comprometida con la Difusión y Educación de Derechos y Deberes Ciudadanos.

Objetivos Estratégicos

- Fortalecer la calidad de forma transversal en los procesos, apuntando a generar satisfacción en nuestros usuarios tanto internos, como externos.
- Posicionar y visibilizar a la Corporación en el ámbito público, privado y académico.
- Propender a la integración de sistemas, procesos y canales de atención.

Funciones y Líneas de Servicios

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

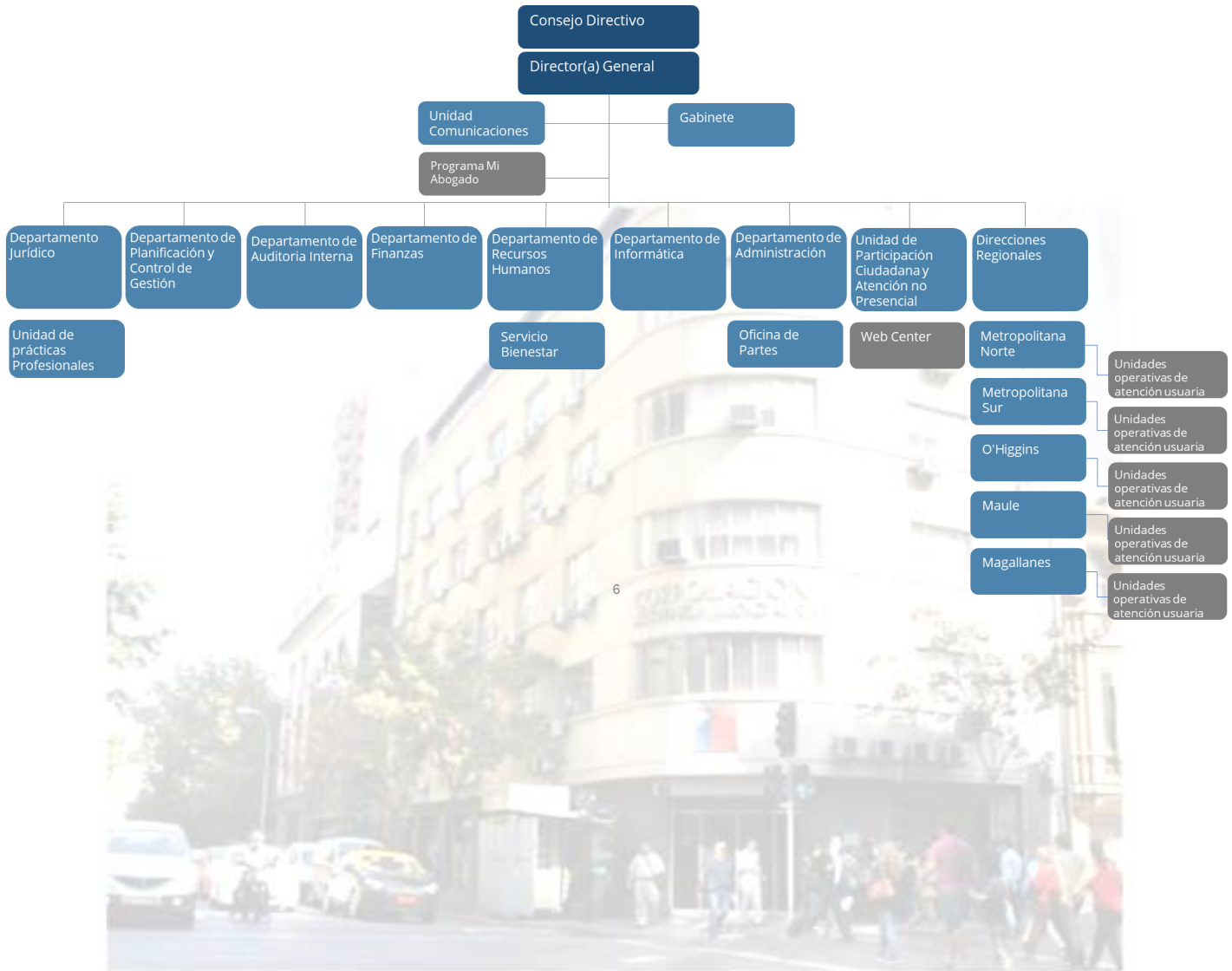
- **Asesoría Jurídica**, cuyo objeto es otorgar información jurídica y profesional para abordar un conflicto puntual o una problemática presente o futura a todas las personas, independientemente de su condición económica. Para esto, se cuenta con las líneas de **Orientación e Información en Derechos**,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

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

Sus principales productos son:

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

Organigrama



Datos de Contactos Corporativos

Contactos	Funcionario a cargo	Fono	Email
Dirección General	Alejandro Díaz Letelier	229371073	adiazl@cajmetro.cl
Unidad de Comunicaciones	Juan Carlos Zambrano Downing María Paz Acevedo Cordero	229371083 229371802	comunicaciones@cajmetro.cl mpacevedo@cajmetro.cl
Departamento de Auditoría interna	Verónica Henríquez Olea	229371069	vhenriquez@cajmetro.cl
Departamento de Evaluación y Control de Gestión	Lucía Valladares Chávez	229371051	lvalladares@cajmetro.cl
Unidad de Participación Ciudadana y Atención no Presencial	Héctor Droguett Hernández	229371148	hdroguett@cajmetro.cl
Departamento Jurídico	Gerardo Pérez Galarce	229371104	gperez@cajmetro.cl
Departamento de Recursos Humanos	Evelyn Tapia Fernández	229371042	etapia@cajmetro.cl
Departamento de Finanzas	Alicia Espinoza San Martín	229371036	aespinoza@cajmetro.cl
Departamento de Administración	Natalie Torres Osorio	229371030	ntorres@cajmetro.cl
Dirección Regional Metropolitana Norte	Paula Torres Bruna	229371957	ptorres@cajmetro.cl
Dirección Regional Metropolitana Sur	Lucía Montesinos Vekaric	229371390	lmontesinos@cajmetro.cl
Dirección Regional del Libertador Bernardo O'Higgins	Juan Manuel Prado Fernández	72973260	jprado@cajmetro.cl
Dirección Regional del Maule	Jorge Reyes Veliz	71257360	jreyesv@cajmetro.cl
Dirección Regional de Magallanes y la Antártica Chilena	Alejandro Donatti Otárola	61746350	adonatti@cajmetro.cl
Página Web Corporativa: http://www.cajmetro.cl/			

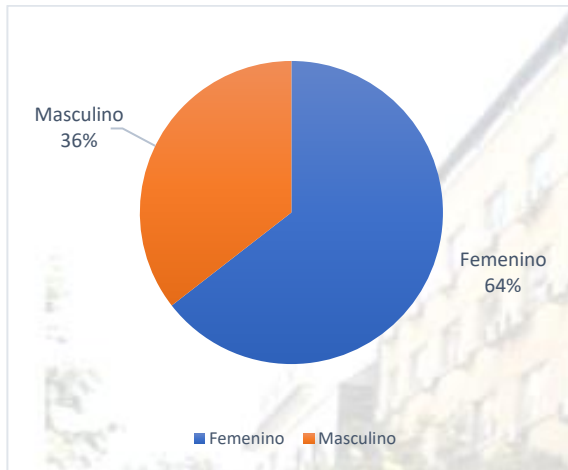
II. Caracterización Usuaría

En el año 2021 ingresan al servicio de Orientación e Información en derecho un total de 194.043 personas

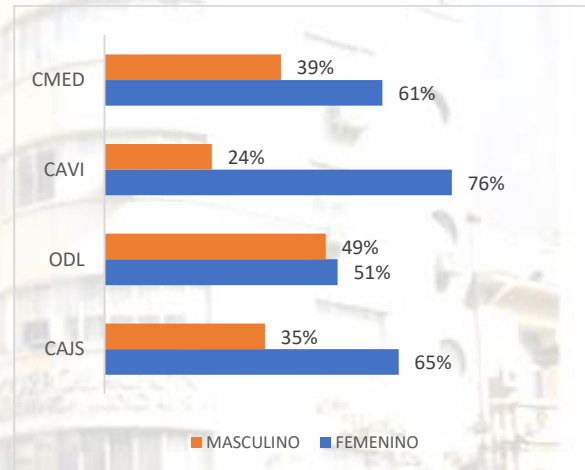
1. Sexo del consultante

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

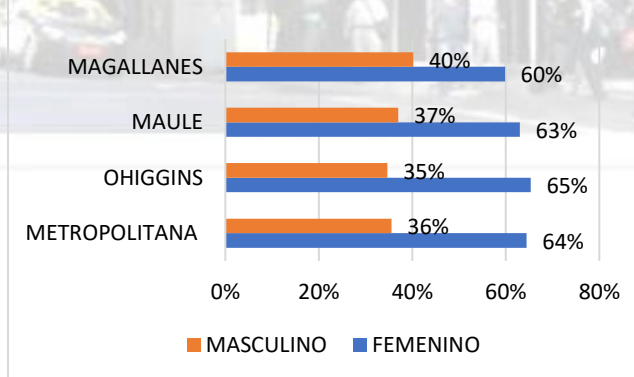
Participación según sexo.



Participación según sexo y tipo de centro.



DISTRIBUCIÓN POR SEXO SEGÚN REGIÓN



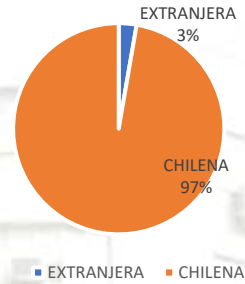
2. Nacionalidad de los consultantes

El 97% de los usuarios atendidos por la Corporación declaran nacionalidad chilena, mientras un 3% corresponde personas que señalan ser extranjeros o migrantes. Es decir, 5.274 usuarios atendidos en la CAJ, declaran nacionalidad extranjera, y un total de 188.869 señalan nacionalidad chilena.

