



*Tu Acceso a la Justicia*

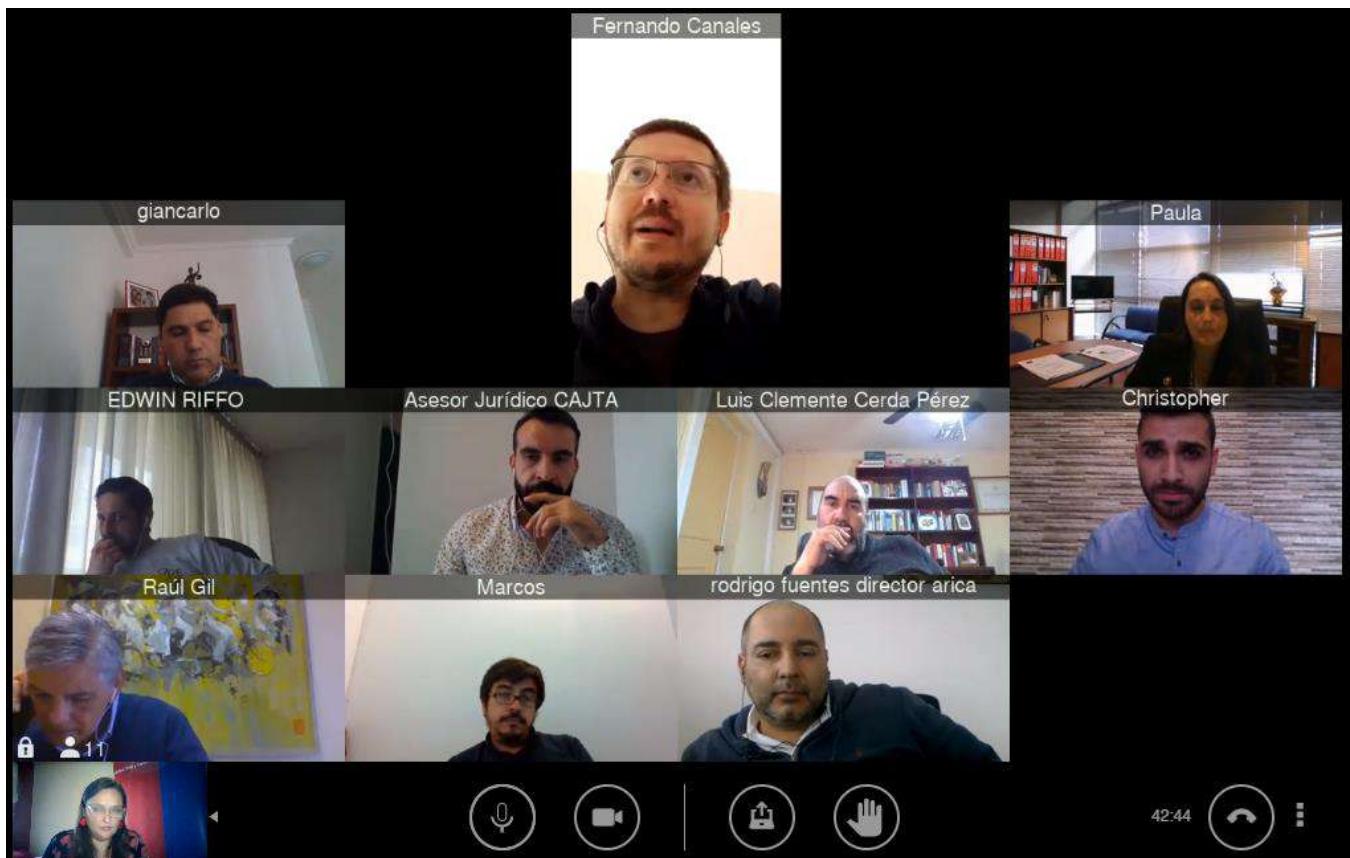


**CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL**  
**REGIONES DE ARICA Y PARINACOTA, TARAPACÁ Y ANTOFAGASTA**

**MEMORIA ANUAL CAJTA AÑO 2020**

# Consejo Directivo de la Corporación de Asistencia Judicial

## Regiones Arica y Parinacota – Tarapacá – Antofagasta



# Memoria anual año 2020 de la Corporación de Asistencia Judicial de las Regiones Arica y Parinacota – Tarapacá – Antofagasta



La Corporación de Asistencia Judicial de las regiones de Arica y Parinacota, de Tarapacá y Antofagasta, en su calidad de Servicio Público integrante de la Administración del Estado, debe enmarcar su actuar a las normas constitucionales y a las disposiciones legales y reglamentarias que la rigen, entre las cuales se cuentan aquellas que mandatan a la Directora General, en su calidad de Jefa Superior del Servicio, a poner a disposición de la comunidad la información relevante relacionada con la gestión desarrollada y la forma y el destino que se ha dado a los recursos públicos que se han administrado, ello se materializa a través de la Cuenta Pública Participativa, pero también, en aras de la transparencia, mediante la elaboración de una memoria anual que recoja todo el trabajo desarrollado, los desafíos y metas que fueron alcanzados y las proyecciones sobre su devenir. Esa obligación se concretiza a través del presente instrumento, que recoge la ardua labor ejecutada por todos sus profesionales, el personal técnico y administrativo que la integra, funcionarios y funcionarias que en su calidad de servidores públicos, durante el año 2020 pusieron a disposición de la comunidad

sus habilidades, competencias, conocimientos y aptitudes, permitiendo a los habitantes de las regiones de Arica y Parinacota, de Tarapacá y de Antofagasta tener Acceso a la Justicia, satisfaciendo con ello la garantía constitucional que se recoge en el artículo 19, inciso tercero, de la Carta Fundamental.

El año 2020 será recordado como el año de inicio de la pandemia por COVID 19, el cual nos llevó como servicio público a tener que trabajar desde casa y adaptar todos nuestros canales de comunicación con nuestros usuarios a través de la vía remota y digital, así mismo es que debimos realizar grandes innovaciones con el propósito de llegar a nuestros usuarios pero esta vez por una vía diferente a la presencial, para esto es que tomo gran preponderancia nuestras redes sociales, la comunicación a través de sistemas de video conferencias, mejorar nuestros canales de atención telefónica, entre otros; fue de vital importancia la prevención de riesgos y se puso en el centro de nuestro trabajo conformándose un **Comité de Crisis de CAJTA**, un trabajo colaborativo y permanente, donde valoramos mucho el trabajo desarrollado con los Dirigentes de AFUCAJTA, la conformación del Trabajo Nacional unido al rol fundamental de nuestra Prevencionista de Riesgos y Asesor jurídico y equipo de Planificación e Informática, para la creación de diversos Protocolos, procedimientos, afiches e instructivos, todos buscando asegurar la salud de funcionarios/as y usuarios/as, la adecuación de infraestructura, compra de equipamientos de protección personal, como visitas y adecuación de espacios en cada oficina donde funciona CAJTA de Arica a Taltal y no olvidarnos de la salud mental ante la crisis mundial se consideraron actividades de acompañamiento con profesionales del área de la psicología ante las afecciones de la salud psíquica del personal, la realización de capacitaciones en materias de higiene y seguridad ante situaciones de contagio y cumplimiento de la obligación de informar.

Es así como la Corporación vio afectada su planificación normal, pero con todas las energías se continuo trabajando en los cinco ejes estratégicos para el cumplimiento de sus objetivos y metas, que se orientaron a las siguientes áreas: **Eje N°1: Homologación de Procesos Internos**, para la consolidación y unificación de criterios en el trabajo de las diferentes unidades, materializado a través de reuniones entre los Directores Regionales, Líneas de Atención, Comité Técnico, Reuniones de Pauta y Visitas Operativas; el **Eje N°2: Empoderamiento del**

**Capital Humano**, que persigue delegar confianza en los funcionarios para que éstos pudieran decidir sobre su forma de trabajar y aumentar sus rendimientos laborales, para lo cual se generaron actividades de capacitación, Programas de Vigilancia de Riesgos Psicolaborales en cuidado de riesgos e implementación de protocolo de riesgos labores a nivel organizacional; el **Eje N°3: Gestión Presupuestaria**, orientado a permitir una gestión sustentable, disponiendo de recursos que asegurarán el adecuado abastecimiento de las necesidades del Servicio, pero administrados de manera de no comprometer los fondos futuros para nuevos requerimientos, lo anterior se materializó con la implementación de un proceso de cobros por subsidios de licencias médicas, y recuperación de deuda histórica de Convenios Municipales, la instalación del Programa Mi Abogado en la región de Antofagasta, entre otras; el **Eje N°4: Mejoramiento de la Gestión Interna**, orientado a perfeccionar los procesos internos para el logro de los objetivos institucionales, gestionándose la suscripción de convenios de colaboración, la instalación de mesas de trabajo y el desarrollo de un plan de trabajo con el Poder Judicial, la suscripción de convenios con otros Servicios del Estado, la participación en mesas de trabajo internacionales e intersectoriales sobre temáticas vinculadas con el quehacer de la institución; y un **Eje N°5: Plan Comunicacional**, destinado a visibilizar a la Corporación en la comunidad, posicionándola como un Servicio Público que otorga asesoría jurídica y asistencia judicial, capaz de resolver las necesidades de las personas y facilitando el Acceso a la Justicia, para lo cual se incorporó dicho eje al Plan de Metas Institucionales del año 2020, que contempló actividades simultáneas en todo el país, mediante los Diálogos de Acceso a la Justicia, y el establecimiento del “Día del Acceso a la Justicia”, y un Plan local de visibilización, mediante la participación en diversas actividades.

También, en líneas concretas se da cuenta del cumplimiento de las Metas Institucionales del Año 2020, que se vincularon a tres temáticas, a saber: **Meta N°1:** Diseño e implementación de un mecanismos de satisfacción usuaria en la línea Profesional de Orientación e Información (OI), que se desarrolló con gran éxito y cuyos resultados ayudarán a mejorar la gestión del Servicio; respecto de los resultados de la encuesta es importante destacar que la taza de aplicación efectiva de la encuesta alcanzó el 31,56% y en cuanto a la aplicación de la encuesta muy superior al año 2019 en que alcanzamos un 18,36%. **Meta N°2:** Ejecución de un Plan Nacional de Visibilización para las Corporaciones de Asistencia Judicial, que según se anticipó se orientó a desarrollar diversas actividades con la comunidad para posicionar a la Corporación como el Servicio Público que facilita el Acceso a la Justicia; **Meta N°3:** Desarrollo de una Política de Gestión y Desarrollo de Personas con Énfasis en el Cuidado de los Equipos de Trabajo, instrumento que fue trabajado en conjunto por diversos especialistas, con representación de las Corporaciones de Asistencia Judicial y los funcionarios/as, que permitió dotar al Servicio de un nuevo instrumento que viene en beneficio directo de nuestros funcionarios, y la **Meta N°4: Cumplimiento regional de metas asociadas a indicadores del SIG**, que da cuenta del trabajo desarrollado por las diferentes líneas de acción que desarrolla el Servicio, a través de sus respectivas unidades y de sus funcionarios/as; objetivos todos que fueron cumplidos a total satisfacción por la Institución.

Asimismo, la presente memoria da cuenta del trabajo desarrollado en diversas otras áreas, como son la consolidación del Programa Mi Abogado en la región de Antofagasta, y la instalación del Programa de defensa jurídica integral a Adultos Mayores, de los nuevos Convenios Institucionales suscritos con diversas municipalidades para ampliar los programas de asistencia jurídica, el cumplimiento de las normas sobre transparencia del Estado, los procesos judiciales que ha debido enfrentar la Institución, los procedimientos administrativos internos, las solicitudes presidenciales y, por cierto, el desarrollo de las prácticas profesionales que ejecutaron los postulantes para la obtención de su título profesional de Abogado/a. Además de la concreción y apertura del nuevo Programa de Defensa Jurídica Integral del Adulto Mayor, el cual llega a las 3 regiones que abarca esta Corporación aportando con una dupla socio jurídica, para la atención de nuestros adultos mayores.

El trabajo desarrollado por todo el grupo de funcionarios y funcionarias que integran esta Corporación se refleja en el presente instrumento, como testigo de la dedicación y entrega de todos y todas en beneficio de las personas

más vulnerables que viven en esta zona desértica de nuestro país, quienes, en su calidad de servidores públicos, han puesto el bienestar general de la sociedad por sobre los intereses particulares, como un valor propio y que los caracteriza.

Mis palabras de presentación no pueden soslayar la extrema realidad que hoy nos golpea como sociedad y nos pone en estado de contingencia ante la grave Pandemia (COVID-19) que afecta a la institución y a las vidas personales de funcionarios, funcionarias y por sobre todo de las personas y nuestros usuarios/as, la cual no sólo ha impactado la forma de relacionarnos con nuestras familias, amigos y vecinos, sino también, con la forma en que debemos continuar desarrollando nuestra labor social como servidores públicos, en donde los urgente se puso en primer lugar, lo cual se refleja en el orden interno, en las medidas adoptadas en el mes de marzo de 2020 en donde priorizamos el cuidado de la salud y vida de nuestra comunidad interna y externa.

En este camino damos cuenta que, a partir del lunes 16 de marzo de 2020, debimos adaptar todas nuestras líneas de servicio y de administración interna, así como la forma en que ejecutamos las tareas y el trabajo diario, recurriendo a los nuevos mecanismos y los avances que la tecnología nos entrega, para continuar desarrollando nuestra gran labor, como manifestación del principio de continuidad que la normativa nos impone, pero que también la sociedad que más lo necesita hoy nos demanda. No puedo dejar de destacar la gran capacidad de cambio y de creatividad que ha surgido del gran equipo que compone la CAJTA, para resolver la contingencia actual, permitiendo así, con el apoyo de la Unidad de Planificación y Control, digitalizar los procesos y formas de trabajo en pocas semanas, todo ello para seguir acogiendo a miles de personas que en todo el país requieren ser escuchadas y atendidas por profesionales en las diversas áreas y especialidades, que les permitan superar y resolver sus conflictos o necesidades de asistencia jurídica, más aún en tiempos de confinamiento que viven varias zonas del territorio nacional.

Tal como lo señalé en mis palabras de presentación de la memoria del año 2018, esta Corporación de Asistencia Judicial, es una entidad dinámica que requiere nutrirse de nuevos desafíos para permitir un mejoramiento continuo; tales desafíos están centrados hoy, como país, en priorizar el cuidado de la salud de todos los habitantes de la sociedad, y en el ámbito interno de este Servicio a permitir que nuestros funcionarios y funcionarias, en su calidad de servidores públicos, puedan continuar desarrollando sus labores de manera segura, y con ello permitir que los más vulnerables de la comunidad puedan siempre tener Acceso a la Justicia en coordinación con la Red Judicial, con un trabajo colaborativo y en coordinación permanente.

Hoy, a mayo de 2021, mis palabras finales, se orientan en hacer un llamado de colaboración permanente a todos los funcionarios y funcionarias de nuestra Corporación, para ser capaces de superar esta tremenda adversidad que nos presenta la vida, esperando que ella se convierta en una gran oportunidad para ser mejores personas, para que resurjan en cada uno de nosotros los valores que nos inspiran a ser cada día mejores servidores públicos, en lo profesional y personal, para servir al próximo de todas las maneras posibles, más allá de nuestra Misión Institucional, más allá de nuestro deber como servidores del Estado, más allá de la retribución económica que por nuestra labor percibimos; hoy más que nunca se requiere ir más allá, para alcanzar a llegar a todos quienes más nos necesitan, para alivianar la gran carga económica y social de nuestros usuarios y usuarias que pertenecen a los grupos más vulnerables de las regiones del Norte de nuestro país, para acompañarles en el proceso de resolver sus conflictos y problemáticas en el ámbito jurídico, pero por sobre todo, acogiéndolos con Humanidad en esta grave crisis mundial.

**Carolina Paz Fernández Alvear**  
Directora General CAJTA

## CONTENIDO

<b>RESUMEN EJECUTIVO DEL SERVICIO.....</b>	<b>9</b>
ORIGEN .....	10
MISIÓN.....	10
VISIÓN .....	10
OBJETIVOS .....	10
DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA .....	11
CONFORMACIÓN .....	14
<b>RESUMEN DE LA GESTIÓN AÑO 2020.....</b>	<b>15</b>
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS.....	16
MEJORAMIENTO DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO .....	21
ADQUISICIÓN DE ACTIVOS FIJOS AÑO 2020.....	23
CONVENIOS Y PROGRAMAS INTERINSTITUCIONALES .....	24
CONVENIO SENADIS .....	26
LA CORPORACION DE ASISTENCIA JUDICIAL TIENE 4 CONVENIOS DE CENTROS DE ATENCION JURIDICA CON UNIVERSIDADES REGIONALES .....	30
CONVENIO UNIVERSIDAD DE TARAPACÁ .....	30
CONVENIO UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA .....	31
CONVENIO UNIVERSIDAD DE ANTOFAGASTA .....	33
<b>PROGRAMAS DE DEFENSA JURÍDICA ESPECIALIZADA .....</b>	<b>35</b>
PROGRAMA MI ABOGADO .....	36
NUEVO PROGRAMA DE DEFENSA JURIDICA INTEGRAL A ADULTOS MAYORES (PAM) .....	48
<b>PROYECTOS.....</b>	<b>52</b>
CREACIÓN DE BITÁCORA PARA REGISTRO DE TAREAS DIARIAS, REALIZADAS POR LOS FUNCIONARIOS MIENTRAS DURE EL TRABAJO A DISTANCIA .....	53
MÓDULO DE NOTICIAS EN LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL .....	54
MÓDULO WEB CAJOIRS.....	55
PROYECTO COMUNICACIONAL “QUÉDATE EN CAJTA” .....	56
NUEVO SISTEMA DE REGISTRO DE ASISTENCIA .....	58
ENCUESTA DE VALORES INSTITUCIONALES .....	59
SOLICITUD DE PROCESO DE MEDIACIÓN VÍA WEB .....	59
BITÁCORA DE TRAZABILIDAD PARA LA ATENCIÓN EN ETAPA.....	60

<b>CAPACITACIONES.....</b>	<b>61</b>
DETALLE DE CAPACITACIONES REALIZADAS.....	62
<b>ASESORÍA JURÍDICA .....</b>	<b>65</b>
PROCESOS JUDICIALES .....	66
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.....	67
ACCIONES SUMARIAS.....	68
SOLICITUDES PRESIDENCIALES.....	69
<b>RESULTADOS 2020 ASOCIADOS A COMPROMISOS INSTITUCIONALES.....</b>	<b>72</b>
PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN (METAS INSTITUCIONALES).....	73
META 1: DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MECANISMO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN USUARIA.....	73
META 2: EJECUCIÓN DE UN PLAN NACIONAL DE VISIBILIZACIÓN PARA LAS CORPORACIONES DE ASISTENCIA JUDICIAL .....	76
META 3: DESARROLLO DE UNA POLÍTICA DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS, CON ÉNFASIS EN EL CUDIADO DE LOS EQUIPOS DE TRABAJO.....	78
META 4: CUMPLIMIENTO REGIONAL DE METAS ASOCIADAS A INDICADORES DEL SIG 2020 .....	79
<b>LABOR DE LA CORPORACIÓN.....</b>	<b>121</b>
LÍNEAS DE ATENCIÓN.....	122
1. SERVICIO DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN .....	122
2. GESTIONES EXTRAJUDICIALES .....	123
3. REPRESENTACIÓN JUDICIAL.....	124
4. GESTIONES REALIZADAS EN EL CONTEXTO DE LOS CASOS DERIVADOS DE LA LÍNEA JUDICIAL O CAUSAS PATROCINADAS.....	125
5. SERVICIO DE SOLUCIÓN COLABORATIVA DE CONFLICTOS (SCC) .....	126
6. PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN DE DERECHOS .....	129
CENTROS ESPECIALIZADOS .....	133
CENTRO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS (CAVI) .....	133
OFICINA DE DEFENSA LABORAL (ODL) .....	136
<b>PRIORIZACIÓN DEL TEMA GÉNERO.....</b>	<b>140</b>
MUJERES ATENDIDAS POR LÍNEA DE ATENCIÓN .....	141
<b>ATENCIÓN PUEBLOS INDÍGENAS.....</b>	<b>144</b>
ATENCIÓN A MUJERES INDÍGENAS AÑO 2020 .....	145

<b>PRÁCTICAS PROFESIONALES Y EGRESADOS DE DERECHO .....</b>	<b>149</b>
PRÁCTICAS PROFESIONALES .....	150
UNIVERSO DE POSTULANTES .....	150
IMPACTO POR LA BAJA DE POSTULANTES A PRÁCTICA PROFESIONAL .....	156
PREMIACIÓN DE POSTULANTES DESTACADOS .....	157
<b>PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....</b>	<b>159</b>
NORMAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	160
CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL .....	160
CONSULTA CIUDADANA .....	162
<b>PREVENCIÓN DE RIESGOS CONTRA EL COVID-19 Y GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES .....</b>	<b>176</b>
GESTIÓN DESARROLLADA POR LA UNIDAD DE PREVENCIÓN DURANTE EL AÑO 2020 .....	178
MEDIDAS ADOPTADAS POR CAJTA DESDE MARZO DE 2020: .....	180
GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES.....	180
DESAFÍOS 2021 .....	181
<b>LOGROS EJECUTADOS EL 2020 .....</b>	<b>187</b>
LOGROS IMPLEMENTADOS DURANTE EL 2020 .....	188
EJE ESTRATÉGICO N°1: HOMOLOGACIÓN DE PROCESOS INTERNOS .....	188
EJE ESTRATÉGICO N°2: EMPODERAMIENTO DEL CAPITAL HUMANO .....	189
EJE ESTRATÉGICO N°3: GESTIÓN PRESUPUESTARIA.....	191
EJE ESTRATÉGICO N°4: MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN INTERNA .....	192
EJE ESTRATÉGICO N°5: PLAN COMUNICACIONAL .....	196
<b>DESAFÍOS PARA EL 2021 Y 2022 .....</b>	<b>216</b>
OBJETIVO ESTRATÉGICO CAJTA.....	217
PLAN ACTUALIZADO DE ACTIVIDADES POR EJE DE ACCIÓN 2021 – 2022 .....	218
DESAFIOS CAJTA PARA EL 2021 .....	220
AGENDA ESTRATÉGICA 2019 – 2022 EN COORDINACIÓN NACIONAL CON CAJ'S Y MINJU .....	221



## RESUMEN EJECUTIVO DEL SERVICIO

## ORIGEN

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

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

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

## MISIÓN

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

## VISIÓN

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

## OBJETIVOS

Los objetivos estratégicos de la Corporación son:

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

## DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA

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

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

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

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

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

- **Región de Arica Parinacota:**

- Consultorio Jurídico de Arica.

- **Región de Tarapacá:**

- Consultorio Jurídico de Iquique.
- Centro de Familia de Iquique.
- Consultorio Jurídico de Alto Hospicio.
- Consultorio Jurídico de Pozo Almonte.

<sup>1</sup> Número de Comunas con Unidad Operativa Fija:

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

<sup>2</sup> Comunas con Atención Periódica del Consultorio Móvil:

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

<sup>3</sup> Resto de Comunas Cubiertas por la CAJTA:

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

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

<sup>4</sup> Total Comunas con Atención Presencial de la CAJTA:

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

<sup>5</sup> Total Cobertura Territorial de la CAJTA:

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

- **Región de Antofagasta:**

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

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

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

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

- **Región de Arica Parinacota:**

- Centro de Atención Jurídica Universidad de Tarapacá Arica.

- **Región de Tarapacá:**

- Centro de Atención Jurídica Universidad de Tarapacá Iquique.

- **Región de Antofagasta:**

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

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

- **Región de Arica Parinacota:**

- Móvil Arica.

- **Región de Tarapacá:**

- Móvil Tamarugal.

- **Región de Antofagasta:**

- Móvil María Elena.
- Móvil San Pedro.

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

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

- **Región de Arica Parinacota:**

- CAVI de Arica.

- **Región de Tarapacá:**

- CAVI de Iquique.

- **Región de Antofagasta:**

- CAVI de Antofagasta.

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

- **Región de Arica Parinacota:**

- ODL de Arica.

- **Región de Tarapacá:**

- ODL de Iquique.

- **Región de Antofagasta:**

- ODL de Antofagasta.
  - ODL de Calama.

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

También contamos con 3 Programas de Defensa Jurídica Integral a Adultos Mayores, los cuales vienen a visibilizar la atención a uno de los sectores más vulnerables como es el caso de nuestros adultos mayores.

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

## CONFORMACIÓN

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

Al mes de Diciembre de 2020, la Corporación de Asistencia Judicial de las Regiones de Tarapacá y Antofagasta contaba con una dotación de 212 funcionarias y funcionarios, total que considera: 152 funcionarios/as con contrato indefinido, 39 asignados a los Convenios de la Corporación (Convenio CAJTA – SENADIS, Programa Mi Abogado, Adulto Mayor y Convenio Mejillones); 20 funcionarios/as con contrato de trabajo a plazo fijo, que ejercieron labores de apoyo, reemplazo tanto por ausencias transitorias por licencia médica del titular, como en el caso de cargos vacantes y, por último, 1 contratación de profesional a honorarios.

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

Personal durante el año 2020:

TIPO DE VÍNCULO	CANTIDAD
CONTRATO INDEFINIDO	152
PERSONAL CONTRATADO POR CONVENIOS (NNA, SENADIS, ADULTO MAYOR Y MEJILLONES)	39
CONTRATO PLAZO FIJO	20
HONORARIOS	1
<b>TOTAL</b>	<b>212</b>





## RESUMEN DE LA GESTIÓN AÑO 2020

# UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

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

## INGRESOS 2020

El presupuesto ordinario inicial institucional del año 2020, fue autorizado por la Subsecretaría de Justicia a través del Ord.787 de fecha 30 de enero del 2020. El monto de este presupuesto ascendió a **M\$ 4.823.890**, en donde el **96,12%** que equivale a **M\$4.636.762** fue aportado por el Ministerio de Justicia; el resto **M\$187.128** fue financiado a través de recursos propios de esta Corporación, específicamente por Convenios Municipales, recuperación de subsidios por licencias médicas y Costas Personales.

El marco presupuestario de la Corporación para el año 2020, que es financiado por la Subsecretaría de Justicia, aprobado al final de ejercicio 2020, alcanzó a la suma de **M\$5.597.955**, el que, por la conformación particular del **presupuesto**, éste va sufriendo variaciones y en general aumentos conforme a la gestión desarrollada, e incrementos autorizados por la Subsecretaría de Justicia, como por ejemplo los recursos remitidos para el pago del incentivo al retiro de funcionarios que obtuvieron un cupo en el proceso del año 2019, además de modificaciones sufridas en el presupuesto del Programa Mi Abogado.

INGRESOS	AÑO 2019		AÑO 2020	
	PRESUPUESTO	PERCIBIDO	PRESUPUESTO	PERCIBIDO
1110500000 TRANSFERENCIAS CORRIENTES	5.042.328	5.040.919	5.597.955	5.597.955
1110503001 SUBSECRETARÍA DE JUSTICIA	5.042.328	5.040.919	5.597.955	5.597.955
1110700000 INGRESOS DE OPERACIÓN	150.565	164.983	121.492	138.895
1110702001 CONVENIOS MUNICIPALES	70.579	86.657	53.338	70.534
1110702002 COSTAS PERSONALES	16.526	14.866	1.994	2.201
1110702003 OTROS CONVENIOS	63.460	63.460	66.160	66.160
1110899000 OTROS	164.896	181.552	111.683	142.560
11110899001 REINTEGRO LICENCIAS MÉDICAS	90.517	111.572	95.117	125.579
11110899999 OTROS	74.379	69.980	16.566	16.981
1111501001 SALDO INICIAL DE CAJA	145.917	145.917	69.495	69.495
TOTAL PRESUPUESTO	5.503.706	5.533.371	5.900.625	5.948.905

Como muestra el cuadro, al cierre del ejercicio presupuestario del año 2019, se generó un excedente denominado Saldo Final de Caja, el cual se solicita autorización al Ministerio de Justicia para ingresarlo al presupuesto corriente del año 2020 como Saldo Inicial de Caja por un monto de **M\$69.495**; éste incluye aportes remitidos por el Ministerio de Justicia, como: la reposición de un vehículo para la región de Antofagasta, por un monto de **M\$11.152**; saldos de los convenios de SENADIS por **M\$772**, saldo del Programa Mi Abogado por un monto de **M\$23.387**; además de los **M\$4.197** para arreglos en las dependencias de Pozo Almonte, por problemas en alcantarillado y emanación de malos olores; por un monto de **M\$10.970** para la realización de capacitaciones para el personal durante el año 2020, por último **M\$19.017** recursos para la restitución de una camioneta para la región de Tarapacá, por el mal

estado de una de ellas considerando un costo de **M\$15.085**, además agregar financiamiento para la compra de la camioneta de la región de Antofagasta, por un monto de **M\$3.932** por el elevado costo de éstas en Mercado Público.

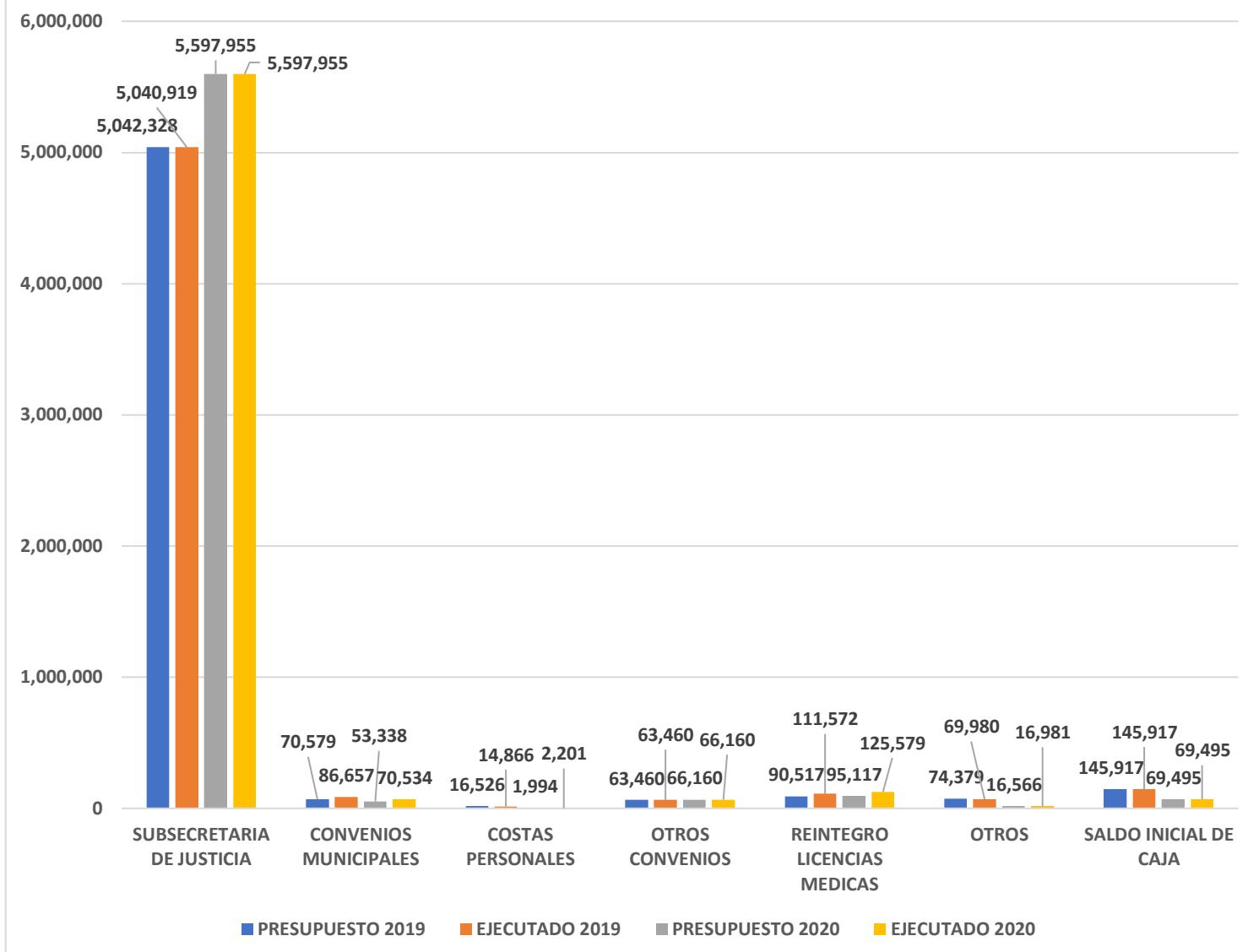
También podemos desprender del cuadro anterior, lo que corresponde a la gestión financiera y presupuestaria del año 2020, es posible visualizar que en todos los ítems de ingresos propios se percibió más del cien por ciento, esto fue posible por causa de dos modificaciones presupuestarias realizadas durante el año 2020; la primera modificación se autorizó en el mes de agosto del año 2020, en esta solicitud se rebajaron los convenios municipales; las costas procesales y otros (que corresponden a convenios municipales de años anteriores); la segunda modificación presupuestaria que afectó los ingresos propios, fue autorizada en el mes de noviembre del año 2020 y afectó rebajando las costas personales y otros (convenios municipales de años anteriores). Las modificaciones al presupuesto fueron realizadas a raíz del análisis financiero mensual, considerando la realidad de la actual crisis sanitaria, la que afectó negativa y drásticamente la disponibilidad presupuestaria institucional proyectada al comienzo del presente año, la que notablemente afectó nuestros ingresos propios, principalmente en los convenios municipales, las costas personales y los ingresos por convenios de años anteriores.