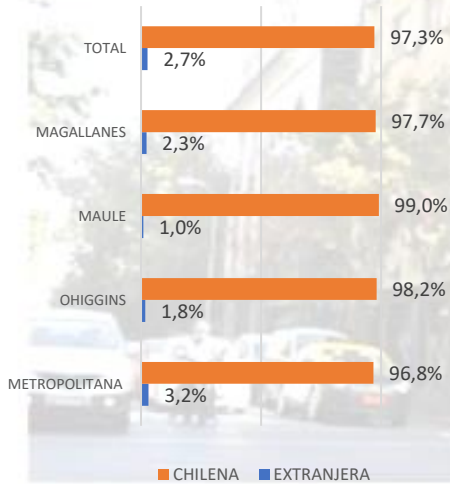
Distribución de usuarios según nacionalidad y tipo de Centro

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

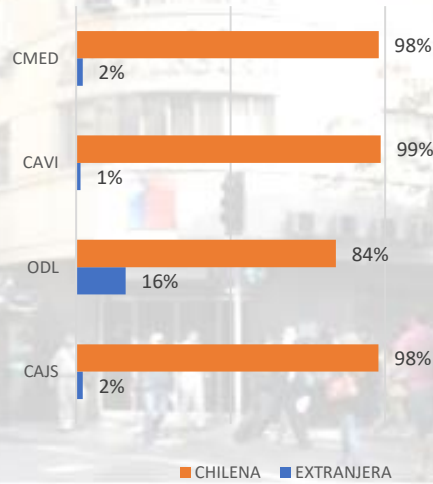
DISTRIBUCIÓN SEGÚN NACIONALIDAD



DISTRIBUCIÓN NACIONALIDAD SEGÚN REGIÓN



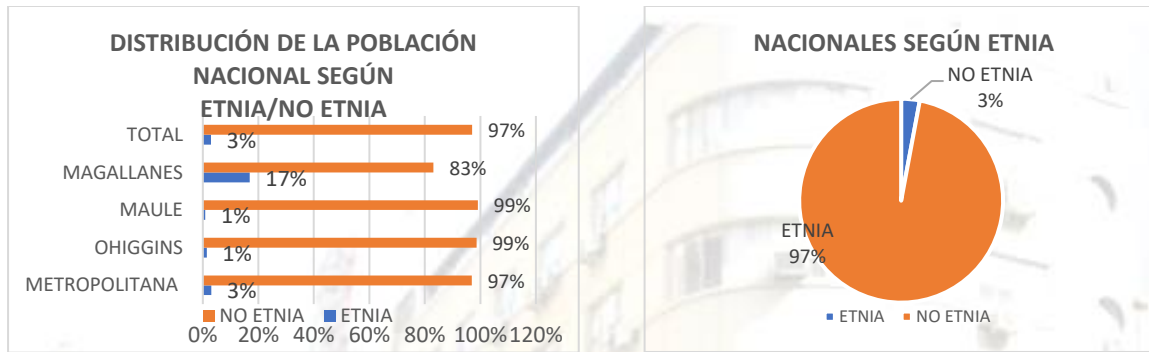
DISTRIBUCIÓN NACIONALIDAD SEGÚN TIPO CENTRO



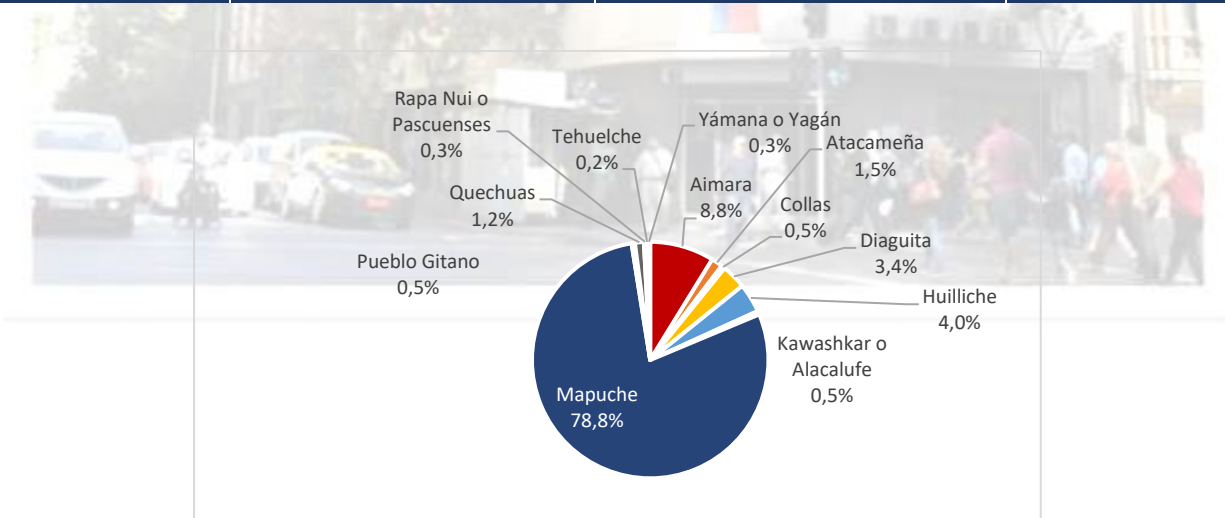
3. Personas que declaran etnia

Se estima que del total de chilenos que ingresan al servicio, un 3% informa pertenencia alguna etnia, es decir un total de 5.531 personas, mientras que 97% señala que no tiene ascendencia.

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



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

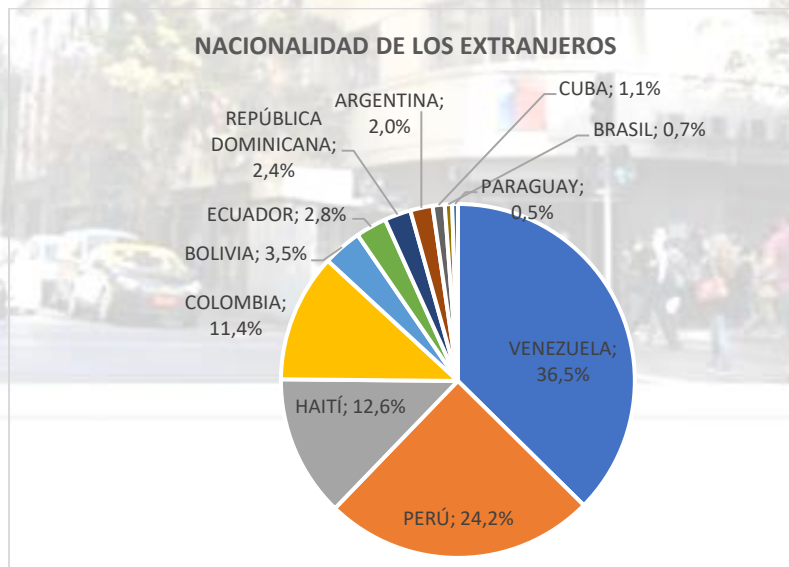


4. Población Migrante

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

Nacionalidades con mayor presencia según tipo de Centro

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



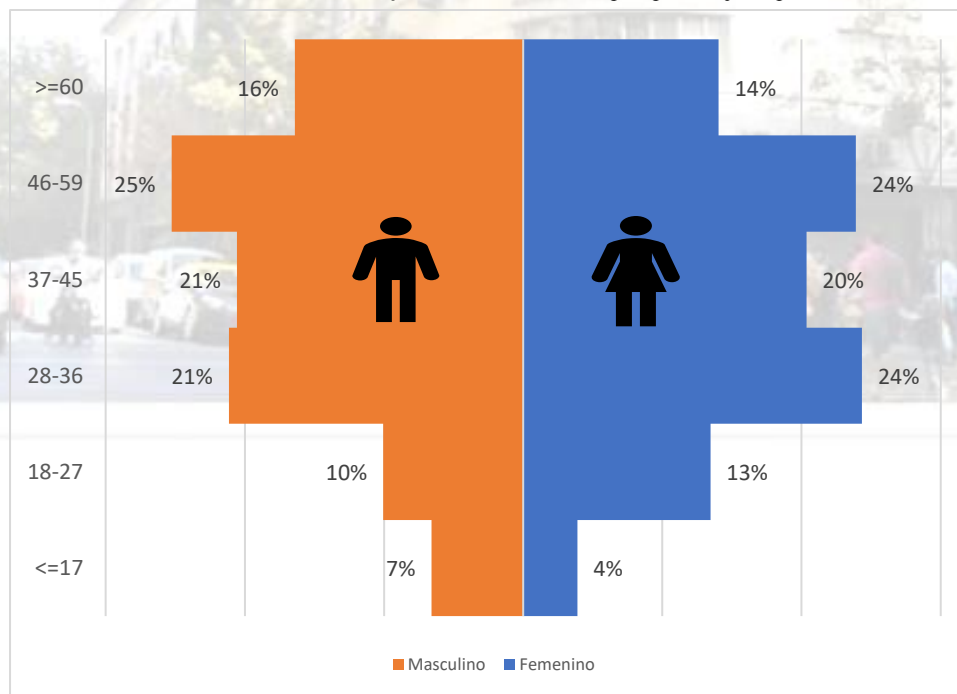
5. Edad y Rango Etario

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

Distribución de la población atendida según rango etario

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

Distribución de la población atendida según género y rango etario



6. Nivel Escolaridad

Al consultar a los usuarios respecto del nivel de escolaridad alcanzado en los mayores o igual a 15 años, se observa que el 31,6% de los usuarios mayor o igual a 15 años registra un nivel de escolaridad bajo, no alcanzando a completar estudios formales (enseñanza media), mientras un casi 67,5% informa haber completado la educación formal o más. No se observa diferencias a nivel de género, presentado una distribución bastante homogénea por nivel educacional.

Nivel de escolaridad de la población atendida según género

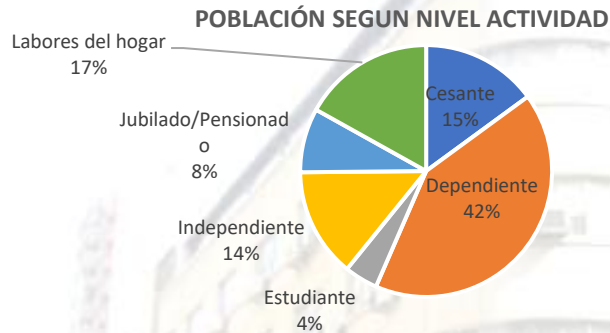
	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL GENERAL
SIN EDUCACIÓN FORMAL	0,7%	0,8%	0,7%
EDUCACIÓN ESPECIAL	0,2%	0,2%	0,2%
EDUCACION FORMAL INCOMPLETA	32,2%	30,5%	31,6%
EDUCACION FORMAL COMPLETA	48,4%	50,1%	49,0%
TÉCNICA O UNIVERS. INCOMPLETA	6,9%	6,8%	6,8%
TÉCNICA O UNIVERS. COMPLETA	11,7%	11,7%	11,7%
TOTAL	100%	100%	100%

Nivel de escolaridad de la población atendida según nacionalidad

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

7. Situación Ocupacional

Respecto a la situación ocupacional de los usuarios, se observa que un 70 % de las personas mayores o iguales a 15 años pertenece a la población activa, es decir, cuenta con trabajo dependiente o independiente o cesante, de éstos un 15% señala encontrarse en situación de cesantía. El 29% restante informa encontrarse dentro del grupo de población inactiva, es decir, realiza actividades del hogar, pertenecen al grupo jubilado o son estudiante.



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

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

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

8. Materias más consultadas según tipo de Centro

Al revisar las materias más consultadas por tipo de centro, para facilitar el análisis se ha construido un cuadro de las submaterias más consultadas por tipo de centro y el porcentaje que acumula según demanda usuaria. Es así que las materias de Alimentos y Divorcio concentran el 41% del total de consultas en Centros de Atención Jurídico Social, mientras en las Oficinas de Defensa Laboral el “Despido injustificado” concentra el 46%, en los Centros de Mediación las submaterias de “partición de comunidad” y “divorcio” concentran el 38% de las atenciones, en tanto en CAVI la “protección por abuso” y “abuso sexual” acumulan el 61%.