**En comparación al año 2019, se produjo el año 2020 una disminución en los ingresos propios de un 18,8%, principalmente en los convenios municipales del año y de años anteriores; y las costas personales ante el lento proceso de reactivación de los procesos juicios por el confinamiento.**

Por último, al analizar la variación de los ingresos propios entre el año 2019 y 2020 al mes de diciembre de este, se da cuenta de la variación negativa de un **18,8%**, que se informó y esta se debe a:

- **Convenios municipales**, con una disminución de un **18,6%** debido principalmente a que varias Municipalidades no han pagado normalmente, o en su defecto, han solicitado el no pago de las cuotas mensuales debido a la crisis sanitaria.
- **Costas personales**, con una disminución de un **85.2%**, por los menores ingresos de las costas mensuales, en especial en la región de Tarapacá.
- **Reintegro Licencias Médicas**, con un aumento de un 12,6% en relación al año anterior.
- **Otros**, correspondientes a convenios municipales años anteriores, con una disminución de un **75,7%**, lo cual se genera a causa que en el año 2019 se realiza una gestión priorizada de recaudación que permitió un cobro de convenios municipales impagos al año 2018, lo que generó un mayor ingreso por este concepto con relación a los años anteriores; esto significó que se vea reflejada en el año 2020 una menor recaudación por este concepto en relación al año 2019.

## PRESUPUESTO EJECUTADO DE INGRESO AÑOS 2019 Y 2020



### COMPORTAMIENTO DEL PRESUPUESTO DURANTE EL AÑO 2020

El presupuesto Inicial de la CAJTA, es autorizado en Ordinario N°787 de fecha 30 de enero del 2020 por un monto total de **M\$4.636.762**, de los cuales **M\$4.102.443** están destinados a Gastos en Personal y **M\$534.319** a Bienes y Servicios de Consumo. Estos recursos son aportados por la Subsecretaría de Justicia.

A lo anterior se agregan los Ingresos de Operación y Otros Ingresos proyectados, dentro del año 2020, correspondientes a los denominados Ingresos de operación por **M\$69.674**; que incluye los Convenios Municipales con un Ingreso presupuestado Inicial de **M\$54.890**, los que durante el año 2020 generó un aumento presupuestario, llegando a los **M\$70.534** y las Costas Personales tuvieron un Ingreso presupuestado Inicial de **M\$14.784** percibiendo al final del año 2020 sólo **M\$2.201**; por último, por el concepto de otros convenios como el de SENADIS, se percibió un monto de **M\$66.160**.

Además, existen los denominados Otros Ingresos que durante el año 2020 tuvieron un presupuesto inicial de **M\$117.454**; en este ítem se incluye el recupero por reintegro de las licencias médicas con un ingreso presupuestado Inicial de **M\$80.000** y un aumento presupuestario a final del año 2020, llegando a los **M\$125.579**. También acá se encuentran los Convenios Municipales con deudas de años anteriores los cuales tuvieron un presupuesto Inicial de **M\$37.454** generándose una disminución al presupuesto final del año 2020 llegando a los **M\$16.981**.

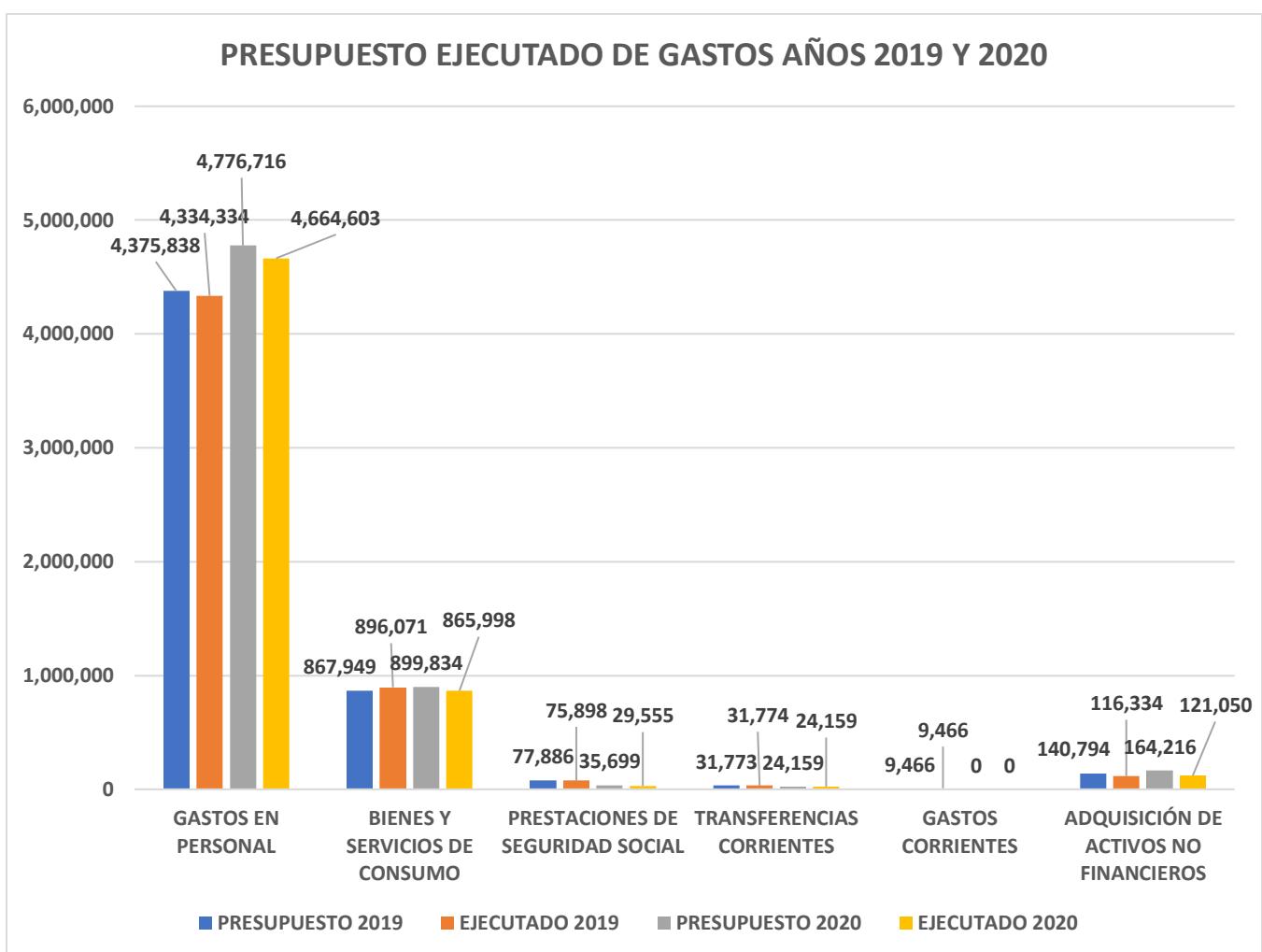
Al presupuesto total inicial de la CAJTA, aprobado en Ord.787 de fecha 30 de enero del 2020, cuyo monto corresponde a **M\$4.823.890**, se incorporaron durante el año los siguientes conceptos, según detalle:

- Incorporación del Saldo Inicial de Caja, cuyo monto asciende a **M\$69.495** y fue incorporado por la Subsecretaría de Justicia a nuestro presupuesto a través del Ord.1724 del 19 de marzo del 2020.
- Modificación presupuestaria por menores ingresos de operación y otros, solicitada a la Subsecretaría de Justicia y autorizada en su Ord.4506 de fecha 26 de agosto del 2020, disminuyendo los Ingresos de Operación en **M\$-29.000**.
- Incorporación del diferencial del reajuste de remuneraciones para el año 2020 de un 0,2%. Dicho monto asciende a **M\$7.997**.
- Modificación presupuestaria por mayores ingresos de operación y otros, solicitada a la Subsecretaría de Justicia y autorizada en su Ord. 6106 de fecha 13 de noviembre del 2020, aumentando los Ingresos de Operación en **M\$14.658** y rebajando los Otros Ingresos en **M\$5.771**
- Modificación presupuestaria por redistribución en subtítulos, disminuyendo Gastos en Personal y aumentando el subtítulo de Adquisición de Activos No Financieros, solicitada a la Subsecretaría de Justicia y autorizada en su Ord. 6429 de fecha 30 de noviembre del 2020, por un monto total de **M\$10.000**.
- Incremento del presupuesto, correspondiente a mejorar la conectividad de internet y para la adquisición de equipos computacionales, según autorización de la Subsecretaría de Justicia en su Ord.Nº6563 de fecha 07 de diciembre del 2020, por un monto de **M\$22.412**.
- Incorporación de incremento presupuestario por Proyecto de Representación Jurídica de Niños y Niñas y Adolescentes – Programa Mi Abogado por un monto de **M\$974.980**, el cual la Subsecretaría de Justicia autorizó en su Dº113 de fecha 13 de enero del 2020.
- Incorporación solicitud de modificación presupuestaria, por incremento presupuestario de **M\$66.160**, correspondiente a la incorporación del Convenio SENADIS, la Subsecretaría de Justicia autorizó a través de su Ordinario N°4506 de fecha 25 de agosto del año 2020.
- Modificación que disminuye el presupuesto, para Programa de Representación Jurídica de Niños y Niñas y Adolescentes – Programa Mi Abogado por un monto de **M\$193.893**, informado en Decreto N°1682 de fecha 16 de septiembre del 2020.
- Modificación que distribuye en los subtítulos, para Programa de Representación Jurídica de Niños y Niñas y Adolescentes – Mi Abogado por un monto de **M\$21.000**, disminuyendo el Subtítulo de Bienes y Servicios de Consumo y Subtítulo de Prestaciones de Seguridad Social y aumentando el Subtítulo de Adquisición de Activos No Financieros, informado en Decreto N°2553 de fecha 31 de diciembre del 2020.
- Incremento presupuestario, correspondiente a Programa Adulto Mayor en las Regiones de Arica-Parinacota; Tarapacá y Antofagasta, por un monto total de **M\$113.083**, incorporado dentro de la transferencia mensual, realizada por la Subsecretaría de Justicia.
- Incremento del Presupuesto, correspondiente a pago Incentivo al Retiro por **M\$16.024**; y para financiar la migración a la plataforma Microsoft 365 por un monto de **M\$20.590**, según autoriza la Subsecretaría de Justicia en su Ord.Nº6925 de fecha 23 de diciembre del 2020.

Con todo lo anterior, según se señaló, se llegó a un presupuesto final aprobado para el año 2020 por **M\$5.900.625**.

## GASTOS 2020

	EGRESOS	AÑO 2019		AÑO 2020	
		PRESUPUESTO	EJECUTADO	PRESUPUESTO	EJECUTADO
21	GASTOS EN PERSONAL	4.375.838	4.334.334	4.776.716	4.664.603
22	BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	867.949	896.071	899.835	865.998
23	PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	77.886	75.898	35.699	29.555
24	TRANSFERENCIAS CORRIENTES	31.773	31.774	24.159	24.159
26	GASTOS CORRIENTES	9.466	9.466	0	0
29	ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	140.794	116.334	164.216	121.050
TOTAL PRESUPUESTO		5.503.706	5.463.877	5.900.625	5.705.365



Es importante señalar varios puntos, que concluyen lo ejecutado durante el año 2020;

- En primera instancia, señalar la disminución de los Ingresos Propios, producto de la Pandemia, los que disminuyeron en un 18,8% en relación con los ingresos propios percibidos dentro del año 2019.
- Las Solicitudes de Modificación Presupuestaria, que significaron disminuir el subtítulo 21 de Gastos en Personal; y subsidiar el subtítulo 22 de Bienes y Servicios y subtítulo 29 de Adquisición de Activos No Financieros.
- El ahorro transitorio, que se produce en el subtítulo 21 de Gasto en Personal, producto de la pandemia.
- Los gastos producto de la pandemia, que ha llevado a redistribuir el presupuesto y tener que realizar compras de EPP y equipamiento para cumplir con la normativa sanitaria (adecuación de espacios,

acrílicos, citófonos, etc.), para enfrentar laboralmente de mejor manera el COVID -19, y los gastos de infraestructura en las diferentes unidades producto también del COVID-19.

Así también, la necesidad de renovación de parte de la flota de vehículos, por los años de antigüedad de éstos, los gastos en mantención que se han acrecentado cada año y además considerando que por acuerdo nacional todos los traslados laborales dentro de la jornada dentro e interregionales deben ser en vehículo institucional y no público para evitar riesgos de contagio, con la pandemia COVID-19.

- Por último, indicar que, a pesar de que desde marzo del año 2020 se inició la modalidad de trabajo remoto, ello no fue impedimento para haber adoptado, siempre, todas las medidas necesarias para cumplir los objetivos planteados, tanto en el ámbito de metas laborales como en la ejecución del presupuesto, dando en todo momento la cobertura y los elementos de seguridad personal necesarios, tanto a nuestros usuarios como funcionarios.

## MEJORAMIENTO DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO

Se realizaron arreglos por los siguientes conceptos:

- **En el Programa del Adulto Mayor**, se realizó la habilitación en las nuevas dependencias de la Dirección Regional en la Región de Arica y Parinacota, se confeccionó rampa para minusválidos, la confección de puntos de red y eléctricos, el monto total del gasto corresponde a **M\$10.364**.
- **En el Programa Mi Abogado**, se gastaron **M\$10.451**, en la Región de Antofagasta, se habilitaron las nuevas dependencias, con arreglos eléctricos, puntos de red, pintura, por un monto total de M\$5.550; para la Región de Arica y Parinacota, se realizó la confección de una Bodega la cual incluye su confección propiamente tal, la pintura y gastos eléctricos, por un monto total de M\$4.901.

**En la región de Arica y Parinacota, las mejoras significaron un gasto total de M\$11.925 y fueron las siguientes:**

- Pintura interior, en el Consultorio de Arica.
- Pintura exterior, sombra en patio delantero y trasero, del CAVI de Arica.
- Pintura interior y exterior, de la ODL de Arica.

**En la región de Tarapacá, los gastos en diversos trabajos correspondieron a un monto total de M\$29.700 y las mejoras fueron las siguientes;**

- Arreglo de techumbre, en Centro de Familia.
- Cierre de estacionamiento, construcción de bodega, arreglo en cañerías por malos olores, arreglos eléctricos, mantención de aires acondicionados y confección de Techumbre, en Consultorio de Pozo Almonte.
- Confección de puerta de metal y arreglo de puerta de bodega, en CAVI de Iquique.
- Confección de Bodega y cierre de Aluminio en oficina de Mediadora Asistente Social, del Centro de Mediación de Tarapacá.
- Confección de puerta de vidrio, arreglo de piso desnivelado en entrada y arreglo de piso en bodega, de ODL de Tarapacá.
- Eliminación de mesones de Secretaría, ampliación de Oficina de Asistente Social y modifica puerta de acceso a Baño en primer piso, en Consultorio de Alto Hospicio.
- Confección de sombra en estacionamiento para protección de vehículos, de la Dirección Regional de Tarapacá.

- Reparación de piso en oficina de Abogada Auxiliar y arreglo en techumbre de patio, en Consultorio de Iquique.

**En la Región de Antofagasta, los gastos corresponden a un monto total de M\$14.219 y mejoras fueron las siguientes;**

- Arreglo de piso, en oficina de postulantes; confección de mueble a medida para Postulantes; Renovación de los artefactos en todos los baños atención público, del Consultorio de Antofagasta Centro.
- Arreglo de la iluminación y mantención del aire acondicionado, en la ODL de Calama.
- Mantención de aire acondicionado, en ODL de Antofagasta.
- Cambio de persianas, en algunas oficinas de la Dirección Regional de Antofagasta.

Por último, es importante señalar que, se adquirieron EPP (Equipo de Protección Personal) para todos los funcionarios de la CAJTA incluyendo los Programas Mi Abogado; Adulto Mayor y SENADIS, elementos que nos han ayudado para enfrentar el COVID-19, y poder realizar lo mejor posible las tareas diarias, para esto realizamos un gasto total de **M\$25.141**. Entre los elementos que se adquirieron, detallo lo siguiente:

- **Para funcionarios:**

- Mascarillas tres pliegues.
- Mascarillas KN-95
- Mascarillas TNT.
- Protectores faciales.
- Guantes quirúrgicos.
- Alcohol gel 70°
- Toalla desechable de amonio cuaternario.
- Toalla húmeda de manos
- Pañuelo desechable.
- Spray desinfectante.
- Buzo piloto.
- Frasco para alcohol gel.
- Bolsa de papel.

- **Para personal de Aseo:**

- Guante largo quirúrgico.
- Lentes o antiparras.
- Pechera PVC.
- Traje de Papel desechable.

- **Material de Aseo:**

- Amonio cuaternario o hipoclorito de sodio 5%.
- Paños.
- Rociador rotulado
- Pañuelo desechable
- Spray desinfectante.
- Bolsa de basura.
- Basureros.
- Jarra.

- Rociador.
- Pulverizados.
- Set de fumigador.

- **Para los vehículos:**

- Confección de protectores de PVC para vehículos.