Ranking de las materias más consultadas según tipo de Centro

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

III. Metas Ministeriales

La Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana, respecto al cumplimiento de los compromisos sustraídos en el Convenio de Desempeño del periodo 2021, ha cumplido en un 100% las metas asociadas a la asignación de modernización y un 100% las metas institucionales asociadas a la asignación especial por desempeño según centro de responsabilidad, correspondientes al año 2021, de acuerdo al siguiente detalle:

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

ASIGNACIÓN	METAS	PONDERACIÓN	CUMPLIMIENTO PONDERADO	TOTAL	
MODERNIZACIÓN	1. Aplicación de mecanismo digital de medición de la satisfacción usuaria en la Línea de Orientación e información y Diseño de un Instrumento de Medición para la línea de Solución Colaborativa de Conflictos.	30%	30%	100%	
	2. Ejecución de Plan Nacional de Visibilización de las Corporaciones de Asistencia Judicial, año 2021.	40%	40%		
	3. Desarrollo de una Segunda Etapa de la Política de Gestión y Desarrollo de Personas, con énfasis en el cuidado de los equipos.	30%	30%		
ESPECIAL POR DESEMPEÑO	4. Cumplimiento regional de metas asociadas a indicadores del SIG 2021.	Dirección General	100%	100%	100%
		Región Metropolitana	100%	100%	100%
		Región de O`Higgins	100%	100%	100%
		Región del Maule	100%	100%	100%
		Región de Magallanes	100%	100%	100%

GESTIÓN DE MODERNIZACIÓN INSTITUCIONAL 2021

Resultados de la aplicación de mecanismo digital de medición de la satisfacción usuaria 2021.

Por tercer año consecutivo, se realizó el proceso de encuesta a los usuarios de la línea Orientación e Información para conocer su percepción respecto del servicio. La encuesta se aplicó entre los meses de junio y noviembre en todas las líneas de servicio, lográndose la aplicación efectiva a un total de 27.081 personas de un total de 88.881 personas atendidas en el periodo, alcanzándose una tasa de aplicación del 30,5%.

Respecto de los resultados de la evaluación, se obtuvo de los más de 27mil personas que respondieron la encuesta un 80,9% evaluaron como “bueno” o “muy bueno” el servicio.

Para este año 2022, se mantiene la meta, incorporándose el análisis de los resultados de los 3 periodos previos, a fin de analizar resultados y proponer acciones de mejora para elevar los resultados de la satisfacción de los usuarios.

Resultados de ejecución de Plan Nacional de Visibilización 2021.

El Plan Nacional de Visibilización busca Posicionar a las Corporaciones de Asistencia Judicial, como un servicio público profesional, gratuito y especializado, comprometido con el acceso a la justicia de las personas, brindando asesoría y asistencia jurídica.

En este contexto, tanto la ejecución de actividades de carácter nacional como individual de esta Corporación han contribuido a aumentar el conocimiento y la valoración institucional, de su oferta programática y de que se trata de un servicio profesional, autónomo, de calidad, y con importantes resultados en su gestión.

- A nivel nacional, se contabiliza un alcance total a nivel de las 4 Corporaciones a más de 266 mil personas a través de las distintas actividades y redes sociales (Twitter, Facebook e Instagram).
- Respecto a la participación de esta Corporación en sus propias redes, y la cobertura alcanzada, se puede mencionar que: la CAJRM a través de la ejecución del plan de visibilidad logró tener un alcance total de 90.160 personas a través de las redes sociales de Twitter, Facebook e Instagram, exhibiendo un incremento del 17,4% respecto del año anterior (que alcanzó una cifra de 76.763 usuarios).

Informe de Desarrollo de Política de Gestión y Desarrollo de Personas, con énfasis en el cuidado de los equipos 2021.

En el 2021 la meta del Convenio de Desempeño impuso el desafío, de elaborar entre las 4 Corporaciones una Política de Gestión y Desarrollo de Personas, con énfasis en el cuidado de los equipos de trabajo, el cual se logró plenamente consolidando un documento que fue ampliamente difundido. Dejando para este 2022, la profundización de ésta, a través de la generación y/o actualización de los distintos instrumentos y protocolos que permiten materializar esta política. Es así que durante el 2021 se abordó el **Procedimiento de inducción**; el **Protocolo de conciliación de la vida personal y familiar con el trabajo**, y el diseño de un **Plan anual de prevención y seguimiento de maltrato, acoso sexual y laboral**.



IV. Líneas de Atención Y Resultados

El 2021 se consolidó como el segundo año de pandemia, y los resultados a nivel de producción institucional, dan cuenta de ello, no lográndose los estándares de cobertura alcanzados en los periodos anteriores a la crisis sanitaria. Este escenario de inestabilidad tuvo un importante impacto en el desempeño institucional y los resultados dan cuenta de una caída en los principales indicadores de cobertura usuaria. Si bien la Corporación mantuvo las medidas necesarias acercar la oferta institucional a los usuarios, la crisis también cambio la modalidad de atención de tribunales, la detención de la medición licitada, menor movilidad usuaria, etc, lo que evidentemente repercutió en los resultados institucionales.

1. Orientación e Información en Derecho

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

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

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

Precisar que las cifras que a continuación se exponen, incorporan en los resultados de CAJS, la gestión alcanzada a través de los convenios de atención presentes en distintos municipios a la largo de nuestras cuatro regiones, así también el de las Oficinas de Defensa jurídica integral para Adultos Mayores (ODAM), y del Convenio intersectorial con el Servicio Nacional de Discapacidad (SENADIS), para atención especializada a personas con discapacidad. Sin embargo, dada la relevancia de estos, se exponen sus resultados en capítulos separados.

Los resultados de la gestión institucional dan cuenta de **293.516** casos ingresados a la línea Orientación e Información en derecho para el 2021, y en el cuatrienio (periodo comprendido entre el 2018 y 2021) muestran que la CAJMETRO otorgó un total de **1.183.932 atenciones en la línea de orientación e información**, a través de los distintos tipos de centros, siendo la contribución más importante la de los centros de atención jurídico social, con más de 71 centros y contribuyendo al 92% de los ingresos dentro del cuatrienio 2018-2021. En promedio, atendimos **295.983** casos por año, siendo el 2020 el año más difícil en términos de la re organización hacia la atención no presencial, acorde a la situación impuesta por la crisis sanitaria mundial.

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

CASOS INGRESADOS A OI						
RESULTADOS ACUMULADOS ENERO A DICIEMBRE 2018-2021						
REGIÓN	2018	2019	2020	2021	TOTAL OI ACUMULADO	PROMEDIO 2018-2021
REGIÓN METROPOLITANA	229.055	240.226	193.584	222.597	885.462	221.366
REGIÓN DE OHIGGINS	23.977	25.032	21.312	21.889	92.210	23.053
REGIÓN DEL MAULE	47.766	50.931	43.923	44.161	186.781	46.695
REGIÓN DE MAGALLANES	4.761	6.018	3.831	4.869	19.479	4.870
TOTAL	305.559	322.207	262.650	293.516	1.183.932	295.983

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2. Solución Colaborativa de Conflictos:

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

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

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

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

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

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

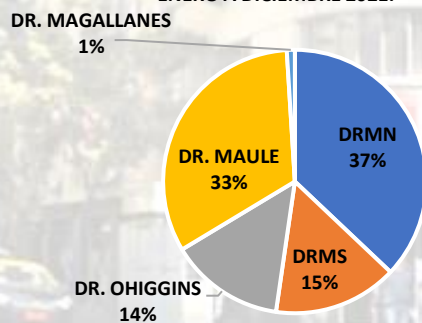
CASOS INGRESADOS A SCC POR TIPO DE CENTRO. AÑO 2021

DR	RESULTADOS INGRESADOS POR TIPO DE CENTRO ENE-DIC 2021			
	Casos SCC CAJS 2021	Casos SCC CMED 2021	TOTAL 2021	PESO PORCENTUAL
DRMN	1.273	381	1.654	37%
DRMS	680		680	15%
REGIÓN METROPOLITANA ²	1.953	381	2.334	52%
DR OHIGGINS	477	151	628	14%
DR DEL MAULE	968	489	1.457	33%
DR MAGALLANES	0	44	44	1%
TOTAL CAJRM	3.398	1.065	4.463	100%

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

Los resultados del año 2021 muestran que entre enero y diciembre 2021 ingresaron 4.463 casos a la línea de SCC, lo que representa un aumento del 5% respecto del año 2020, resultado que da cuenta de la efectividad de las medidas adoptadas a nivel institucional para poder brindar el servicio de manera remota, producto de las restricciones sanitarias.

CASOS INGRESADOS A SCC POR DIRECCIÓN REGIONAL. ENERO A DICIEMBRE 2021.



A su vez, los casos terminados con acuerdo durante el 2021 llegaron a los 2.789 (76% CAJS y 24% a CMED). Considerando estos resultados, la favorabilidad general en SCC alcanzó al 76% lo que en términos comparativos significa un incremento del 14% respecto del año 2020.

² Se apertura por Dirección Regional para identificar el aporte del Centro de Mediación al componente

3. Línea de Actividades Comunitarias de Prevención de Conflictos y Promoción de Derechos

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

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

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

TIPO CENTRO	ACTIVIDADES COMUNITARIAS DE PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN. RESULTADOS ACUMULADOS ENERO A DICIEMBRE 2018-2021					
	REGIÓN	2018	2019	2020	2021	TOTAL ACUMULADO
CAJS	RM	256	409	262	236	1.163
	OHIGGINS	49	53	44	46	192
	MAULE	127	147	83	78	435
	MAGALLANES	19	17	41	56	133
	TOTAL	451	626	430	416	1.923
ODL	RM	5	50	44	32	131
	OHIGGINS	11	14	10	10	45
	MAULE	13	18	15	18	64
	MAGALLANES	0	7	6	5	18
	TOTAL	29	89	75	65	258
CMED	RM	6	10	9	8	33
	OHIGGINS	21	16	9	6	52
	MAULE	6	7	5	5	23
	MAGALLANES	22	17	9	6	54
	TOTAL	55	50	32	25	162
CAVI	RM	33	55	33	36	157
	OHIGGINS	6	10	6	5	27
	MAULE	22	6	8	8	44
	MAGALLANES	5	8	5	5	23
	TOTAL	66	79	52	54	251
CAJRM	RM	300	524	348	312	1.484
	OHIGGINS	87	93	69	67	316
	MAULE	168	178	111	109	566
	MAGALLANES	46	49	61	72	228
	TOTAL	601	844	589	560	2.594

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

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

4. Patrocinio y Representación Judicial:

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

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

Este servicio se presta por profesionales abogados que son siempre los responsables de los procesos, y que tienen bajo su supervisión directa a egresados y/o licenciados de derecho que realizan su práctica profesional y que deben actuar en los procesos cuando así lo determine el abogado responsable, con poder delegado para cada actuación en la causa judicial iniciada.

Total de causas ingresadas a tribunales por Tipo de Centro.

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

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

Total de causas ingresadas a tribunales por Región

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

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

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

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

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

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

- **Ingresos y Términos en CAJS:**

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

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

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

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

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

CAUSAS TERMINADAS FAVORABLES CAJS POR MATERIA. RESULTADOS ACUMULADOS ENERO A DICIEMBRE 2021				
REGIÓN	CIVIL	FAMILIA	OTRAS MATERIAS	TOTAL ACUMULADO
REGIÓN METROPOLITANA	3485	22.222	231	25.938
REGIÓN DE OHIGGINS	669	2.822	7	3.498
REGIÓN DEL MAULE	358	6.313	29	6.700
REGIÓN DE MAGALLANES	51	1.125	10	1.186
TOTAL	4.563	32.482	277	37.322

- **Ingresos y Términos en ODL:**

Respecto de los resultados en ODL, tenemos que en el año 2021 estas unidades ingresaron un total de **4.690 causas a Tribunales**, lo que se traduce en una caída del -31% respecto del año anterior.

El desempeño a nivel regional muestra que, durante el período, la Región Metropolitana es la que agrupa más ingresos en materia laboral aportando el 62% institucional. En segundo lugar, se ubica O'Higgins con un 20%, luego la región de Maule con un 17% y Magallanes con un 2%.

Respecto de las materias de las causas ingresadas, por la naturaleza de estas unidades, se puede precisar que sus ingresos corresponden básicamente a conflictos jurídicos que se encuadran en materias del derecho laboral. En este sentido, se puede identificar que dentro de ellas los procedimientos que destacan son monitorio con 2.234 causas ingresadas, además de cumplimiento con 1.468 causas, entre las principales.

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

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

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

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

- **Causas vigentes en CAJS y ODL:**

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

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

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

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

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

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

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

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

5. Línea Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

A su vez, las causas terminadas durante el 2021 alcanzaron a las 1.399, esto es, un 18% más que las causas terminadas durante el 2020, alcanzando, respecto de los resultados, un 42% de favorabilidad.

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

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

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

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

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

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

V. Curadurías de NNA

Durante el año 2021, los ingresos a tribunales en materia de curadurías de NNA experimentaron un incremento significativo, acumulando al mes de diciembre un total de 7.961³ causas ingresadas, por efecto de la mayor derivación de tribunales, y la instrucción del cierre y traspaso de causas del SENAME (del PRJ y Unidades del SENAME Regional). Este crecimiento hace prever que dicha participación a siga en aumento, atendido además que en la mayoría de las jurisdicciones de los tribunales de familia del país, la oferta pública de representación de NNA se concentrará de forma relevante en las Corporaciones de Asistencia Judicial.

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

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

Curadurías ingresadas en CAJS NNA 2021

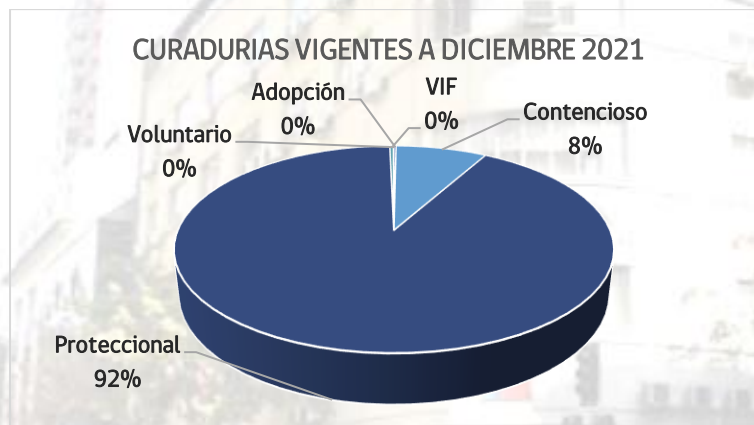
Rango etario	Región Metropolitana	Región de O'Higgins	Región del Maule	Región de Magallanes	Total general
0 - 6 años	1925	49	236	170	2380
7 - 14 años	3338	95	378	308	4119
15 - 17 años	1151	33	138	140	1462
Total general	6414	177	752	618	7961

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

³ Incluye las curadurías de NNA ingresadas en CAJS y CAVI

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

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



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

VI. Oficina de Derechos Humanos

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

En el último tiempo, dada la crisis migratoria que ha afectado a varios países de Latinoamérica y que han ubicado a Chile en un polo de atracción para la migración por su mayor estabilidad socioeconómica es que las cifras de migración han ido en franco aumento. Dado que los migrantes en su mayoría ingresan de manera indocumentada y por pasos no habilitados, es que la acción del gobierno a través de extranjería para regularizar su ingreso muchas veces deriva en la intervención de la Oficina de Derechos Humanos, para representar gestiones administrativas para **evitar expulsiones, o regularizar la situación de los migrantes en Chile**. Es así que en el último año las cifras de atención en materias de migrantes pasaron de representar el 59% de las consultas en Orientación e Información y un 53% en los ingresos a tribunales a un 83% en OI y 62% ingresos a tribunales en el 2021. Así también los casos ingresados a OI alcanzan la cifra más alta en el 2021 con 838 casos, muy por sobre los registros de los años anteriores.

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

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

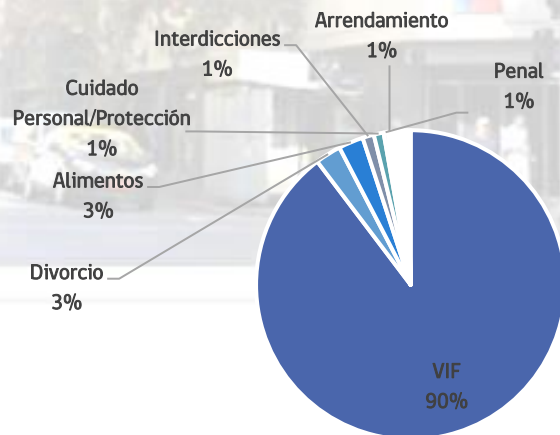
VII. Oficinas de Defensa Para Adultos Mayores (ODAM)

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

La focalización socioeconómica de las personas mayores es automática para el otorgamiento de Patrocinio Judicial, por lo que cumplidos los 60 años hombres y mujeres califican automáticamente para ingreso a sección judicial, debiendo aplicarse la calificación sólo en casos de que se presuma en el curso de la atención, que el/la usuario/a posee la capacidad de procurarse asistencia jurídica por sí, de acuerdo al referido Protocolo.

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

ODAM Ingresos a Tribunales 2021



VIII. Convenio Intersectorial SENADIS

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

El enfoque del convenio, se centra en brindar orientación, representación judicial gratuita, oportuna y eficaz; así como y herramientas jurídicas para reclamar y defender los derechos de las personas en situación de discapacidad, sea que han sido vulneradas o discriminadas ilegal y/o arbitrariamente en razón de su situación de discapacidad; o constituya un caso de alta connotación social, o se trate de casos de alta vulnerabilidad, que requieran un abordaje transversal y conjunto de las instituciones públicas y/o privadas. Así también abordan la ejecución de actividades de promoción y difusión de los derechos de las personas en situación de discapacidad en la sociedad civil y demás instituciones públicas y privadas a fin de contribuir a un cambio cultural.

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

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

IX. Programa Mi Abogado

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

Así, los objetivos de este programada son los siguientes:

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

Resultados del Programa:

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

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

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

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

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

Finalmente, y respecto a los NNA egresados del Programa, durante el período 2018-2021 egresaron 1.533. Ahora bien, dentro del cumplimiento de los objetivos del Programa, toma mayor relevancia el restituir los derechos vulnerados de los NNA, en especial el derecho a vivir en familia sea ésta biológica, externa o adoptiva. En este contexto y desde el año 2019 que se realiza esta medición, es posible señalar que en el 70% de los casos egresados, es decir en 1.043 NNA, se logró la restitución del derecho de vivir en familia⁴. Particularmente el 2021 y como se puede observar a continuación, es el año en que se registra el mayor número de NNA que restituyen el derecho a vivir en familia, superando en un 9% los consignados en el 2020.



⁴ El 30% restante de los NNA egresados, es por las siguientes causales: Cumplimiento mayoría edad, Derivación de NNA a Tribunal de otra Región/Provincia, Fallecimiento NNA, Término de amenaza de vulneración de derechos, entre otros.

X. Prácticas Profesionales a Postulantes al Título de Abogado

Antecedentes normativos

El Art. 2 Ley 17995 que Concede Personalidad Jurídica a los Servicios de Asistencia Jurídica (CAJ) señala que “Dichas corporaciones (...) proporcionarán los medios para efectuar la práctica necesaria para el ejercicio de la profesión a los postulantes a obtener el título de Abogado”. Asimismo, el DFL 995, que aprueba los Estatutos de la CAJ Metropolitana, señala que uno de los objetivos de la institución es “proporcionar a los egresados de derecho postulantes a obtener el título de Abogado, la práctica necesaria para obtenerlo en conformidad a la ley.”

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

Prácticas asignadas⁵

La Unidad de Prácticas Profesionales asigna en promedio 238 prácticas mensuales. Durante el año 2021⁶ se asignaron **2.859 prácticas profesionales** por parte de la CAJMETRO, distribuidas tanto en las Regiones de nuestra competencia como en las Instituciones con las cuales se mantiene convenio vigente para la realización de la práctica profesional.

Indicar que hubo un aumento del 26% respecto de la cantidad de prácticas asignadas en la anualidad 2020, aun cuando se mantiene la situación de pandemia y emergencia sanitaria, las prácticas profesionales se desarrollaron y desarrollan vía remota.

⁵ La asignación de práctica profesional, se realiza teniendo en consideración lo expuesto en el artículo 3° del Reglamento de Práctica Profesional, esto es “gozarán de preferencia los postulantes que invistan la calidad de Licenciados en Ciencias Jurídicas y Sociales, aquellos que por resolución del Director de la Corporación deben repetirla o complementarla y los que residen en la localidad donde funciona el Consultorio”. Realizada la propuesta de asignación de práctica profesional, ésta es remitida para ser validada y aprobada por el Director General.