- **Para atención de público y seguridad en el 100% de unidades:**

- Mascarillas desechables disponibles para Usuarios/as, que no tengan acceso a ellas.
- Dispensadores de alcohol gel para usuarios/as.
- Confección de micas o separadores de acrílico, para escritorios.
- Termómetro digital c/pedestal.
- Instalación y reparación de citófonos.

## **ADQUISICIÓN DE ACTIVOS FIJOS AÑO 2020**

En relación con la adquisición de activos fijos durante el año 2020, lo invertido alcanzó la suma de **M\$ 121.050**, se incluye dentro de este monto el gasto realizado por el Programa Mi abogado el cual incorporó el año 2020 a la región de Antofagasta, y la habilitación de las nuevas dependencias de la Dirección Regional de Arica y Parinacota.

CONCEPTO	MONTO (M\$)
4 VEHÍCULOS	66.431
MOBILIARIO Y OTROS	17.212
MAQUINAS Y EQUIPOS	2.287
EQUIPOS INFORMÁTICOS	32.688
PROGRAMAS INFORMÁTICOS	2.432
<b>TOTAL</b>	<b>121.050</b>

El detalle del cuadro anterior es el siguiente:

- La adquisición de un vehículo para la región de Antofagasta por un monto de **M\$14.915** y para la región de Tarapacá, por un monto de **M\$16.290**, los fondos provienen del saldo final de caja del año 2019. Por medio de una modificación presupuestaria dentro del año 2020, se realizó la segunda renovación en la flota de la región de Antofagasta, por un monto de **M\$19.849**; de la misma forma, por medio de una modificación presupuestaria para el Programa Mi Abogado, se pudo adquirir un vehículo para la región de Antofagasta, por un monto total de **M\$15.377**.
- La compra de mobiliario y otros; para el Programa Mi Abogado, destinado a la habilitación de las dependencias en la Región de Antofagasta y la adquisición de mobiliario para los administrativos, uno realiza sus funciones en la región de Tarapacá y otro en la región de Antofagasta, el total de la inversión corresponde a un monto total de **M\$8.492**. Se destinaron fondos para la habilitación de oficinas, dentro de las Direcciones Regionales de cada Región, del Programa Adulto Mayor, el monto invertido corresponde a un total de **M\$3.887**; por último, se invirtió en las nuevas dependencias de la Dirección Regional de la Región de Arica y Parinacota, por un monto total de **M\$4.833**.
- Se realizó la compra de maquinarias y equipos; específicamente aires acondicionados portátiles, para la Dirección Regional de Arica y Parinacota; para el Centro Familia en la región de Tarapacá y para el CAVI de Antofagasta, el monto total de la compra corresponde a **M\$2.287**.

- Se realizó la adquisición de equipos y programas informáticos la que se distribuye de la siguiente manera; para el Programa Adulto Mayor se invirtió un monto total de **M\$6.784**, correspondiente a la compra de un equipo computacional con su licencia Microsoft para cada profesional de la dupla por región, un Abogado y un Asistente Social, y una impresora por región. Se adquirió, para la habilitación de las nuevas oficinas en la región de Antofagasta, la compra de equipos computacionales con sus licencias Microsoft e impresoras, para los profesionales del programa, por un monto total de **M\$11.500**; se adquirió un equipo computacional con su licencia Microsoft para la Región de Arica-Parinacota; y equipos computacionales con Licencias para los Administrativos de la Región de Tarapacá y de la región de Antofagasta, el monto total corresponde a **M\$3.030**. Por otra parte, la Corporación adquirió para las Unidades de las tres regiones, por un monto total de **M\$16.836**, equipos computacionales, licencias Microsoft, notebooks, video proyector, scanner. discos estado sólidos, UPS, cámaras web, mouse, kit de teclados y candados.

## CONVENIOS Y PROGRAMAS INTERINSTITUCIONALES

---

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



Convenio entre la CAJTA y el Primer Juzgado en lo Civil de Iquique ([ver noticia](#))

11 fueron los convenios celebrados por la Corporación para ejecutarse durante el año 2020, los que se consignan en el cuadro siguiente:

DENOMINACIÓN (TIPOLOGÍA)	NOMBRE / TÍTULO	FECHA	BREVE DESCRIPCIÓN DEL OBJETO DEL ACTO
Convenio	Convenio de Colaboración con la Fundación de la Familia y la Corporación de Asistencia Judicial de las regiones de Tarapacá y Antofagasta	02/01/2020	Convenio de colaboración que tiene por objeto generar una alianza estratégica entre los firmantes a efectos de promover el conocimiento y capacitación de las personas que poseen necesidades jurídicas o causas judiciales vigentes, para que accedan de manera remota a la plataforma digital, aprendiendo a utilizar los servicios jurídicos y judiciales del Estado.

DENOMINACIÓN (TIPOLOGÍA)	NOMBRE / TÍTULO	FECHA	BREVE DESCRIPCIÓN DEL OBJETO DEL ACTO
Convenio	Convenio entre la Ilustre Municipalidad de Huara y la Corporación de Asistencia Judicial de las regiones de Tarapacá y Antofagasta	09/01/2020	Convenio de colaboración que tiene por objeto desarrollar un Programa de Asistencia Jurídica para servir a los intereses de los habitantes de la comuna de Huara y transferencia de aportes financieros a la Corporación.
Convenios	Convenio entre el Servicio Nacional de la Discapacidad y la Corporación de Asistencia Judicial de las regiones de Tarapacá y Antofagasta	24/01/2020	Convenio de colaboración que tiene por objeto desarrollar un Programa de Asistencia Jurídica para personas con discapacidad, que permita entregar orientación e información y patrocinio judicial en procesos en que se lesionen derechos de las personas con discapacidad.
Convenio	Convenio entre la Corporación de Asistencia Judicial de las Regiones de Tarapacá y Antofagasta y la Caja de Compensación y Asignación Familiar Los Andes.	30/04/2020	Convenio de colaboración para el proceso de pago de subsidios por incapacidad laboral que surgen de la autorización de las licencias médicas que se extienden a los funcionarios de la Corporación
Convenio	Convenio entre la Subsecretaría de Justicia y la Corporación de Asistencia Judicial de las regiones de Tarapacá y Antofagasta, de la región Metropolitana, de la región de Valparaíso, de la región del Biobío.	15/06/2020	Convenio de colaboración que tiene por objeto implementar un Sistema Integrado y Visualización de Datos de las Corporaciones de Asistencia Judicial a nivel nacional por parte de la Subsecretaría de Justicia.
Convenio	Convenio entre el Ministerio de Bienes Nacionales y la Corporación de Asistencia Judicial de las regiones de Tarapacá y Antofagasta	27/08/2020	Convenio de colaboración para permitir que los postulantes al título de abogado puedan desarrollar su práctica profesional en las oficinas de las Secretarías Regionales Ministeriales de Bienes Nacionales de las regiones de Arica y Parinacota, de Tarapacá y de Antofagasta
Convenio	Convenio de Colaboración entre Ministerio de Justicia y DDHH, de la Mujer y Equidad de Género, Sernameg, Corporación de Asistencia Judicial de las regiones de Tarapacá y Antofagasta, de la región de Valparaíso, de la región Metropolitana y de la región del Biobío.	13/10/2020	Convenio que tiene por objeto desarrollar acciones coordinadas para la oportuna asistencia jurídica a las mujeres que hubiesen sido víctimas de vulneración de derechos para procurarles que puedan ejercer la garantía constitucional de acceso a la justicia.
Convenio	Convenio de Colaboración entre las Corporaciones de Asistencia Judicial región del Biobío y las Corporaciones de Asistencia Judicial regiones de Tarapacá y Antofagasta, de la región Metropolitana y de la región de Valparaíso	19/10/2020	Convenio tiene por objeto que las Corporaciones de Asistencia Judicial acuerden realizar acciones conjuntas para fortalecer las competencias, mediante la capacitación de los equipos de trabajo del Programa Mi Abogado, mediante procesos de especialización.
Convenio	Convenio de Colaboración entre el Primer Juzgado de Letras de Iquique y la Corporación de Asistencia Judicial de las regiones de Tarapacá y Antofagasta	26/10/2020	Convenio desarrollar un Programa Piloto de Mediación Civil en procesos abiertos y ventilados ante el Primer Juzgado de Letras de Iquique.
Convenio	Convenio de Colaboración Ilustre Municipalidad de Iquique y la Corporación de Asistencia Judicial de las regiones de Tarapacá y Antofagasta	30/12/2019	Convenio de colaboración para desarrollar un Programa de Asistencia Jurídica destinada a servir a los intereses y necesidades de los habitantes vulnerables de la comuna de Iquique, para ejecutarse durante el año 2020.
Convenios	Convenio entre la Subsecretaría de Justicia y la Corporación de Asistencia Judicial de las Regiones de Tarapacá y Antofagasta	20/12/2019	Convenio de colaboración y de transferencia de recursos para dar ejecución al programa Mi Abogado, de representación jurídica de niños niñas y adolescentes mediante equipos especializados y multidisciplinarios que cubran las modalidades de cuidado alternativo de los niños, niñas y adolescentes, para ejecutarse en el año 2020

## CONVENIO SENADIS

Uno de los convenios de colaboración interinstitucional que ha celebrado la Corporación para ejecutarse durante el año 2020 corresponde a aquél que fue suscrito con el Servicio Nacional de la Discapacidad, replicando un trabajo que ha venido consolidándose tras varios años de trabajo conjunto entre ambas Instituciones.

El Convenio CAJTA – SENADIS, permite desarrollar un Programa de Acceso a la Justicia para personas con discapacidad, a través del cual se busca brindar orientación y asesoría integral para las personas con discapacidad, particularmente, cuando sus derechos han sido lesionados en razón de su discapacidad. En virtud de dicho acuerdo, SENADIS transfiere a la Corporación los recursos necesarios que permiten gestionar la contratación de tres profesionales abogados/as que entregan atención a los usuarios y usuarias de las regiones de Arica y Parinacota, de Tarapacá y de Antofagasta, **con un universo de atenciones que alcanzó a 424 personas, sin perjuicio de las atenciones que efectuaron las restantes oficinas y unidades que sumaron 2364 personas.**

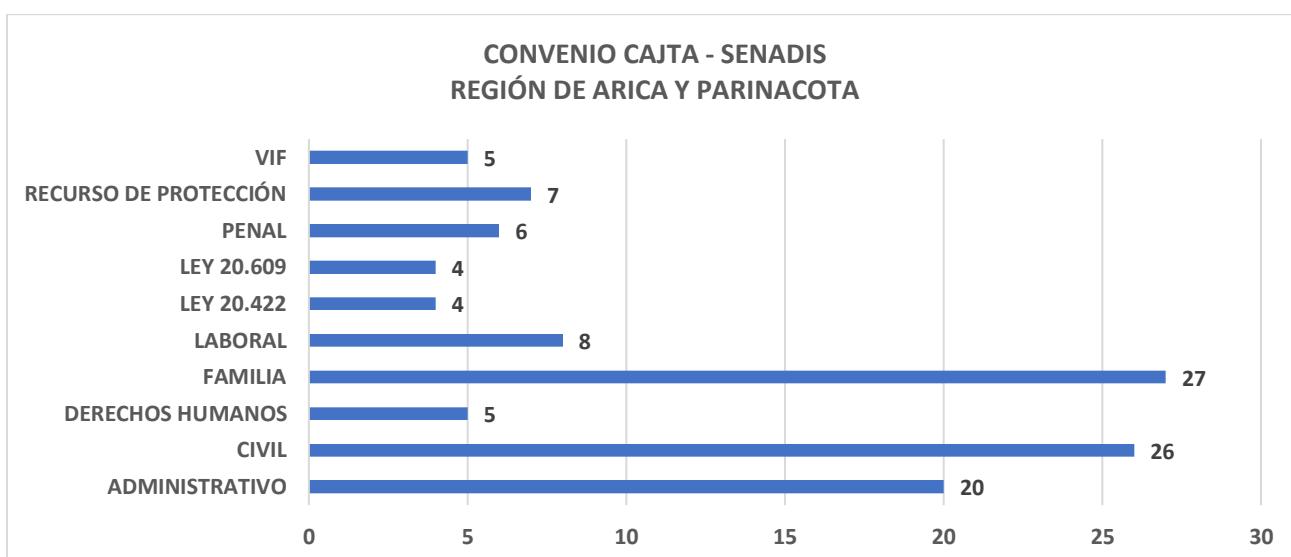
## REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA



*Hito relevante:*  
Convenio CAJTA – SENADIS logra reincorporación de alumno con Síndrome de Asperger ([ver noticia](#))

MATERIA	CANTIDAD
ADMINISTRATIVO	20
CIVIL	26
DERECHOS HUMANOS	5
FAMILIA	27
LABORAL	8
LEY 20.422	4
LEY 20.609	4
PENAL	6
RECURSO DE PROTECCIÓN	7
VIF	5
<b>TOTAL</b>	<b>112</b>

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



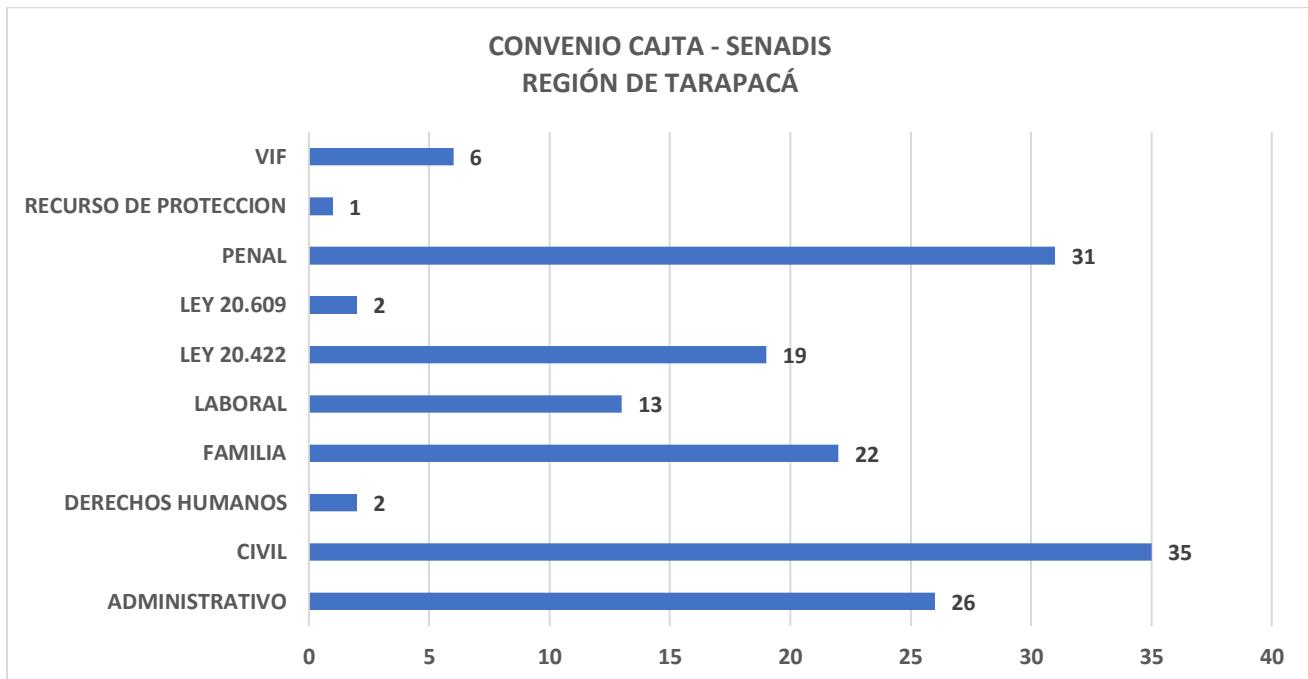
## REGIÓN DE TARAPACÁ



Convenio CAJTA-SENADIS Tarapacá participa en radio Nueva Súper ([ver noticia](#))

MATERIA	CANTIDAD
ADMINISTRATIVO	26
CIVIL	35
DERECHOS HUMANOS	2
FAMILIA	22
LABORAL	13
LEY 20.422	19
LEY 20.609	2
PENAL	31
RECURSO DE PROTECCION	1
VIF	6
<b>TOTAL</b>	<b>157</b>

En la región de Tarapacá podemos observar que SENADIS, generó un total de **157 atenciones**, las cuales en su mayoría corresponden a materias de civil, penal, administrativo y familia.