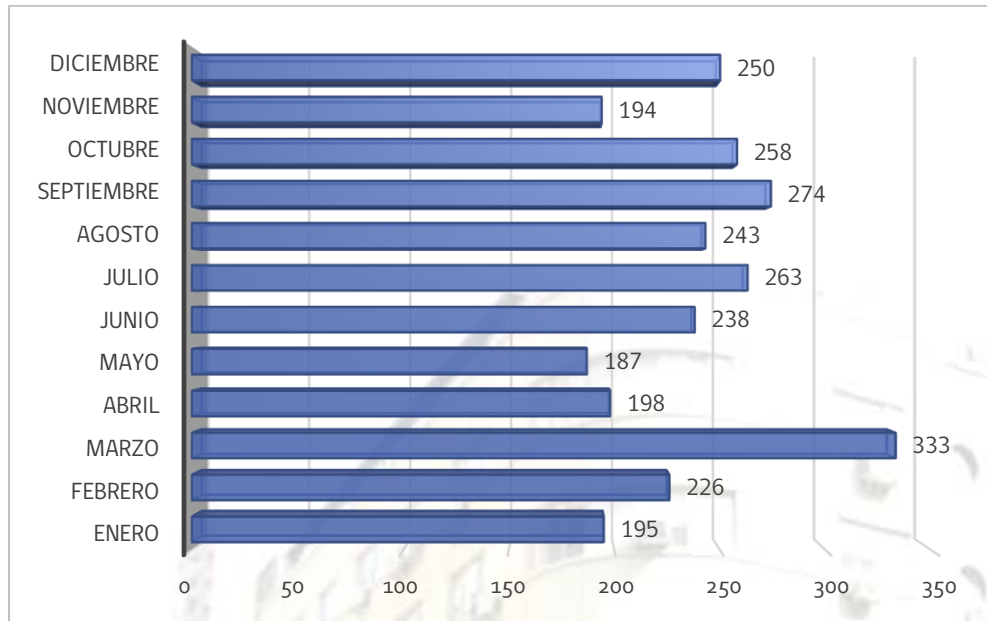
⁶ Desde el año 2017, la cantidad de postulaciones ha ido en aumento, superando a las 400 postulaciones mensuales, motivo por el cual se tiene una demora promedio de asignación de prácticas de 1,5 mes. Estos números se vieron afectados durante el año 2020 y 2021 con motivo de la pandemia, en donde se tuvo un número promedio de 250 postulaciones mensuales.

Convenios vigentes

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

INSTITUCION	FECHA SUSCRIPCION CONVENIO	REGIONES DE APLICACIÓN CONVENIO
Defensoría Penal Pública	22 de diciembre de 2009	RM, VI, VII Y XII Región
Servicio Nacional de Migraciones	19 de octubre de 2016	RM
Dirección de Obras Hidráulicas y Dirección General de Aguas (MOP)	16 de mayo de 2019 (resolución N° 2082/2019)	RM
Fundación Servicio Jesuita a Migrantes	27 de febrero de 2018	RM
Gobierno Regional Metropolitano	20 de julio de 2018	RM
Delegación Presidencial Regional Metropolitana De Santiago (Ex Intendencia RM)	14 de agosto de 2015	RM
Junta Nacional de Jardines Infantiles (JUNJI)	16 de mayo de 2018	RM, VI, VII Y XII Región
Ministerio de Bienes Nacionales	29 de mayo de 2019 (resolución en trámite)	RM
Ministerio Público	06 de junio de 2011	RM, VI, VII Y XII Región
Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género	23 de febrero de 2009	RM, VI, VII Y XII Región
Servicio Nacional del Consumidor	29 de noviembre de 2010	RM, VI, VII Y XII Región
Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento	06 de junio de 2017	RM, VI, VII Y XII Región

Prácticas Profesionales Asignadas Mensualmente



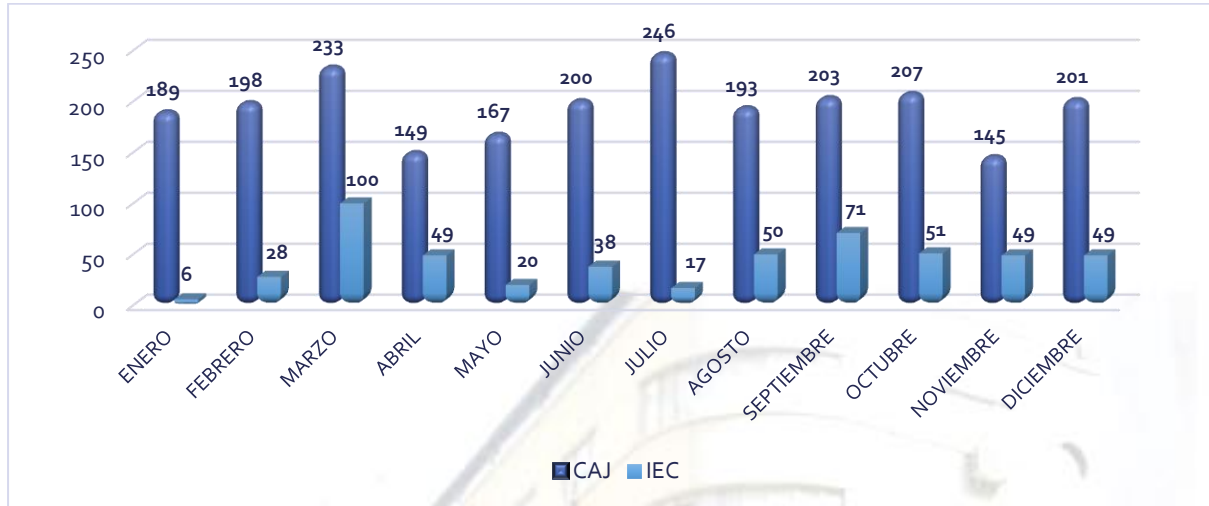
Respecto de la asignación de convenios, del total de prácticas asignadas, un 15% de los postulantes fueron derivados a realizar su práctica profesional en las dependencias de las instituciones en convenio; en atención al escenario de emergencia sanitaria, esta asignación disminuyó en un 13% respecto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

Prácticas Profesionales Asignadas CAJ v/s Instituciones en Convenio

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

Para efectos de visualizar el número mensual de prácticas asignadas en las unidades operativas versus las instituciones en convenio, a continuación, se grafican dichas asignaciones:

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



Prácticas aprobadas año 2021

Durante el año 2021 fueron aprobadas **2.277 prácticas profesionales**, correspondiendo a una cifra más baja que el período anterior, en atención a lo ya indicado del escenario de pandemia que ha alterado los procesos de asignación de práctica y, en consecuencia, el número de prácticas aprobadas.



XI. Oficina Internacional

Generalidades

Este Trabajo se realiza a través de nuestra Oficina Internacional. Esta Oficina surge como organismo representante de Chile, a raíz de dos Convenciones Internacionales:

- i. Convención de Nueva York de 1956 sobre la Obtención de Alimentos en el Extranjero. La Oficina Internacional de la CAJ es la institución intermediaria y remitente para el Convenio de Nueva York en Chile; esto significa que la oficina tramita las causas que llegan a Chile desde el extranjero y también remite a otros países las solicitudes que se generan acá y deben ser tramitadas afuera. La pensión de alimentos que se puede demandar depende de cada país, pero por regla general se trata de demandas entre padres e hijos. Es importante decir que la mayoría de sus casos de alimentos son de Argentina y España. Sin embargo, esto puede ser solo entre países que han suscrito la Convención, de los cuales, lamentablemente en este caso no son parte países tan importantes para nosotros como Perú o Bolivia ni Estados Unidos, como además casi ninguno de Asia.
- ii. Convención de La Haya de 1980 sobre los Aspectos Civiles de la Sustracción Internacional de Niños. La Convención de La Haya aborda las materias de sustracción internacional de niños, niñas y adolescentes y visitas internacionales entre padres e hijos que viven en países distintos. La sustracción internacional es la situación que se configura cuando un niño sale del país sin las autorizaciones legales o -habiendo obtenido las autorizaciones requeridas- permanece fuera del país por más tiempo del autorizado. La oficina es Autoridad Central del Convenio de La Haya para todo Chile, lo que significa que tramita tanto los casos entrantes, que se litigarán en nuestro país, como los casos salientes, que son enviados a otros estados. En materia de Convenio de La Haya al igual que la anterior, mayoritariamente no es parte Asia.



Actividades 2021:

ingresaron 31 casos a sección judicial:


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

Ingresaron a sección extrajudicial 57 atenciones:

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

En materia de cooperación internacional:

- I. Entrevista en Radio Sonar: En el mes de marzo, la abogada jefa de la oficina fue entrevistada por el equipo del programa Sonar Informativo, de Radio Sonar, acerca de la creación de un registro nacional de deudores, en materia de pensiones de alimentos.
- II. Cápsula en RRSS CAJ: En el mes de mayo, la abogada jefa de la oficina grabó una cápsula informativa para las redes sociales de la Corporación de Asistencia Judicial, sobre la obtención de alimentos internacionales en el marco del Convenio de Nueva York de 1956.
- III. Seminario internacional: En el mes de junio, la abogada jefa de la Oficina Internacional participó como expositora del seminario "Nueva ley sobre orden de apellidos", organizado por la Universidad de Chile, con una ponencia sobre el rol de los menores de edad en la nueva Ley N°21.334. El seminario se transmitió por Zoom y además se transmitió en vivo a través de la cuenta de Facebook de la Facultad de Derecho de la Universidad de Chile, quedando grabado en dicha plataforma, a disposición del público.

- 
- IV. Asistencia al Congreso: También en el mes de junio, la abogada jefa de la oficina expuso ante la Comisión de la Mujer y de la Igualdad de Género del Senado, sobre el boletín 14077-18 (crea el registro de deudores de pensiones de alimentos).
 - V. Seminario internacional: En el mes de agosto, la abogada jefa de la oficina participó como expositora de un seminario para la Universidad de la República de Uruguay, en materia de Derecho de Familia chileno, la resolución de problemas internacionales en esas materias y su relación con el Derecho Internacional Privado. Esta clase tuvo lugar dentro del programa de un curso de Derecho Internacional Privado de la universidad mencionada.
 - VI. Taller internacional: En el mes de septiembre, Javiera Verdugo -abogada jefe- fue invitada a exponer en un taller organizado por la Oficina Regional para América Latina y el Caribe de la Conferencia de La Haya de Derecho Internacional Privado (HCCH). El taller estuvo dirigido a pasantes de la institución, que realizan análisis de sentencias e ingresan aquéllas de contenido más relevante en el sistema INCADAT (sistema de publicación digital de sentencias de la HCCH).
 - VII. Entrevista en medios digitales: En el mes de octubre, Javiera Verdugo fue entrevistada en EMOLTV, respecto de la promulgación de la ley que crea el registro de deudores de pensiones de alimentos..
 - VIII. Seminario de postgrado: También en el mes de octubre, Javiera Verdugo impartió dos sesiones en la Universidad de Talca, como parte de su Diplomado "Derechos de la Infancia y Adolescencia. Desafíos actuales". El seminario versó sobre autorizaciones de salida del país y sustracción internacional y estaba dirigido a profesionales del área de Derecho de Familia (abogados, psicólogos peritos, trabajadores sociales, funcionarios judiciales, etc.).
 - IX. Capacitación a funcionarios públicos: También en el mes de octubre, la abogada jefa de la oficina realizó una capacitación para funcionarios del SERNAMEG (Servicio Nacional de la Mujer y de la Equidad de Género), sobre autorizaciones para salir del país para menores de edad.
 - X. Cápsula en RRSS CAJ: En el mes de octubre, la abogada jefa de la oficina grabó una cápsula informativa para las redes sociales de la Corporación de Asistencia Judicial, sobre autorizaciones de salida del país de menores de edad.
 - XI. Seminario internacional: En el mes de noviembre, la abogada jefa de la oficina expuso en el en el conversatorio de la Red de Autoridades Centrales del Convenio de La Haya de 1980, sobre las excepciones al retorno en casos de sustracción. La actividad fue organizada por el Instituto Interamericano del Niño, Niña y Adolescente de la Organización de Estados Americanos y estaba dirigida a Autoridades Centrales para el Convenio de La Haya de 1980.