## REGIÓN DE ANTOFAGASTA

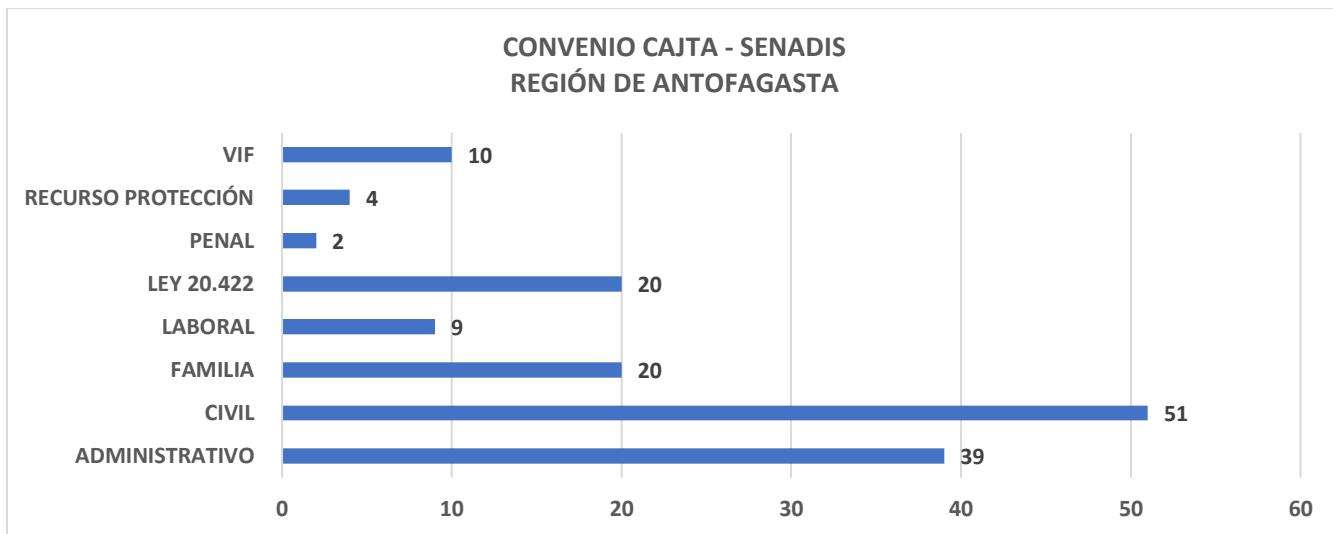


Abogado Convenio CAJTA - SENADIS de Antofagasta

Realiza capacitación<sup>6</sup> ([ver noticia](#))

MATERIA	CANTIDAD
ADMINISTRATIVO	39
CIVIL	51
FAMILIA	20
LABORAL	9
LEY 20.422	20
PENAL	2
RECURSO PROTECCIÓN	4
VIF	10
<b>TOTAL</b>	<b>155</b>

En la región de Antofagasta, el convenio SENADIS, genero un total de **155 atenciones** de las cuales en su mayoría corresponden a materia civil, administrativo, ley 20.422 y familia.

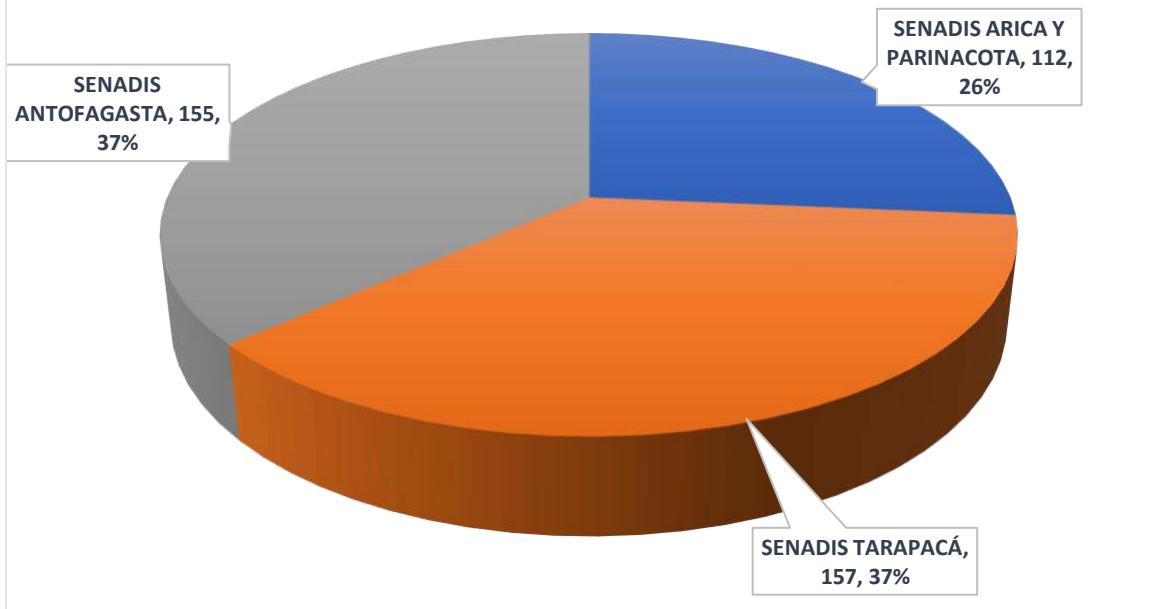


## CONSOLIDADO ATENCIONES CONVENIO SENADIS:

UNIDADES	ATENCIONES
SENADIS ARICA Y PARINACOTA	112
SENADIS TARAPACÁ	157
SENADIS ANTOFAGASTA	155
<b>TOTAL</b>	<b>424</b>

<sup>6</sup> Actividad realizada en marzo de 2020, previo a la declaración de pandemia y al trabajo remoto a nivel nacional.

## TOTAL ATENCIONES CONVENIO CAJTA - SENADIS



En total las atenciones realizadas por parte del Convenio SENADIS, durante el año 2020 ascendieron a **424 atenciones**.

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

Es importante mencionar que los datos informados en estos convenios están contenidos en la información que se menciona capítulos más abajo en la labor de la Corporación, en este acápite se separan para efectos de informar los resultados del convenio y dar cuenta del importante aporte que hace a la Gestión de otorgar acceso a la justicia a los más vulnerables del norte del país, estos convenios son inéditos y únicos en el país y su financiamiento es exclusivo de las Universidades, teniendo CAJTA, la supervisión y apoyo técnico además del ejercicio de práctica de postulantes.

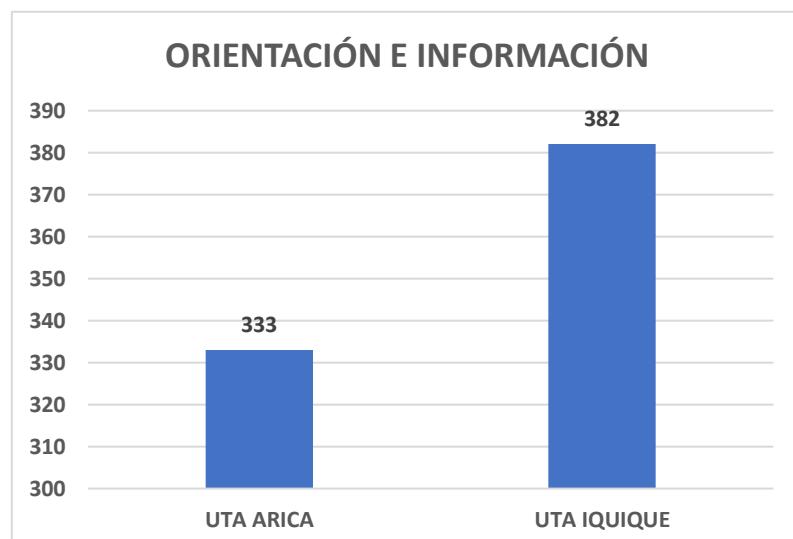
### CONVENIO UNIVERSIDAD DE TARAPACÁ

Se reflejara en los datos de este convenio lamentablemente productos de nuevas directrices y cambios administrativos internos hechos por la propia Universidad a cargo del Centro de Atención de la ciudad de Iquique específicamente una drástica baja en la atención de Usuarios/as vulnerables de la región de Tarapacá, unido a los efectos generales de la pandemia donde fue más difícil para esta la atención por el cierre total de sus dependencias, teniendo que asumir los Centros de la CAJ la demanda no absorbida por este Centro

### ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN

CENTRO	CANTIDAD
UTA ARICA	333
UTA IQUIQUE	382
<b>TOTAL</b>	<b>715</b>

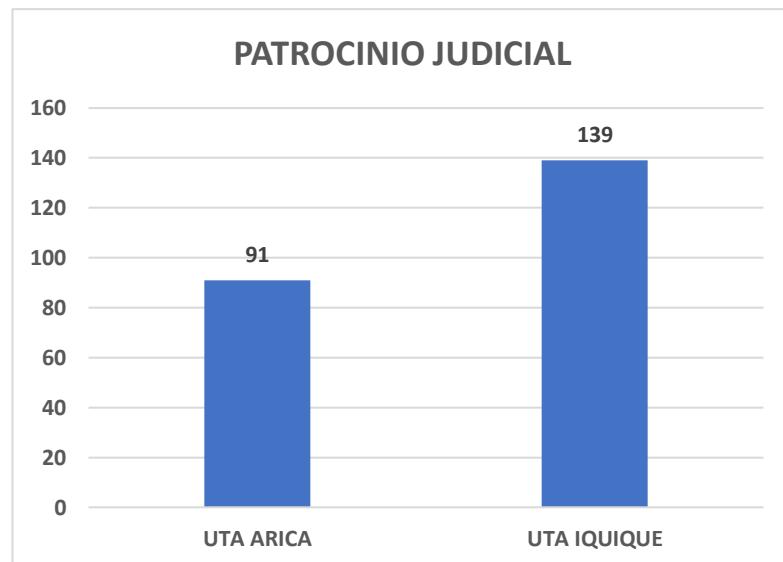
El convenio con la Universidad de Tarapacá, en total durante el año 2020, realizó un total de **715 atenciones** de orientación e información, un 33,55% de las 2.131 personas atendidas el año 2019.



### PATROCINIO JUDICIAL

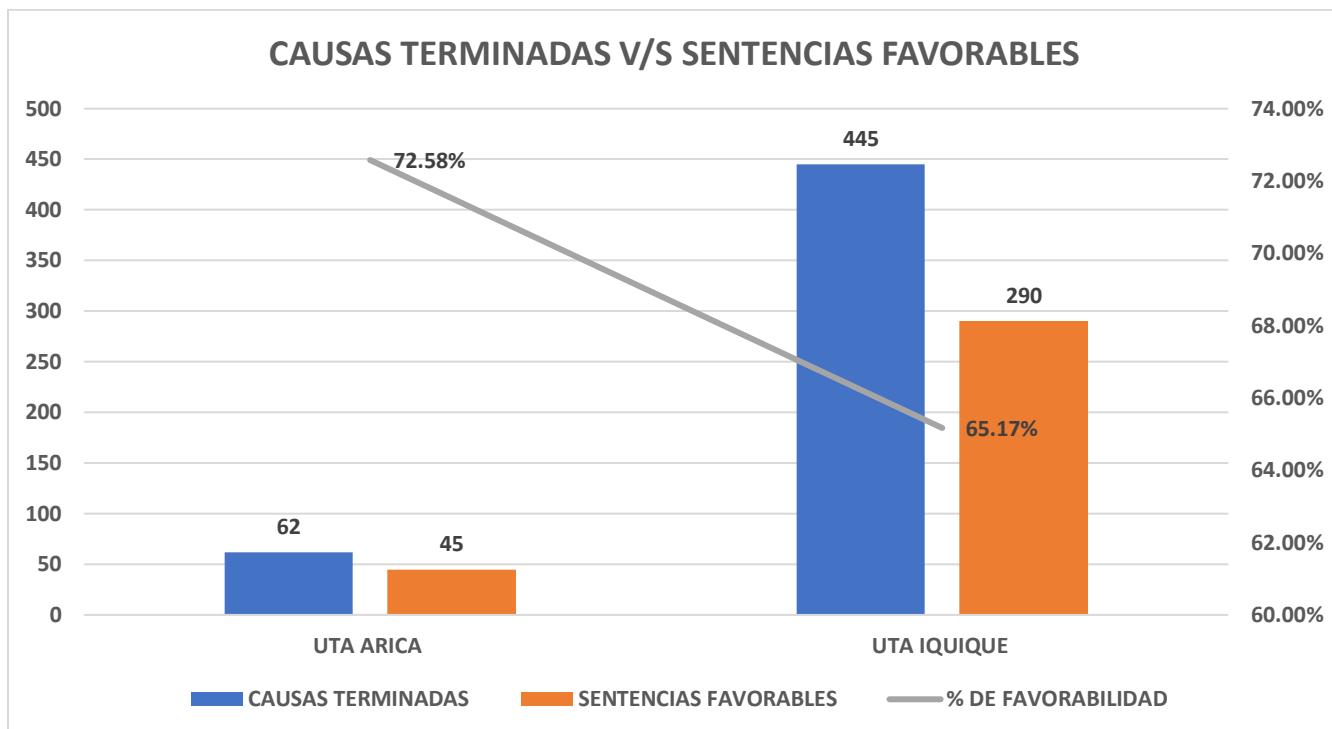
CENTRO	CANTIDAD
UTA ARICA	91
UTA IQUIQUE	139
<b>TOTAL</b>	<b>230</b>

En la línea de patrocinio judicial podemos observar que entre las 2 unidades en convenio se ingresó un total de **230 causas** ingresadas a tribunales, un 22,93% de las 1.003 causas ingresadas el año 2019.





CENTRO	CAUSAS TERMINADAS	SENTENCIAS FAVORABLES	% DE FAVORABILIDAD
UTA ARICA	62	45	72,58%
UTA IQUIQUE	445	290	65,17%
TOTAL	507	335	66,07%



Respecto de la favorabilidad de las causas podemos observar que el convenio con la Universidad de Tarapacá posee un **66.07% de favorabilidad de las causas**.

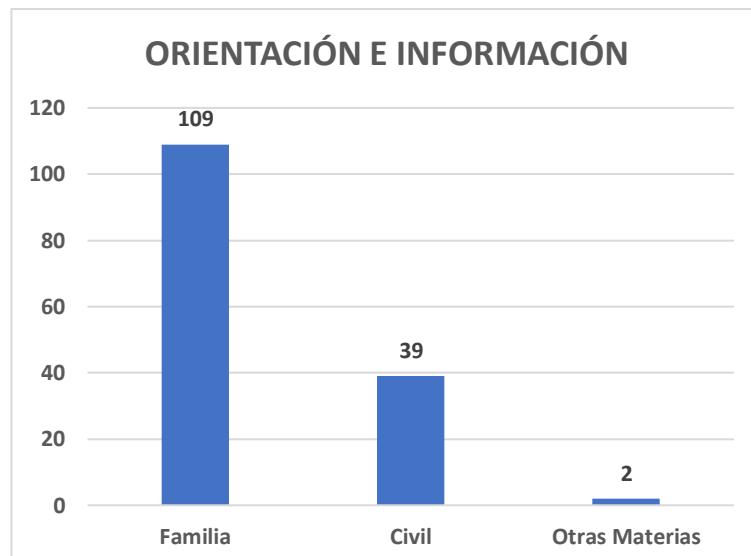
### CONVENIO UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA

Por efectos de la pandemia y cierre total de la Unidad, también registro bajas y dificultades en el registro e información.

### ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN

MATERIA	CANTIDAD
Familia	109
Civil	39
Otras Materias	2
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>

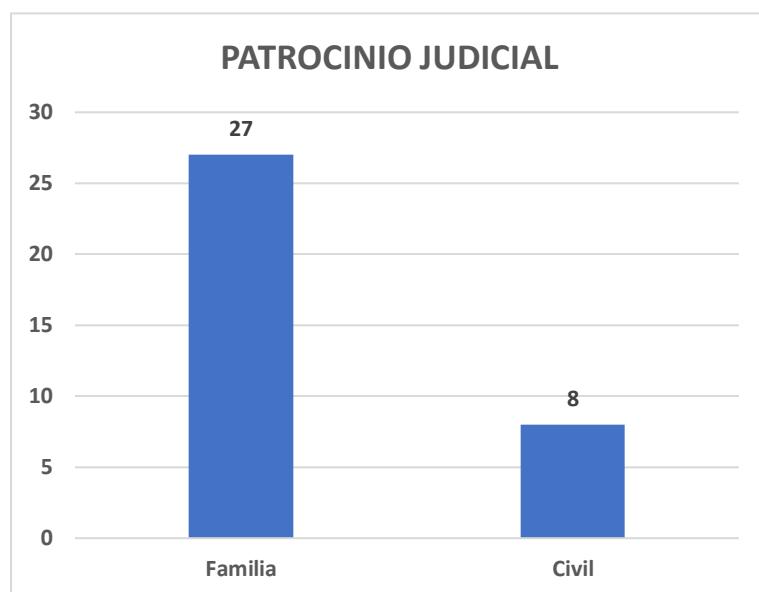
En la línea de orientación e información se ingresó un total de **150 atenciones**, siendo en su mayoría ingresos en materia de familia, un 64,37% de las 233 personas atendidas el año 2019.