XII. Enfoque De Género


Participación de género en materia de Orientación e Información:

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

La distribución de la población atendida según sexo, aporta información de las distintas realidades que se dan según centro, así como de las necesidades jurídicas de la población que atiende la CAJ a nivel de las regiones donde tenemos presencia. A nivel desagregado por tipo de centro, se observa que en los Centros de Atención Jurídico Social (CAJS), se mantiene la participación casi homóloga al promedio de la Corporación, en el caso de CAVI se acentúa la participación del grupo femenino (76%) por sobre el masculino (24%) atribuible al tipo de atención, en el caso de los Centros de Mediación (CMED) la prevalencia del grupo femenino es de 4 puntos porcentuales por debajo del institucional alcanzado en 61% del total mientras el grupo masculino concentra el 39%, finalmente en las Oficinas de Defensa laboral (ODL) la distribución entre hombres y mujeres es casi equitativa, siendo el 51% del grupo masculino y 49% del grupo femenino. En tanto la distribución de la población por región, sólo manifiesta mayor participación del grupo masculino en la región de magallanes (4 puntos por sobre el promedio institucional), muy probablemente explicable por la distribución de la población en la región donde prevalece el grupo masculino sobre las mujeres según el Censo 2017 y su proyección, así como también atribuible a la menor disponibilidad de oferta pública. En tanto las otras regiones registran una distribución más homóloga a la alcanzada por la Corporación en su conjunto.

Transversalización enfoque de género institucional:

Para avanzar decididamente en el término de las desigualdades en Chile, se planteó una Agenda de Género, cuyo objetivo es terminar con la desigualdad entre mujeres y hombres. Hay más mujeres en situación de pobreza, hay menos mujeres presentes en el mercado laboral, los sueldos de las mujeres son inferiores a los de los hombres, las mujeres viven la violencia, hay menos mujeres en espacios de decisión y la cultura mantiene estereotipos que las discriminan. La Agenda de Género que impulsó el Servicio Nacional de la Mujer y su institución sucesora, el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género, propuso la creación de una nueva institucionalidad, reformas legales, políticas públicas y la acción transversal del Estado en el sentido de promover un cambio cultural para que las mujeres tengan más autonomía y puedan ejercer sus derechos. La Agenda de Género, entre otros elementos, señala que una sociedad desarrollada se basa en que tanto hombres como mujeres sean reconocidos como sujetos de derechos y obligaciones,



en igualdad de condiciones y respetando las diferencias naturales de cada uno. Cuya inspiración es el respeto a la diversidad más que una lucha entre hombres y mujeres. Para lograrlo propone avanzar prioritariamente en tres grandes desafíos:

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

Contribuir a una cultura de respeto a la dignidad de la mujer en todos los espacios y a la protección de su vida y su integridad, combatiendo sin tregua la violencia intrafamiliar.

Como Servicio, y acorde con la Agenda de Género, nuestra institución ha continuado las acciones tendientes al cumplimiento del Programa de Gobierno del Presidente Sebastián Piñera, de los cuales se señalan los Hitos más relevantes del año 2021.

Hitos 2021

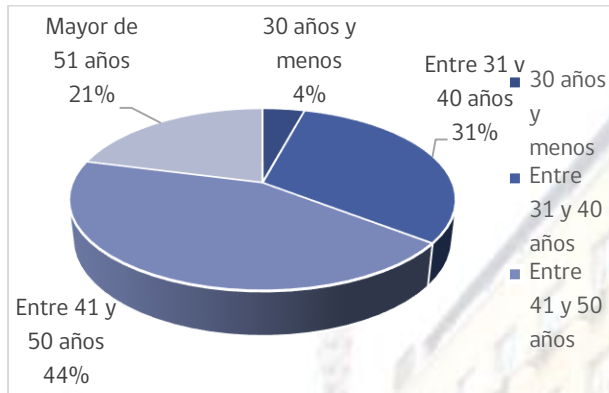
- Se realizaron 43 Actividades territoriales dirigidas a mujeres en las distintos Centros de Atención y Oficinas Especializadas de la CAJMETRO, lo cual representa una disminución de 44% comparado con el año anterior, periodo en el que se ejecutaron 78 actividades de este tipo.
- Como actividad destacada del año 2021 se encuentra el seminario que organiza la Comisión de Género del Sector Justicia de la Región Metropolitana, denominado "Seminario Formativo, Derivación de Violencias contra las Mujeres para funcionarias y funcionarios del Estado" organizado por Comisión de Género del Sector Justicia Metropolitano, Webinar (seminario realizado por internet) transmitido a través de la plataforma Zoom es uno de los propósitos fue buscó brindar herramientas de orientación e información a todos nuestros funcionarios y funcionarias, para que, ante una eventual situación de violencia denunciada por alguna usuaria, cuenten con los conocimientos necesarios para derivar u otorgar una primera acogida a la víctima. <http://www.cajmetro.cl/noticias/caj-rm-en-exitoso-seminario-derivacion-de-violencias-contra-las-mujeres-organizado-por-comision-de-g/>
- Se participó en las Comisiones regionales de equidad de género.
- Profesionales representantes de Centros y Oficinas Especialistas de la Dirección Regional Metropolitana Sur participan del Comité Ampliado de Género y No Discriminación de la Corte de Apelaciones de San Miguel, <http://www.cajmetro.cl/noticias/caj-rm-en-reunion-de-comite-de-genero-y-no-discriminacion-corte-de-apelaciones-de-san-miguel/>

XIII. Recursos Humanos

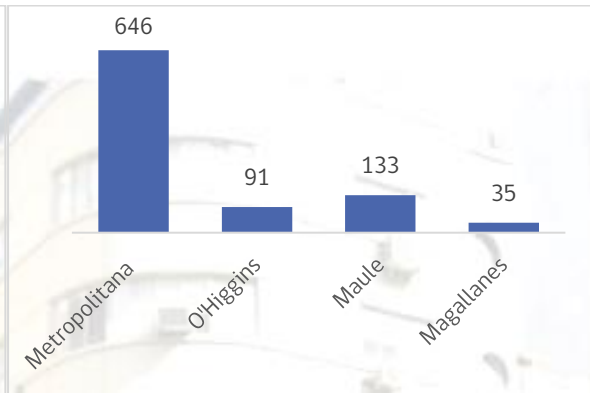
Antecedentes de Dotación

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

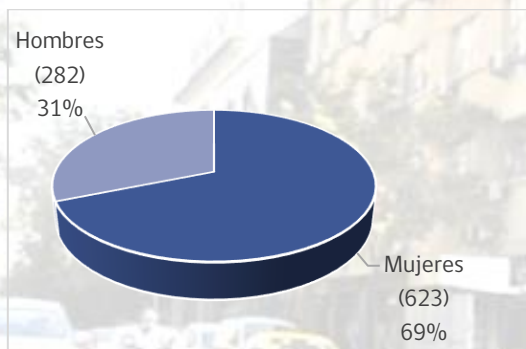
Rango Atareo Promedio Dotación 2021



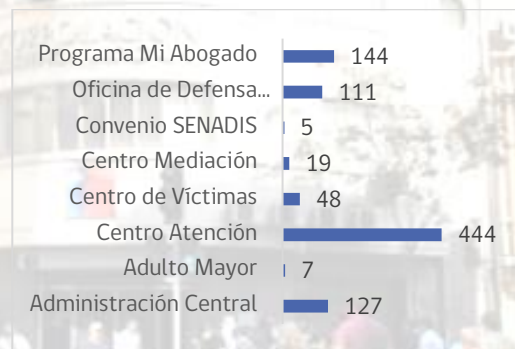
Funcionarios Promedio 2021 Según Región



Distribución Por Género



Dotación promedio por Unidad Operativa



Aspectos Destacables 2021

Generación Empleos

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

Baja tasa siniestralidad Mutualidad

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

Pandemia

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

Algunas medidas importantes de mencionar implementadas por CAJRM 2020-2021

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

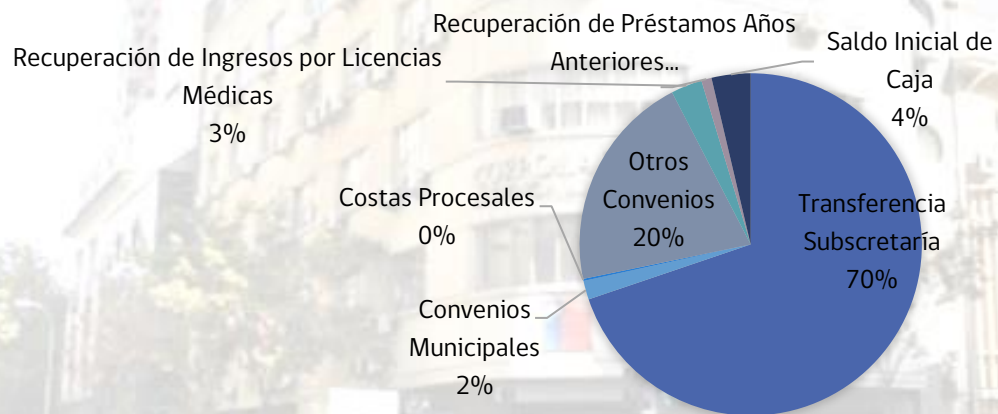


XIV. Ejecución Presupuestaria

Ejecución Presupuestaria CAJ R.M 2021

Presupuesto Inicial:

El Presupuesto Inicial asignado a la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana para el presente ejercicio, fue autorizado y formalizado mediante Oficio ORD. N°626 del 02 de febrero de 2021, por un monto M\$ 22.005.428-. de los cuales M\$ 20.485.428-. corresponden a Transferencias desde la Subsecretaría de Justicia y M\$ 1.520.000-. son ingresos que se generan por la gestión propia de la Corporación. El financiamiento de la Corporación se compone de dos fuentes principales de ingreso, estas son; aportes de la Subsecretaría de Justicia y recursos generados por la misma Corporación a través de la recaudación de convenios municipales, costas procesales y recuperación de subsidios por licencias médicas y convenios con otras Instituciones. Para el año 2021 la composición de los ingresos percibidos se distribuyó de la siguiente manera:



Resumen de Gastos 2021

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

XV. Convenios Municipales

Durante el año 2021 la principal fuente de financiamiento de la Corporación de Asistencia Judicial de la R.M., correspondió a los aportes realizados por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, que representaron aproximadamente un 70% del total los ingresos; el 30% restante, corresponde a ingresos por convenios financiados por el Ministerio de Justicia y DDHH y a Convenios Municipales, Costas Procesales, Recuperación de Licencias Médicas y Recuperación de Convenios de años anteriores, que son gestionados por la misma Corporación.