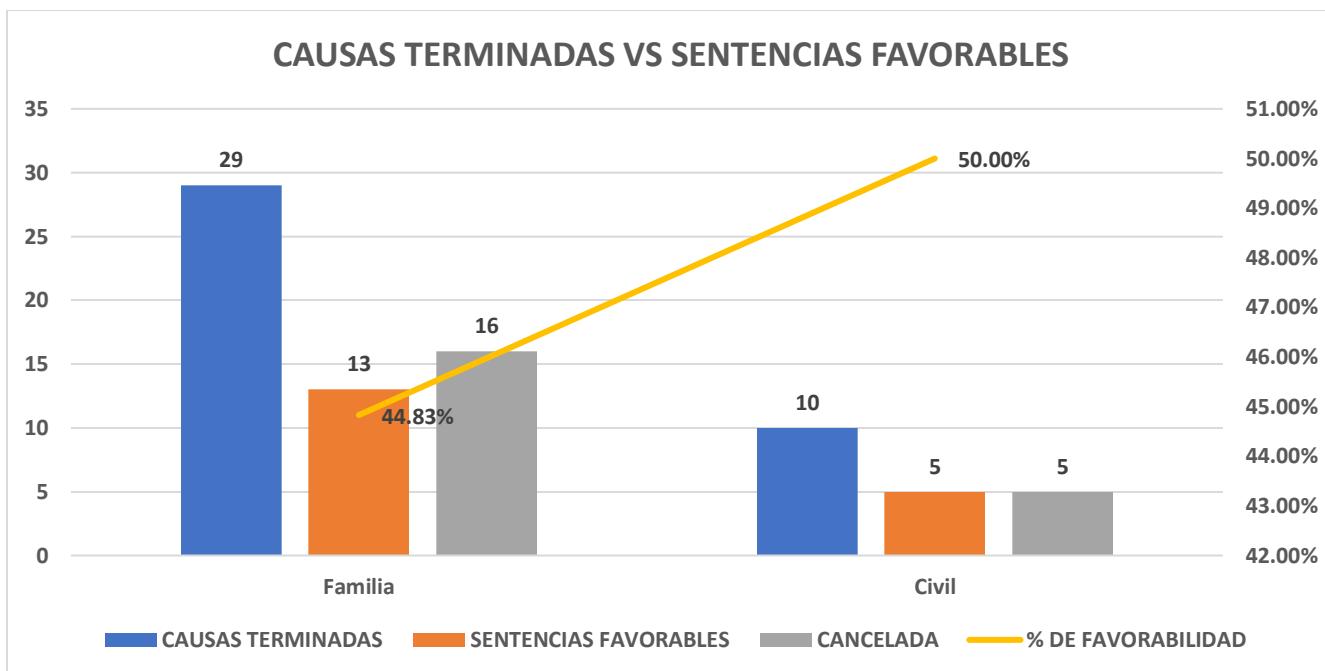
## PATROCINIO JUDICIAL

MATERIA	CANTIDAD
Familia	27
Civil	8
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>

Con respecto a los ingresos a tribunales el Centro Jurídico Universidad de Aconcagua, realizó durante el año 2020 un total de **35 ingresos a tribunales**, siendo en su mayoría ingresadas causas en materia de familia, un 32,11% de las 109 causas ingresadas el año 2019.



MATERIA	CAUSAS TERMINADAS	SENTENCIAS FAVORABLES	CANCELADA ABANDONADA DESISTIDA Y REVOCADA	% DE FAVORABILIDAD
FAMILIA	29	13	16	44,83%
CIVIL	10	5	5	50,00%
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>18</b>	<b>21</b>	<b>46,15%</b>



Con respecto a la sentencia favorable podemos observar que se está en un **46.15% de favorabilidad**, lo cual puede parecer bajo, pero si se hace un análisis más profundo se observa que del total de las causas terminadas un 36.84% que equivale a 21 causas se terminaron como canceladas, abandonadas, desistidas y revocadas

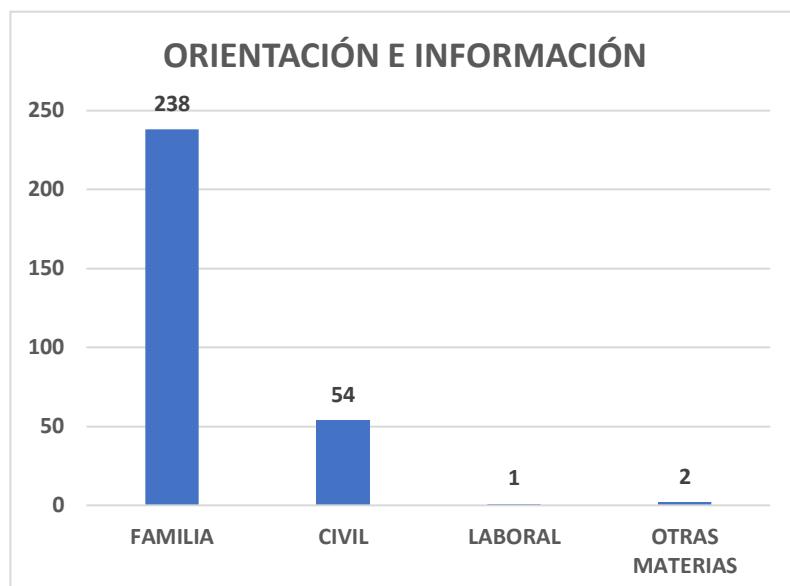
## CONVENIO UNIVERSIDAD DE ANTOFAGASTA

Este convenio abrió sus puertas al público en el mes de septiembre de 2020, por lo que actualmente se encuentra en todo el proceso de consolidación de la atención ante nuestros usuarios.

### ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN

MATERIA	CANTIDAD
FAMILIA	238
CIVIL	54
LABORAL	1
OTRAS MATERIAS	2
<b>TOTAL</b>	<b>295</b>

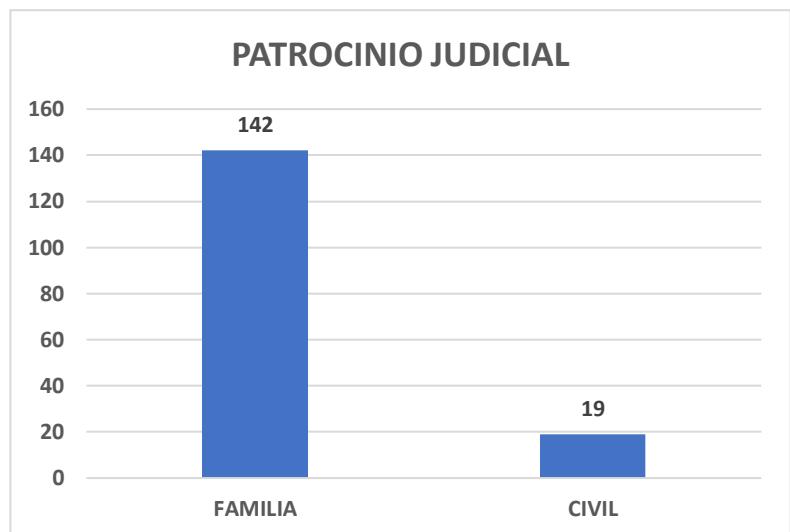
En la línea de orientación e información se ingresó un total de **295 orientaciones**, siendo en su mayoría ingresos en materia de familia, un 176,64% de las 167 personas atendidas el año 2019, teniendo en cuenta que este año solo considero 4 meses.



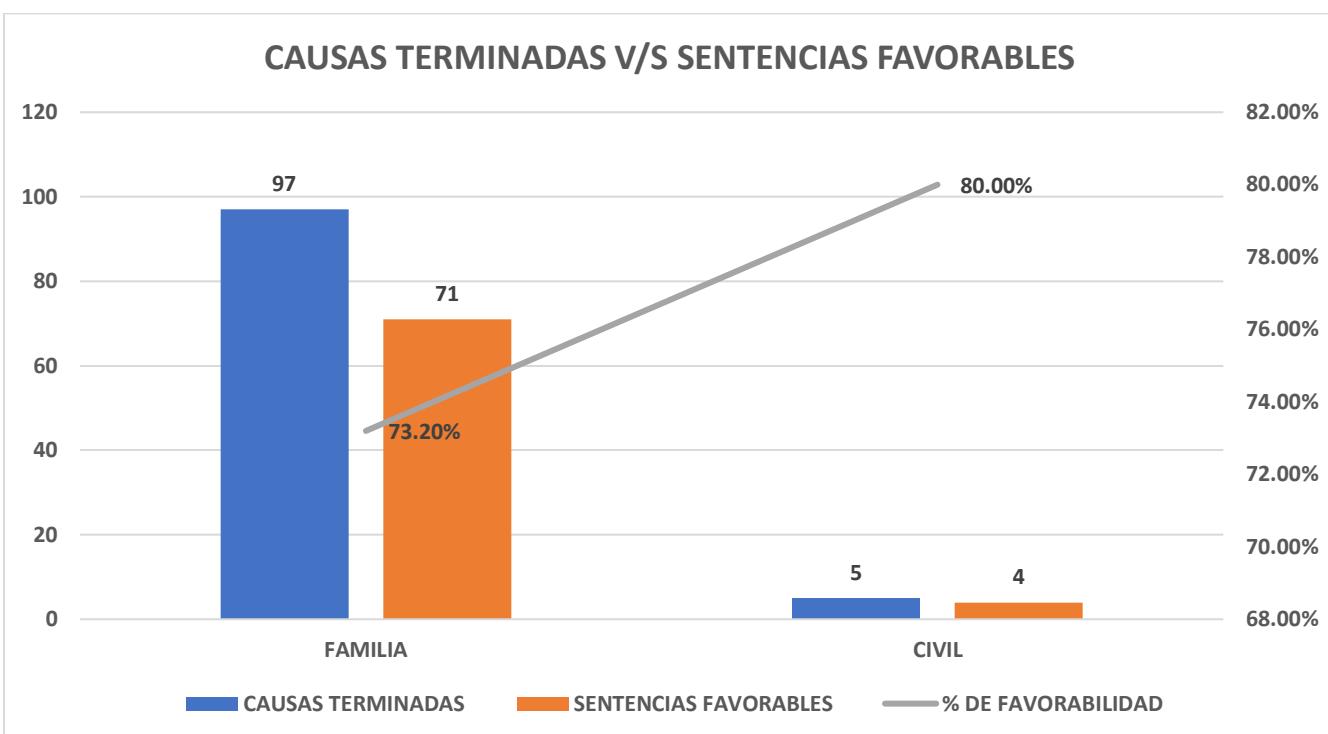
### PATROCINIO JUDICIAL

MATERIA	CANTIDAD
FAMILIA	142
CIVIL	19
<b>TOTAL</b>	<b>161</b>

Con respecto a los ingresos a tribunales el Convenio con la Universidad de Antofagasta, realizó durante el año 2020 un total de **161 ingresos a tribunales**, siendo en su mayoría ingresadas causas en materia de familia, un 447,22% de las 36 causas ingresadas el año 2019.



MATERIA	CAUSAS TERMINADAS	SENTENCIAS FAVORABLES	% DE FAVORABILIDAD
FAMILIA	97	71	73,20%
CIVIL	5	4	80,00%
<b>TOTAL</b>	<b>102</b>	<b>75</b>	<b>73,53%</b>



Respecto de la favorabilidad de las causas podemos observar que el convenio con la Universidad de Antofagasta posee un **73,53% de favorabilidad de las causas**, los cual muestra la excelente labor y compromiso de parte de ambos equipos en el trabajo de la labor con la Corporación.



## PROGRAMAS DE DEFENSA JURÍDICA ESPECIALIZADA

## PROGRAMA MI ABOGADO

El Programa Mi Abogado tiene origen en virtud del Convenio de Colaboración y Transferencia para la ejecución del Programa de Representación Jurídica de niños, niñas y adolescentes, ante los excelentes resultados continua a través de un nuevo convenio el año 2020, consolidándose este programa que cuenta con una Coordinación Nacional tiene indicadores de gestión diferentes a los demás servicios y damos cuenta de sus logros a través de ellos, en las diferentes líneas de atención especializada.

Durante el año 2020, fue posible concretar diversos objetivos no obstante ser difícil el cumplimiento de ellos teniendo presente que circunstancias de actuales no permiten operar de manera normal, razón por la cual se debieron adaptar a un trabajo virtual y en terreno para evitar todo tipo de vulneraciones que pudiera afectar a nuestros niños, niñas y adolescentes.

En razón de ello es que los diferentes programas operaron de la siguiente manera durante la pandemia COVID-19 que afectó durante casi todo el año 2020.

## REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA

- Durante el año 2020 se realizaron **6.439 acciones** para los NNA dentro del contexto actual e incluso de confinamiento.
- Se realiza entrevista radial al Programa Mi Abogado Arica, a los Abogados Sebastián Nilo, Coordinador y Lea Costas, a través de la señal de radio CAPPISIMA Multimedia, entrevista realizada por la Sra. Vilma Durán U., en su programa Buenos Días Arica.
- Coordinador del programa mi abogado, participa como expositor en Programa curso capacitación: “Instituciones de DDHH en tiempos de estallido social y pandemia, una mirada desde los derechos humanos y derechos de los NNA”.
- Se realiza campaña de recolección de fondos para la compra de víveres y recolección de alimentos no perecibles para ir en ayuda de las familias más vulnerables que tienen bajo sus cuidados a niños, niñas y adolescentes pertenecientes al Programa Mi Abogado Arica.
- Se realiza entrevista a Coordinador del Programa Mi Abogado, en el canal digital de Arica “Morro visión” en el programa “Notivisión”.
- Se realiza actividad de celebración de navidad a los niños, niñas y adolescentes del programa.
- Con una asistencia de 280 participantes, se desarrolló el seminario “Infancia y el Rol Profesional e Institucional en Contextos Psicosociojurídicos”, desarrollado por el Programa Mi Abogado Región de Arica y Parinacota.
- Coordinación con ONGs (WORLD VISION y FUTURO) para apoyo de familias en situación de migrantes, dada la crisis migratoria y pandemia enfrentada por el país durante el 2020.
- Coordinación y apoyo con Unidad de Relaciones Internacionales de SENAME, en los casos que se requiera coordinación con redes en el extranjero.
- Gestiones de apoyo a otros programas Mi Abogado, con el objeto de dar a conocer la aplicación de Protocolo Theraplay.
- Se realizó la habilitación y remodelación de oficinas de Programa Mi Abogado, para cuya ejecución resultó necesario efectuar trabajos consistentes en pintura de paredes interior, de cielo, puertas del inmueble y adecuación del sistema eléctrico e instalar en su interior la red de internet y telefonía.
- Se configuró jurisprudencia nacional sobre caso sobre discapacidad, destacado por la Unidad Técnica Nacional del Programa Mi Abogado.

COBERTURA	130 NNA
CAUSAS ABORDADAS EN EL AÑO	174 CAUSAS

CAUSALES DE INGRESO EN EL AÑO	
CAUSAL	NÚMERO TOTAL
Protección	56
Cumplimiento	76
Otros Familia	0
Adopción	1
Penal	0
Civil	0
Total	133

CARACTERIZACIÓN NNA ATENDIDO POR RANGO DE EDAD DEL AÑO (NNA VIGENTES + EGRESADOS)					
RANGO EDAD/SEXO	MASCULINO	FEMENINO	TOTAL	%	OBSERVACIONES
Menor o igual a 6 años	34	38	72	31,03	Existe 1 no nato, respecto el cual tenemos su sexo (femenino).
Mayor a 6 años	89	71	160	68,96	
Total	123	109	232	100	

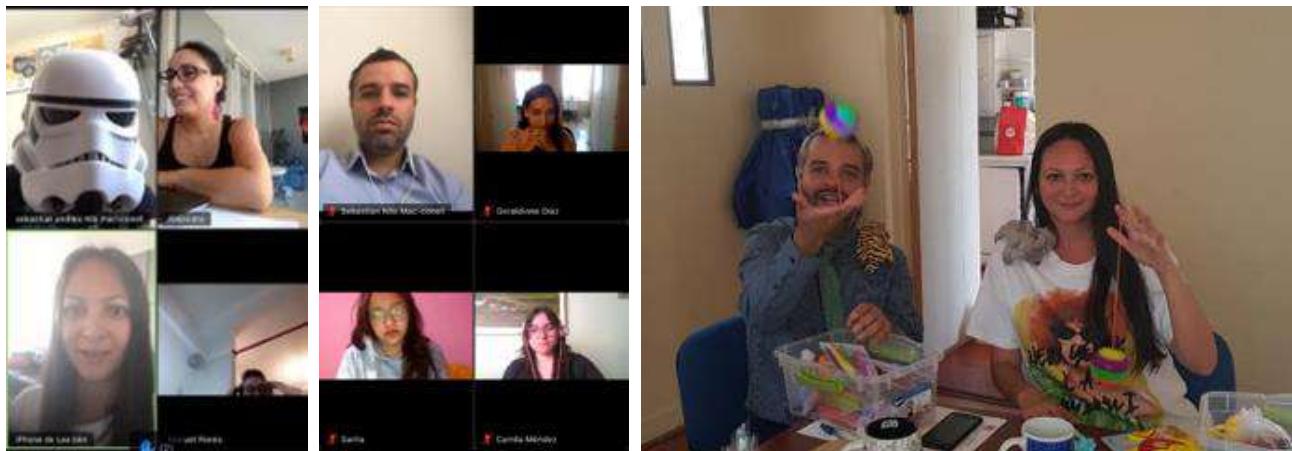
CARACTERIZACIÓN NNA ATENDIDO POR MODALIDAD DEL AÑO (NNA VIGENTES + EGRESADOS)					
MODALIDAD/SEXO	MASCULINO	FEMENINO	TOTAL	%	OBSERVACIONES
Residencia	74	71	145	62,5	Existe 1 no nato, respecto el cual tenemos su sexo (femenino).
Cuidado alternativo	49	38	87	37,5	
Total	123	109	232	100	

CARACTERIZACIÓN ESTADÍSTICA DE NNA DEL AÑO					
DESCRIPCIÓN	Nº NNA TOTAL	Nº NNA MASCULINO	Nº NNA FEMENINO	Nº NNA <= 6 AÑOS	Nº NNA > 6 AÑOS
Nº de NNA vigente en el Programa	153	74	79	48	105
Nº de NNA vigente en el Programa con estrategia jurídica	145	71	74	45	100
Nº de NNA vigente en el Programa con carpeta de antecedentes actualizada	131	65	66	43	88
Nº de NNA vigentes con Entrevistas u Observaciones a NNA	131	65	66	43	88

ESTADÍSTICA DE GESTIÓN DEL AÑO	
DESCRIPCIÓN	NÚMERO TOTAL
Nº de entrevistas a NNA realizadas	1360
Nº de observaciones a NNA realizadas	471
Nº de querellas presentadas	8
Nº de denuncias presentadas	2
Nº de derivaciones asistidas y coordinadas con otros programas	24
Nº de audiencias totales en la que comparecen abogados	112
Nº de audiencias totales citadas	108
Nº de solicitudes de diligencias pertinente	830

ESTADÍSTICA DE GESTIÓN DEL AÑO	
DESCRIPCIÓN	NÚMERO TOTAL
Nº de causas en que abogado interpuso un recurso y comparece ante Tribunales	17
Nº de entrevistas a la familia u otro adulto significativo	959
Nº de entrevistas con los profesionales de los programas adicionales de que es parte el NNA	346
Nº de reuniones o contactos con equipo profesional interventor de la residencia	1460
Nº de intervenciones con la familia/adulto significativo del NNA (comunicación no presencial, encuentro fraternal/familiar)	742





## REGIÓN DE TARAPACÁ

- Postulación de NNA y sus familias, usuarios del Programa, por medio del trabajador social Lorenzo Fuentealba al fondo Orasmi para obtención de beneficio de caja familiar, beneficio entregado a 15 familias del Programa.
- Lanzamiento de campaña con autorización de la Directora General, para iniciar campaña particular con objetivo de reunir fondos a fin de financiar los meses cajas familiares para nuestros representados y sus familias con situación económica grave.
- Postulación al concurso del Ministerio de Justicia, con la buena práctica, “Estamos conectados para tu Derecho”, obteniendo el segundo lugar a nivel nacional, con reconocimiento por parte del Ministro de Justicia, don Hernán Larraín.
- Participación en Conversatorio Internacional “participación de niños, niñas y adolescentes en procesos de justicia en tiempos de pandemia.”
- Participación en mesas tales como; Interinstitucional de infancia, RAV, FAE, y por el Derecho a ser oído.
- Cumplimiento de planificación estratégica, realizando actividades de difusión y prevención de derechos, con capacitaciones a:
  - A. Capacitación a los Jardines Infantiles de Alto Hospicio.
  - B. Capacitación a CESFAM Dr. Héctor Reyno de Alto Hospicio.
  - C. Capacitación a PRM de Pozo Almonte.
  - D. Capacitación a trabajadoras sociales de Defensoría Penal Pública.
- Trabajo en terreno, visitando residencias de la ciudad, a fin de visualizar presencialmente las necesidades de nuestros representados.
- Atención de **357 NNA** durante el año 2020.
- Atención a 69 NNA en condición de migrante, ampliando nuestro perfil de ingreso, **NNA migrantes**, con tercero o familia extensa que se encuentren en residencia sanitaria, como medida obligatoria.
- Enlaces adoptivos exitosos en contexto de COVID-19.
- Coordinación con PDI y Gobernación, para apertura de fronteras y permitir reencuentros entre NNA migrantes y sus familias.
- Respecto de los lactantes que se encuentran con sus madres privadas de libertad, en coordinación con el programa creciendo juntos y el Tribunales de Familia de Tarapacá, se acuerda iniciar una medida de protección, para todo lactante que ingrese al Centro de Cumplimiento Penitenciario.
- Se realiza un trabajo colaborativo con el Programa Creciendo Juntos y Gendarmería de Chile, pudiendo realizar la observación del lactante y entrevista con la madre, al menos una vez al mes.
- Se realiza un trabajo colaborativo con la defensoría penal pública, en beneficio de los lactantes usuarios del Programa Mi Abogado.
- Se entregan representación jurídica a los NNA migrantes, en residencias sanitarias, acompañados por terceros o familia extensa, con la finalidad de la pronta reunificación familiar y la prevención de la institucionalización.
- En el sistema SAJ, para efectos de registro, permite registrar LGBTIQ+ y el Género. Durante el año 2020, no ingresaron como usuarios del programa NNA que declaren pertenecer a la población LGBTIQ o declarar una identidad de género distinto de su sexo registral.
- Durante el 2020, se han realizado 870 observaciones, por medio de plataformas virtuales Zoom o WhatsApp, con contenido lúdico para visualizar el lenguaje no verbal y luego ser analizado en conjunto con la residencia en reuniones de análisis de caso, priorizando que dichas observaciones sean en conjunto con el profesional psicólogo

- De la misma manera tratándose de adolescentes, se prioriza que la entrevista sea monitoreada o conducida por el profesional psicólogo(a), a fin de monitorear dicho enfoque. Durante el año 2020 se han realizado 1.436 entrevistas a NNA mayores de 06 años, por medio de plataformas virtuales como Zoom o WhatsApp.
- En septiembre del año 2020, comienza un éxodo masivo de migrantes provenientes desde el País de Venezuela, observando gran cantidad de NNA solos o en compañía de terceros, con ingreso ilegal por pasos no habilitados, con relatos de haber caminado desde Venezuela a Chile aproximadamente 40 días para reencontrarse con su padre o madre.
- Durante el año 2020, ingresaron al programa 69 NNA en condición de migrante, siendo el mayor flujo de ingresos durante los meses de octubre, noviembre y diciembre, determinando por parte de la Unidad Técnica con fecha 02 de noviembre, como perfil de ingreso, **NNA migrantes**, con tercero o familia extensa que se encuentren en residencia sanitaria, como medida obligatoria.
- Participación en Campaña de visibilización CAJTA “Protejamos a los niños, niñas y adolescentes” dentro del marco de Acceso a la Justicia.
- Entrevista televisiva para el canal Iquique TV, dando a conocer el rol del Programa, perfil de atención, sistema de teletrabajo, conexión y comunicación con nuestros usuarios en contexto de crisis sanitaria por COVID-19. A dicha actividad asistió la Coordinadora Andrea Aillón Duarte.
- A fin de poder ejecutar la implementación del programa durante el año 2020, Trabajo en conjunto con Programa Mi Abogado Arica, a fin de simplificar verificadores con contenido asertivo para el llenado de SAJ.
- Hay un aumento considerables de ingresos, durante los meses de octubre y noviembre, principalmente NNA migrantes provenientes de Venezuela, lo que además conlleva a establecer nuevo perfil de ingreso al Programa, NNA migrantes que ingresen al País con familia extensa o adulto significativo, considerando que se entenderá por NNA en modalidades alternativas de cuidado (NNA privados del cuidado parental), a "todos los NNA que durante la noche no estén al cuidado de uno de sus padres, por lo menos, cualesquiera que sean las razones o circunstancias.

<b>COBERTURA</b>	357 NNA
<b>CAUSAS ABORDADAS EN EL AÑO</b>	427 CAUSAS

<b>CAUSALES DE INGRESO EN EL AÑO</b>	
<b>CAUSAL</b>	<b>NÚMERO TOTAL</b>
Protección	74
Cumplimiento	108
Otros Familia	1
Adopción	1
Penal	0
Civil	0
<b>Total</b>	<b>184</b>

<b>CARACTERIZACIÓN NNA ATENDIDO POR RANGO DE EDAD DEL AÑO (NNA VIGENTES+EGRESADOS)</b>					
<b>RANGO EDAD/SEXO</b>	<b>MASCULINO</b>	<b>FEMENINO</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
Menor o igual a 6 años	74	77	151	43	
Mayor a 6 años	93	110	203	57	
<b>Total</b>	<b>167</b>	<b>187</b>	<b>354</b>	<b>100</b>	Se deben sumar 3 nonatos.

CARACTERIZACIÓN NNA ATENDIDO POR MODALIDAD DEL AÑO (NNA VIGENTES+EGRESADOS)					
MODALIDAD/SEXO	MASCULINO	FEMENINO	TOTAL	%	OBSERVACIONES
Residencia	83	112	195	55	
Cuidado alternativo	84	75	159	45	
Total	167	187	354	100	Se deben sumar 3 nonatos

CARACTERIZACIÓN ESTADÍSTICA DE NNA DEL AÑO					
DESCRIPCIÓN	Nº NNA TOTAL	Nº NNA MASCULINO	Nº NNA FEMENINO	Nº NNA <= 6 AÑOS	Nº NNA > 6 AÑOS
Nº de NNA vigente en el Programa	215 + 3 nonatos	98	117	83	132
Nº de NNA vigente en el Programa con estrategia jurídica	183 + 3 nonatos	86	97	69	114
Nº de NNA vigente en el Programa con carpeta de antecedentes actualizada	101	42	59	32	69
Nº de NNA vigentes con Entrevistas u Observaciones a NNA	166 + 3 nonatos	72	94	69	97

ESTADÍSTICA DE GESTIÓN DEL AÑO	
DESCRIPCIÓN	NÚMERO TOTAL
Nº de entrevistas a NNA realizadas	1436
Nº de observaciones a NNA realizadas	870
Nº de querellas presentadas	13
Nº de denuncias presentadas	15
Nº de derivaciones asistidas y coordinadas con otros programas	53
Nº de audiencias totales en la que comparecen abogados	381
Nº de audiencias totales citadas	407
Nº de solicitudes de diligencias pertinente	593
Nº de causas en que abogado interpuso un recurso y comparece ante Tribunales	1
Nº de entrevistas a la familia u otro adulto significativo	1659
Nº de entrevistas con los profesionales de los programas adicionales de que es parte el NNA	281
Nº de reuniones o contactos con equipo profesional interventor de la residencia	1190
Nº de intervenciones con la familia/adulto significativo del NNA (comunicación no presencial, encuentro fraternal/familiar)	988



**Conversatorio**  
**Participación de Niños, niñas y adolescentes en procesos de justicia en tiempos de pandemia**

Expositores:

Jorge Baradit:  
Neuropsiquiatra, psiquiatra infantil, Co-Director Instituto IPIV Barcelona.

Jorge Cardoso:  
Abogado, Centrodeusto Universidad de Valencia.

Isaac Ravellat:  
Abogado, Subdirector Centro Ceda U. de Talca.

Francisco Estrada:  
Abogado, Director Ejecutivo Corporación Infajus.

Valeria Fuentes:  
Psicóloga, Directora Fundación Creo Equidad.

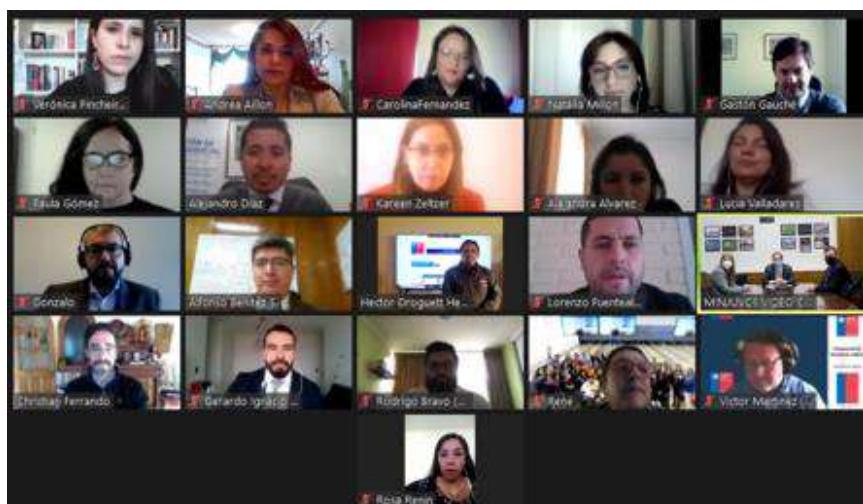
Carolina Payet:  
Psicóloga, Jefa de Formación Fundación Amparo y Justicia.

Andrea Allído:  
Abogada, Coordinadora Programa Mi Abogado Tarapacá.

Modera: María Olga Timoceno,  
Jueza Juegado de Familia de Iquique.

Vía Zoom ID: 9386429895  
Jueves 24 septiembre 14:30  
Transmitido: f LIVE Red de Universidades Unidas por la Infancia de Chile y poder judicial chileno

Patrocinio:



## REGIÓN DE ANTOFAGASTA

- La implementación del Programa Mi Abogado se inició durante el mes de enero de 2020, con la finalidad de ser finalizada durante el mes de marzo, para su completa aplicación proyectada para el mes de abril, sin embargo, a consecuencia de COVID-19 la operatividad de la unidad se posterga hasta el mes de octubre. Actualmente la unidad se ubica en Washington 2375, Antofagasta, dependencia que cuenta con cuatro pisos de altura para la ejecución del Programa.
- Actualmente en la Región de Antofagasta, de acuerdo con la base de datos entregado por el centro de cumplimiento de medidas cautelares en el mes de diciembre, son 122 NNA que se encuentran en sistema residencial del SENAME y 174 NNA en sistema alternativo FAE, de dicho universo, nuestro programa mantiene ingresados en SAJ 55 NNA en centro residencial de SENAME y 31 NNA en sistema alternativo FAE.
- Se logró en corto tiempo un Posicionamiento del Programa a nivel de red local y residencial; con ese objetivo se efectuaron reuniones con Tribunal de Familia de Antofagasta incluyendo a Jueza Presidenta y sus Consejeros Técnicos, coordinaciones con Consejero Técnico de Tribunal de Familia de Tocopilla, coordinaciones con Administrador de tribunal de Familia de Calama, para difundir el inicio en funciones de nuestro programa, el perfil de ingreso y la forma de trabajo del mismo.
- Se ejecutaron reuniones de presentación y de coordinación con el Centro de Cumplimiento y Control de Medidas de Protección, a cargo de doña María José Moya, llegando a acuerdos de trabajo colaborativo.
- Se participó en la mesa de trabajo interinstitucional convocada por la Corte de Apelaciones de Antofagasta.
- Se realizó presentación del Programa a la Dirección regional de SENAME y a los equipos de residencias y FAE de la región.
- Se realizaron reuniones de presentación con OPD de la región, Defensoría de la Niñez. Red de Asistencia a Víctimas, URAVIT.
- En relación con la organización administrativa y perfeccionamiento del flujo de trabajo, cabe indicar que este equipo comenzó a trabajar bajo contingencia sanitaria y con gran parte de la región en etapa 1 de emergencia sanitaria, consecuentemente se ha ajustado el funcionamiento a la nueva forma de trabajo obligados por la emergencia sanitaria y tomando como base de funcionamiento los flujos de trabajo del que nos han insumado los Programas Mi Abogado de las Regiones de Arica y Parinacota e Iquique.
- Cercanía y comunicación constante con nuestros representados, ello se refleja en las 98 entrevistas con los niños y niñas ingresados al Programa que se concretaron en los tres meses de funcionamiento 2020
- Coordinación y colaboración constante con los equipos que intervienen con nuestros representados y con la red extensa de instituciones que trabajan con ellos, en este sentido indicar que durante el 2020 se ejecutaron 321 gestiones destinadas al efecto.
- Se logró que sea restablecido el derecho a vivir en familia de nuestros representados, concretando en corto tiempo que 04 NNA vuelvan a vivir en familia luego de haberse mantenido ingresados en residencia por períodos superiores a los 8 meses sin que se haya podido concretar ello.
- Se levantó información relevante en cuanto a necesidades específicas de nuestros representados, como por ejemplo a nivel de salud mental, con la finalidad de que se cumpla con su derecho de recibir atención de salud integral que cumpla con los más altos estándares de calidad posibles, tal con lo señala la Convención Internacional de derechos del Niño
- Se adquirió vehículo nuevo institucional exclusivo de Programa Mi Abogado, con la finalidad de un desplazamiento regional más seguro para nuestros funcionarios en atención al COVID-19 y dificultades de traslado de la región, de manera de no obstaculizar que nuestros NNA contaran con su Programa mi Abogado.