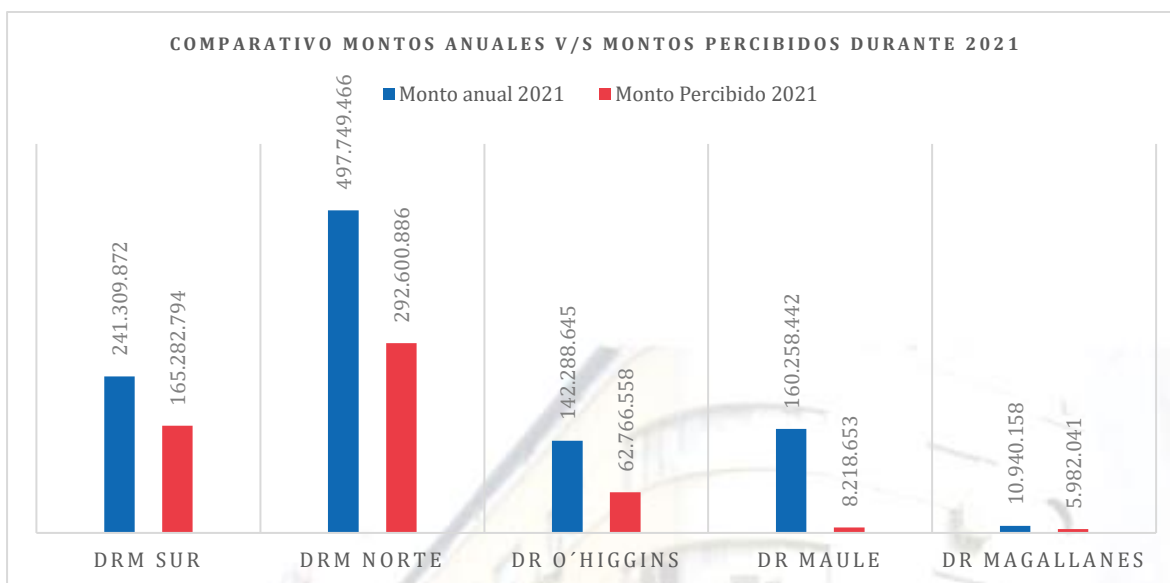
La CAJ RM suscribe convenios con los diferentes municipios de la Región Metropolitana, O'Higgins, Maule y Magallanes y de la Antártica Chilena en donde nuestra institución instala unidades de atención y/o oficinas móviles para entregar asistencia jurídica y social a quienes lo requieran. Por dicho motivo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

A diciembre del año 2021, la Corporación de Asistencia Judicial de la R.M. registra un total de 84 Convenios Municipales en las 4 regiones mencionadas anteriormente, los cuales permiten solventar los gastos operacionales y los mejoramientos de infraestructura que requieren los distintos centros de la Corporación para su atención.

Convenios Vigentes del año 2020

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

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



El total recaudado en el año 2021 corresponde a \$ 534.850.932.- equivalente al 51% del total de los convenios vigentes. La diferencia quedará reflejada en el presupuesto del año 2022 como deuda de años anteriores, específicamente en Recuperación de Préstamos.

Deudas de años anteriores por convenios municipales

Dado el pago intermitente de muchos municipios, durante el año 2021 se devengaron las deudas históricas que tiene cada municipio ascendiendo a una suma total de \$ 4.102.606.157.- de los cuales sólo se recaudó \$ 287.857.891.- equivalente a un 7% del total adeudado.

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

XVI. Participación Ciudadana

10.1 Generalidades

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

Mecanismos de participación ciudadana gestión 2021.

Cuenta Pública Participativa

EL 2021 la Corporación de Asistencia Judicial Metropolitana, llevó a cabo la **Cuenta Pública Participativa institucional el día 26 de mayo a las 12:00 horas, mediante formato video publicado en nuestro canal de YouTube**⁷⁸, en conformidad a lo establecido en instrucciones sobre la realización de Cuentas Públicas Participativas en alerta sanitaria Covid-19. La actividad se llevó a cabo según el programa establecido, cuya duración fue de 22 minutos. En dicho video publicado, el Director General (s) de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana, Gerardo Pérez Galarce, entregó la presentación de la Cuenta Pública Participativa de la gestión institucional del año 2020.

Consejo de la Sociedad Civil (COSOC)

El COSOC sesionó en 1 oportunidad de manera extraordinaria, durante el año 2021. Con motivo del estado de catástrofe, producto de la pandemia Covid-19. Se sesionó de manera extraordinaria el Consejo para conocer, observar y dar su visto bueno al informe general de Cuenta Pública institucional.⁹¹⁰

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

1. Fundación Pro Bono (consejero: Carolina Contreras Dupré).
2. Junta de Vecinos 4 A Villa Santa María del Sol, La Florida (consejero: Eduardo Riquelme Retamal).
3. Litigación Estructural en Derechos Humanos o LEASUR (consejero: Javier Gallegos G.)
4. Colegio de Abogados de Chile A.G. (consejero: Pablo Alarcón Jaña).

⁷ <https://youtu.be/fr3WdWWhzNw>

⁸ <http://www.cajmetro.cl/noticias/corporacion-de-asistencia-judicial-de-la-region-metropolitana-cuenta-publica-participativa-2021-gest/>

⁹ <https://twitter.com/cajmetrooficial/status/1392874653476085762?t=PxbmQIF7U-V6N94rdPwOdg&s=08>

¹⁰ http://www.cajmetro.cl/wp-content/ARCHIVOS_DPAC/ACTA%20SESION%20%20EXTRAORDINARIA%20DE%20COSOC%2013-05-2021.pdf

5. Fundación Multitudes (consejero: Francisco Gonzalez Quezada).
6. Fundación Conciencia (consejero: Verónica Contreras R.).
7. Asociación Chilena de Voluntarios (consejero: Hugo Cárdenas V.).
8. Organización Comunitaria y Funcional “Centro Cultural y Artístico AUNARTE, Juan Francisco González” de la U.V. N°8, Estación Central (consejero: Pablo Gandarillas Lillo).

Consultas ciudadanas/Diálogos Participativos

Durante el año 2021 realizamos la consulta Ciudadana Virtual, “Apreciación Ciudadana Sobre La Prestación Del Servicio Entregado Por La Corporación De Asistencia Judicial R.M. En Tiempos De Pandemia”¹¹ la que fue contestada por 3.210 personas, que representa un aumento considerable a la Consulta realizada en el año 2019-2020, donde la misma fue contestada por 500 personas, logrando un 509% de variación positiva.

Acceso a la información relevante

La Unidad de Participación Ciudadana y Atención No Presencial sigue realizando mejoras en la página web de la institución, con miras a facilitar a nuestros usuarios y ciudadanía en general el acceso a la información relevante del servicio, en nuestro portal web: <https://cutt.ly/DyuuOBt>

Hito

En el mes de noviembre se aprobó por Resolución Exenta N° 3293/2021 el **Protocolo de Aplicación de Mecanismos de Participación Ciudadana**, cuyo objetivo general es establecer procedimientos claros y con un enfoque de transversalidad, que permitan a los funcionarios de la Corporación de Asistencia Judicial una correcta aplicación e interpretación de la Norma General de Participación Ciudadana de la Corporación.¹²

¹¹ http://www.cajmetro.cl/wpcontent/ARCHIVOS_DPAC/Informe%20Respuesta%20Consulta%20Ciudadana%20Virtual%202021.pdf

¹² <http://www.cajmetro.cl/participacion-ciudadana/>

XVII. Transparencia y Acceso a la Información

Dentro del marco del cumplimiento de la Ley 20.285, que como Servicio Público debemos cumplir entregando tanto la información que es requerida al Servicio (también llamada Transparencia Pasiva) como la que debemos actualizar mensualmente y que se encuentra permanentemente disponible en la página de transparencia (también llamada Transparencia Activa).

En cuanto a la Transparencia Activa, la CAJ R.M. mantiene en su página web institucional un link que entrega al usuario de manera clara y sencilla dicha información relevante (<https://www.portaltransparencia.cl/PortalPdT/pdttta/-/ta/AK008>). La Unidad de Participación Ciudadana y Atención no Presencial es quien se encuentra a cargo de realizar esta función mes a mes.

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

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

Cuadro N° 68: Número de solicitudes por tipo

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

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

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

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

XVIII. Requerimientos Gabinete Presidencial y Reclamos, Felicitaciones y Sugerencias (O.I.R.S)

REQUERIMIENTOS GABINETE PRESIDENCIAL

Generalidades

Dentro de las funciones que realizaba hasta el 2019 la Oficina de Orientación, Reclamos y Sugerencias (OIRS) de la Corporación de Asistencia Judicial R.M. (a partir del año 2020 la realiza el Centro de Atención Web de la Corporación de Asistencia Judicial R.M.) se encuentra la gestión de requerimientos remitidos desde la Presidencia de la República. Estos se pueden entender como toda solicitud enviada por los ciudadanos, sean estos chilenos o extranjeros, respecto a alguna materia que tenga connotación jurídica, la que es enviada desde la Presidencia de la República, por medio de un portal web destinado al efecto, para ser gestionada por nuestra Institución y así proporcionar orientación, o de corresponder patrocinio judicial, en las diferentes solicitudes planteadas.

Requerimiento de Gabinete de la Presidencia

En el año 2021 se recibieron un total de **549 requerimientos**, teniendo una baja de lo gestionado el 2020 de 719 que fue enviado por Gabinete de la Presidencia, los cuales se encuentran en un 100% gestionados, y terminados siendo enviada la respuesta tanto a Gabinete de la Presidencia como al Ciudadano.

POR GENERO	TOTAL	PORCENTAJE
FEMENINO	407	74%
MASCULINO	142	26%
TOTAL	549	100%

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

En 133 casos usuario señala no requerir los servicios de la Corporación. Esto último se genera ya sea porque ya tiene abogado particular o de otra Institución, o su principal inquietud no iba por el aspecto jurídico Ej. Solicita una vivienda o un empleo; o solicita la intervención del Presidente de la República o de la Primera Dama para solucionar un determinado tema.

Por último, 5 casos fueron remitidos a Procedimiento de Reclamos Institucional, ya que en la presentación del ciudadano se manifestaba un reclamo en contra de alguna de las Unidades Operativas de la CAJMETRO. La consulta devuelta a Gabinete de la Presidencia fue por no corresponder a la gestión de la CAJMETRO, sino que a CAJ Valparaíso.

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

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

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

GESTIÓN RECLAMOS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS

Ingreso de reclamos

Los Reclamos, Felicitaciones y Sugerencias se reciben por medio de canales establecidos para ello, con el fin de centrar su gestión en OIRS y así tener un seguimiento de las presentaciones y una uniformidad en las respuestas otorgadas tanto a los usuarios como a otras instituciones.


Estas vías de ingreso son:

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

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

* Municipalidad El Bosque

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



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

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

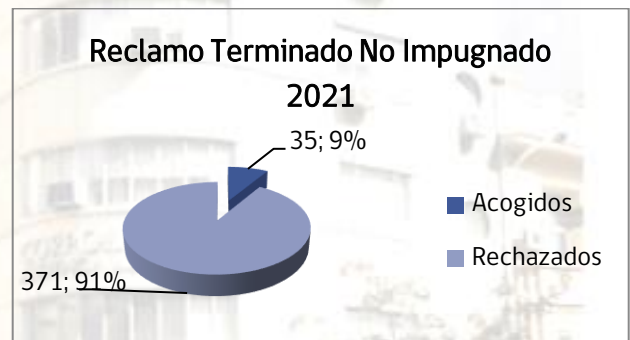
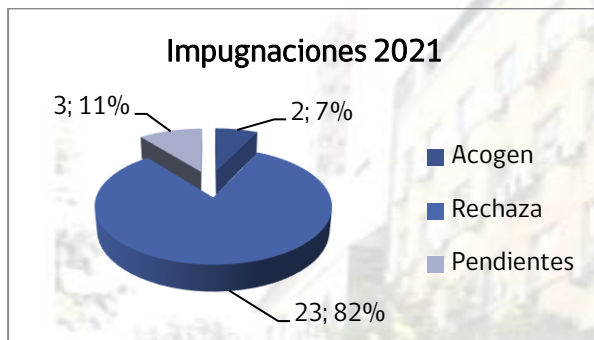
No se ingresaron a tramitación como reclamos 209 presentaciones realizadas, 119 de ellas corresponden a reclamos contra Unidades Operativas de otras Corporaciones de Asistencia Judicial por lo que se realizó la derivación a las correspondientes OIRS para su gestión interna, informando de esta situación al usuario; 58 son duplicados ; y 32 de ellos no correspondían a reclamos propiamente tal (se solucionan con agendamiento de hora de atención al usuario o atención directamente por técnico jurídico que está en apoyo de gestión de reclamos del Centro Web), faltan antecedentes y no son subsanados por usuario dentro del plazo de tres días establecido en Protocolo desde la interposición del reclamo, no son usuarios de la Corporación en alguna de sus líneas de atención, o por el lenguaje utilizado por el reclamante no se admite a tramitación al ser éste ofensivo.

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

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

Informes evacuados por Dirección Regional en plazo y fuera de plazo

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



Gestión felicitaciones

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

XIX. Avances en Tecnologías de la Información y Comunicación

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

Preparación e implementación de la plataforma office 365

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

Aplicación de Metodologías Ágiles

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

Mejoras Sistema Unidad de Prácticas Profesionales

En los primeros meses de este año se han llevado a cabo, a requerimiento de la Unidad de Prácticas Profesionales, una serie de mejoras en el sistema de gestión de prácticas profesionales desarrollado e implementado durante 2021.

Plataforma de Integración Estadística

Como primer proyecto desarrollado íntegramente en metodología Scrum en la Institución, se diseñó y desarrolló un aplicativo web que permite la validación de los resultados estadísticos mensuales y la automatización de la integración de datos de los indicadores estadísticos con el sistema de inteligencia de negocios desarrollado por el DAJ.

Desarrollo nuevas visualizaciones BI y estadísticas

Durante el período se trabajó en la construcción de nuevas visualizaciones de información y reportes para la plataforma de inteligencia de negocios institucional.

Desarrollo de nuevos reportes para las direcciones regionales

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

Mejoras módulo extrajudicial

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

Cambio de equipos computacionales en centro

Con el objetivo de mejorar las condiciones de operación de los funcionarios en las distintas unidades, además de dotarlos de los implementos necesarios para la realización de videoconferencias (requeridas tanto para la atención no presencial de usuarios, realización de entrevistas, reuniones como también para la toma de audiencias en forma telemática), se llevó a cabo un proyecto de adquisición y distribución de nuevos equipos computacionales de tipo *All In One*¹³ para los centros de atención.

Aumento de anchos de banda centros

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

¹³ Equipos en los que todas las componentes del mismo se encuentran en el cuerpo del monitor, incluyendo periféricos multimedia

Mejoras a la supervisión del proceso de prácticas profesionales

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

Incorporación planes de atención semipresencial

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

Módulo de curadurías

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

Visualizaciones de datos PMA

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



XX. Infraestructura Institucional

I. Infraestructura Institucional: Proyectos ejecutados durante el año 2021

El Departamento de Administración, en colaboración con las Direcciones Regionales, ha llevado a cabo proyectos durante el periodo enero - diciembre 2021 que han buscado implementar en materias de infraestructura nuevas instalaciones para programas insertos en las Corporaciones de Asistencia Judicial, así como también, mejorar otros espacios ya establecidos, se destacan los siguientes:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Durante el año 2021 se produjo un aumento de dotación que significó buscar un nuevo recinto para el desarrollo de actividades para el Programa Mi Abogado de la Región de Magallanes y la Antártica Chilena. Se trasladan a Calle Lautaro Navarro N°850, inmueble de 2 pisos. El proyecto incluyó la habilitación de oficinas para los profesionales, así como también espacios comunes, jardines y salas de atención especializadas. La habilitación, mobiliario, equipos computacionales y equipamiento para el programa en la región consideró la inversión de aproximadamente \$44.899.130.

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

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

6. Segunda parte proyecto Rehabilitación CAJS La Florida

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

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

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

II. Cartera de Proyectos año 2022

1. Construcción Centro de atención Puerto Natales

Centro de Atención ubicado en Santiago Bueras N°1419, comuna de Puerto Natales que tiene una superficie 259,72 m². Durante el año 2021 se licitó nuevamente la ejecución del proyecto por los recursos aprobados, es decir, más de 470 millones de pesos por el Consejo Regional de Magallanes. Lamentablemente la única oferta recibida superada lo presupuestado en más de un 80%, por lo que se tomó la determinación de requerir más fondos al Gobierno Regional durante el mes de diciembre.

La reevaluación presupuestaria efectuada por la Corporación tuvo una buena acogida en el ente financiador, quienes ingresaron oficio al Ministerio de Desarrollo Social y Familia para que modifiquen los montos del proyecto. De superarse los trámites administrativos este año se contará con casi 760 millones para ejecución.

2. Mejoramiento inmueble CREDEN

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

3. Mejoramiento CAJS San Bernardo

Se busca durante el presente año presentar un proyecto a nivel sectorial y además a otras fuentes de financiamiento, la remodelación y mejoramiento del inmueble en concesión a largo plazo en la comuna de San Bernardo para nuestro Centro de Atención Jurídico y Social. Las mejoras principalmente buscan regularizar su sistema eléctrico y de climatización, así como la remodelación de sus zonas interiores.

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

Gracias a un proyecto desarrollado en conjunto con otros servicios del sector y el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos se aprobó la ejecución del proyecto Edificio Consistorial de la Región de O'Higgins para los servicios dependientes del sector. En el se emplazarán oficinas de Gendarmería, Registro Civil, SENAME

y de la Corporación de Asistencia Judicial, quienes contarán con la mayor cantidad de metros cuadrados asignados para sus oficinas: CAVI, Mediación, CAJS y Programa Mi Abogado. La inversión total contempla un total aproximado de \$16.677 millones.

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

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

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

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

Gracias al trabajo desarrollado por la Corporación durante los últimos años, se ha conseguido regularizar la tenencia de los inmuebles entregados en comodato, obteniendo la concesión a largo plazo de ellos. Durante el presente año se espera presentar proyectos de mejoramiento para ser financiados a través de los Fondos de Desarrollo Regional Respective para los siguientes centros de atención:

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

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

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

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

XXI. Hitos y Desafíos

HITOS

Vinculados a la prestación del servicio para nuestros usuarios y usuarias

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

Vinculados a de Renovación sistemas y plataforma tecnológicas

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

❖ **Renovación de plataforma de virtualización**

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

❖ **Renovación de equipos computacionales**

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

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

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

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

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

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

- Implica la realización de 43 proyectos por aproximadamente \$1.184.049.929 entre el periodo 2018-2021, con distintos niveles de envergaduras, algunos desde el diseño completo de proyectos de espacios de trabajo y atención de público, hasta la habilitación específica de puestos de trabajo requeridos por traslados de centros, implementación de nuevas líneas de servicios o aumentos de los equipos de trabajo, los cuales han sido necesarios para la prestación de nuestros Servicios, en oficinas para PMA, ODAM, Centros de Víctimas y Centros de Atención Jurídico Social.

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

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

DESAFÍOS

❖ Desafíos nivel general:

- Seguiremos trabajando para que, en el mejor de los escenarios, podamos aperturar el 100% de nuestros centros comunales
- Próximo lanzamiento de nuestra nueva página web, la que entre varias novedades les permitirá generar un autoagendamiento, con opciones de atención presencial y no presencial y un acceso a sección que denominamos Mi Portal, en el que ingresando con su Clave Única podrán revisar los avances en la tramitación de su causa o caso que tengan con nosotros.
- Seguir con la mejora la infraestructura de los inmuebles de nuestras Unidades Operativas.
- Unificar bajo un modelo técnico y estructural la oferta institucional en materia de Infancia, incluyendo el financiamiento requerido.
- Integrar con mayor profundidad la línea de atención presencial con la no presencial, manteniendo los aspectos de ésta última, que han favorecido a nuestros usuarios.
- Revisar y analizar nuestras líneas de servicio el modelo de la línea de Atención con el fin de implementar medidas específicas que nos ayuden a impulsar el acceso, cobertura de atención y satisfacción usuaria.

❖ Principales desafíos Direcciones Regionales:

- Fortalecer los vínculos con los Municipios, fidelizando los existentes, renovando los convenios que requieren modificación y procurando firmar nuevos, permitiendo con todo lo anterior, dar mejor cobertura de atención a los habitantes.
- Revisión en conjunto con los departamentos de Finanzas y Jurídico para evaluar estrategias de recuperación de Convenios Municipales.

Le esperamos en www.cajmetro.cl

Muchas gracias.



Corporación
de Asistencia
Judicial

Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos

Gobierno de Chile

CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA GESTIÓN 2021