- Participación activa en la Mesa Interinstitucional de Trabajo de la Corte de Apelaciones de Antofagasta a solo 3 meses de instalados, relevando temas de interés para la protección integral de nuestros representados.
- Rápido posicionamiento regional frente a los Tribunales de Familia que se refleja en los 109 NNA que nos habían sido designados al 31 de diciembre del 2020, siendo reconocidos a nivel regional por autoridades.

COBERTURA	86 NNA
CAUSAS ABORDADAS EN EL AÑO	65 CAUSAS

CAUSALES DE INGRESO EN EL AÑO	
CAUSAL	NÚMERO TOTAL
Protección	25
Cumplimiento	61
Otros Familia	0
Adopción	0
Penal	0
Civil	0
Total	86

CARACTERIZACIÓN NNA ATENDIDO POR RANGO DE EDAD DEL AÑO (NNA VIGENTES+EGRESADOS)					
RANGO EDAD/SEXO	MASCULINO	FEMENINO	TOTAL	%	OBSERVACIONES
Menor o igual a 6 años	14	11	25	29.07	
Mayor a 6 años	26	35	61	70.93	
Total	40	46	86	100	

CARACTERIZACIÓN NNA ATENDIDO POR MODALIDAD DEL AÑO (NNA VIGENTES+EGRESADOS)					
MODALIDAD/SEXO	MASCULINO	FEMENINO	TOTAL	%	OBSERVACIONES
Residencia	23	32	55	63.95	
Cuidado alternativo	17	14	31	36.05	
Total	40	46	86	100	

CARACTERIZACIÓN ESTADÍSTICA DE NNA DEL AÑO					
DESCRIPCIÓN	Nº NNA TOTAL	Nº NNA MASCULINO	Nº NNA FEMENINO	Nº NNA ≤ 6 AÑOS	Nº NNA > 6 AÑOS
Nº de NNA vigente en el Programa	86	40	46	25	61
Nº de NNA vigente en el Programa con estrategia jurídica	60	30	30	17	43
Nº de NNA vigente en el Programa con carpeta de antecedentes actualizada	63	30	33	18	45
Nº de NNA vigentes con Entrevistas u Observaciones a NNA	70	40	30	14	56

ESTADÍSTICA DE GESTIÓN DEL AÑO	
DESCRIPCIÓN	NÚMERO TOTAL
Nº de entrevistas a NNA realizadas	96
Nº de observaciones a NNA realizadas	2
Nº de querellas presentadas	0
Nº de denuncias presentadas	0

ESTADÍSTICA DE GESTIÓN DEL AÑO	
DESCRIPCIÓN	NÚMERO TOTAL
Nº de derivaciones asistidas y coordinadas con otros programas	06
Nº de audiencias totales en la que comparecen abogados	30
Nº de audiencias totales citadas	31 (una re agendada por resolución)
Nº de solicitudes de diligencias pertinente	34
Nº de causas en que abogado interpuso un recurso y comparece ante Tribunales	0
Nº de entrevistas a la familia u otro adulto significativo	21
Nº de entrevistas con los profesionales de los programas adicionales de que es parte el NNA	43
Nº de reuniones o contactos con equipo profesional interventor de la residencia	155
Nº de intervenciones con la familia/adulto significativo del NNA (comunicación no presencial, encuentro fraternal/familiar)	27





## NUEVO PROGRAMA DE DEFENSA JURIDICA INTEGRAL A ADULTOS MAYORES (PAM)

El Ministerio de Justicia y Derechos Humanas, liderado por el Departamento de Asistencia Jurídica en conjunto con las Corporaciones del país trabaron intensamente para poder contar con esta importante línea especializada, la cual dio a luz el año 2020, en el que en cada región del país se cuenta con una dupla jurídico-social y por primera vez existe un equipo de trabajo para la atención integral multidisciplinaria de las personas mayores en especial las más vulnerables.

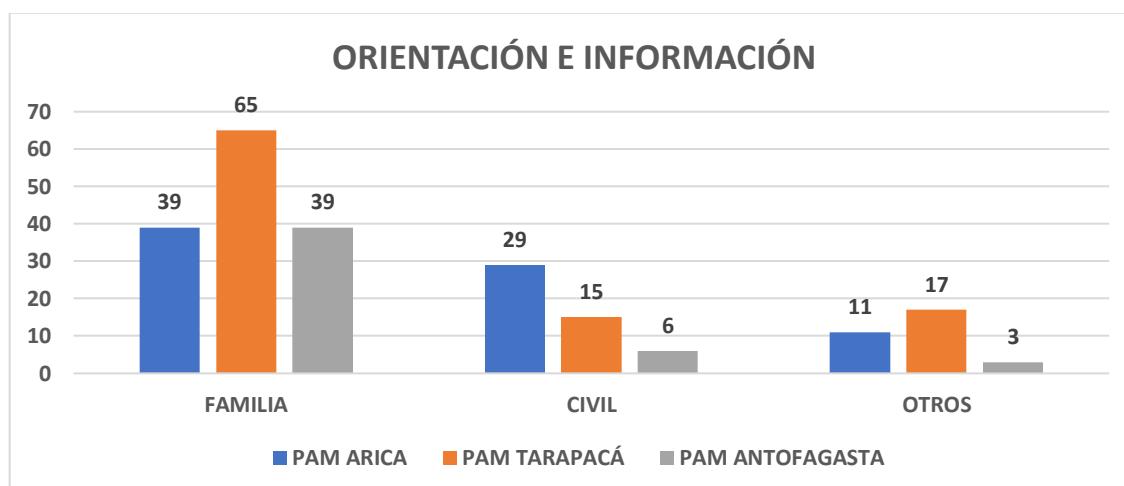
**El Objetivo principal de promover, proteger y asegurar el reconocimiento y el pleno goce y ejercicio, en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales de las personas mayores, a fin de contribuir a su plena inclusión, integración y participación en la sociedad.**

En CAJTA, dependen directamente de las Directores Regionales y su inicio de funcionamiento de manera paulatino el segundo semestre del 2020, iniciando Tarapacá en el mes de Agosto y luego en Arica y después Antofagasta, por ello hay una diferencia en la implementación y datos.

La información siguiente responde al trabajo principal del último cuatrimestre del 2020, ya estando el sistema en régimen en toda CAJTA.

### ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN

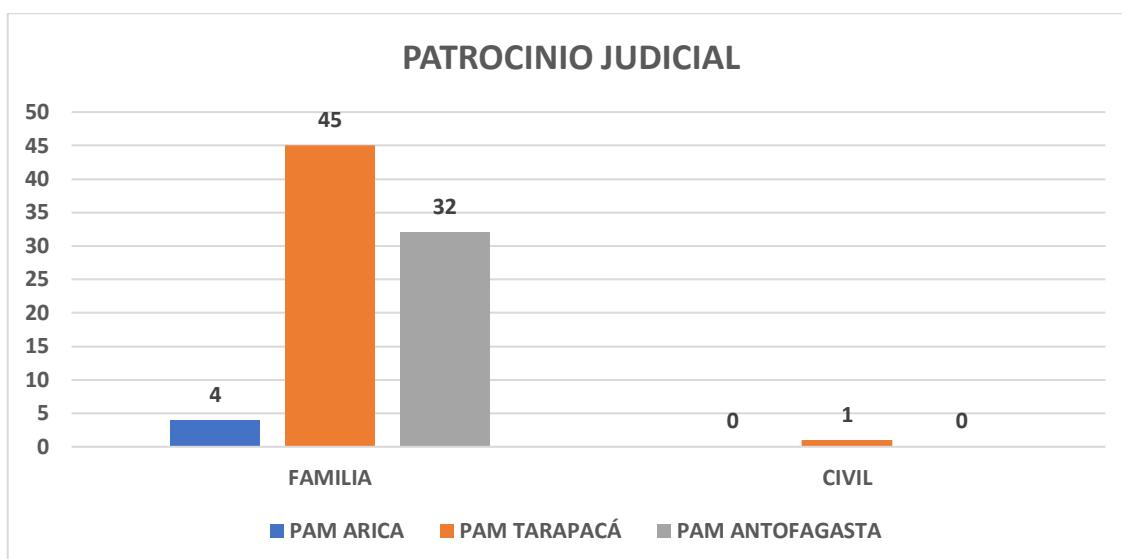
MATERIA	PAM ARICA	PAM TARAPACÁ	PAM ANTOFAGASTA
FAMILIA	39	65	39
CIVIL	29	15	6
OTROS	11	17	3
TOTAL	79	97	48



En la línea de orientación e información se ingresó un total de **224 orientaciones**, siendo en su mayoría ingresos en materias relacionadas a situaciones de vulnerabilidad, violencia y conflictos de familia, con un **63,8%**.

## PATROCINIO JUDICIAL

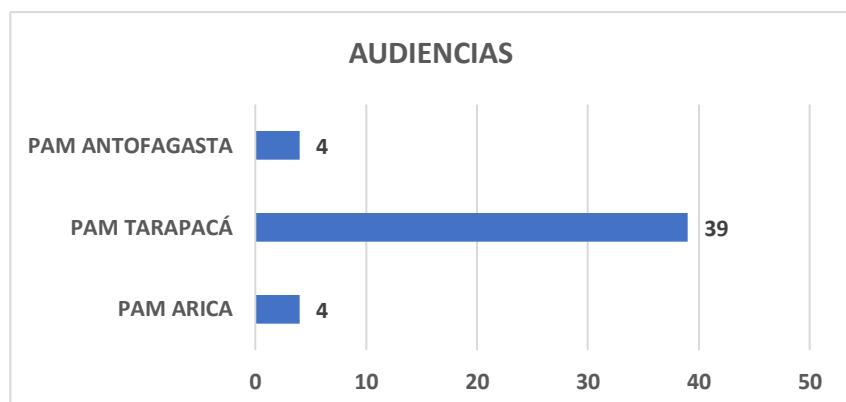
MATERIA	PAM ARICA	PAM TARAPACÁ	PAM ANTOFAGASTA
FAMILIA	4	45	32
CIVIL	0	1	0
OTROS	0	0	0
TOTAL	4	46	32



Con respecto a los ingresos a tribunales las 3 unidades, realizaron durante el año 2020 un total de **82 ingresos a tribunales**, su mayoría en Juzgados de Familia, **98,7%**, en a materia de violencia intrafamiliar, proteccional, con vulneración grave como maltrato y abuso patrimonial, además de curadurías ad-litem todas respecto de Personas Mayores de 60 años.

## AUDIENCIAS

CENTRO	CANTIDAD
PAM ARICA	4
PAM TARAPACÁ	39
PAM ANTOFAGASTA	4
TOTAL	47

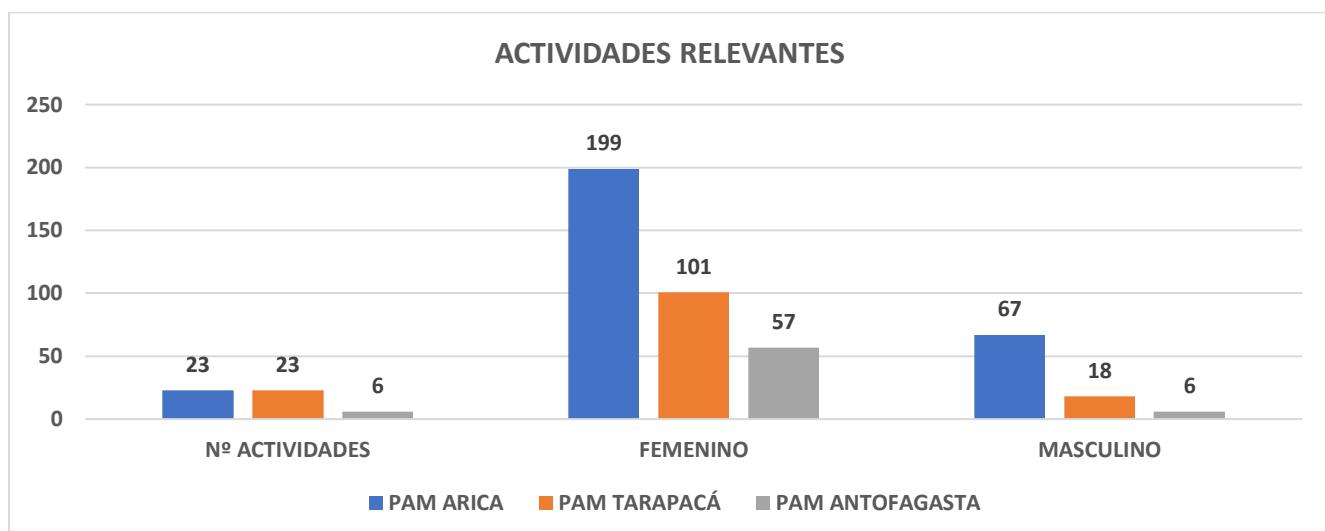


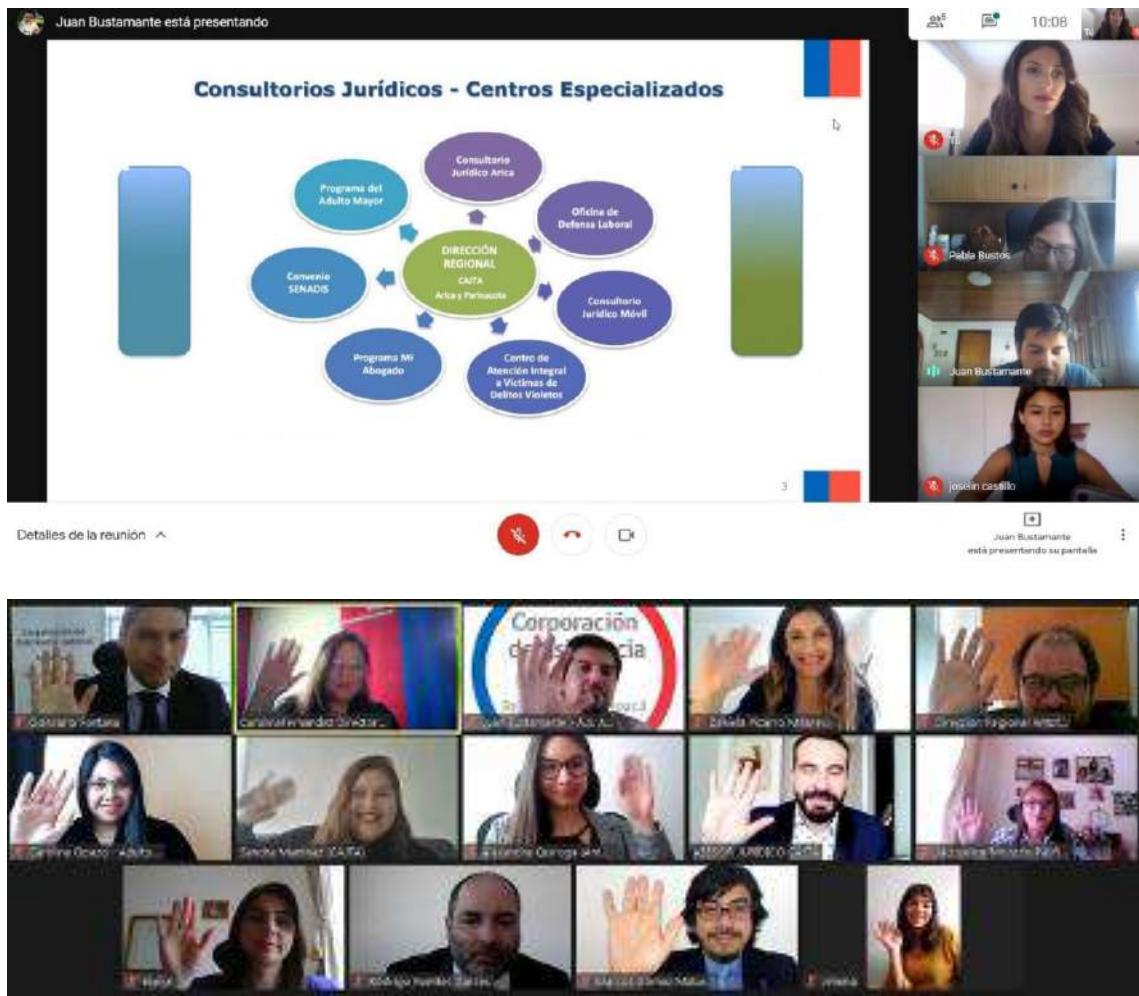
Con respecto a las audiencias hubo un total de **47 audiencias**, cabe destacar que, dado que el convenio tuvo su inicio estadístico a contar del mes de septiembre en las regiones de Arica y Tarapacá y de noviembre en Antofagasta, es que el dato de las audiencias no es tan elevado.

## ACTIVIDADES RELEVANTES

CENTRO	Nº ACTIVIDADES	FEMENINO	MASCULINO
PAM ARICA	23	199	67
PAM TARAPACÁ	23	101	18
PAM ANTOFAGASTA	6	57	6
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>357</b>	<b>91</b>

En lo que respecta a las actividades relevantes, este fue el fuerte del inicio de estos convenios, ya que por esta vía fue que comenzaron a darse a conocer, sumando un total de **52 actividades y 448 personas atendidas** en estas actividades.



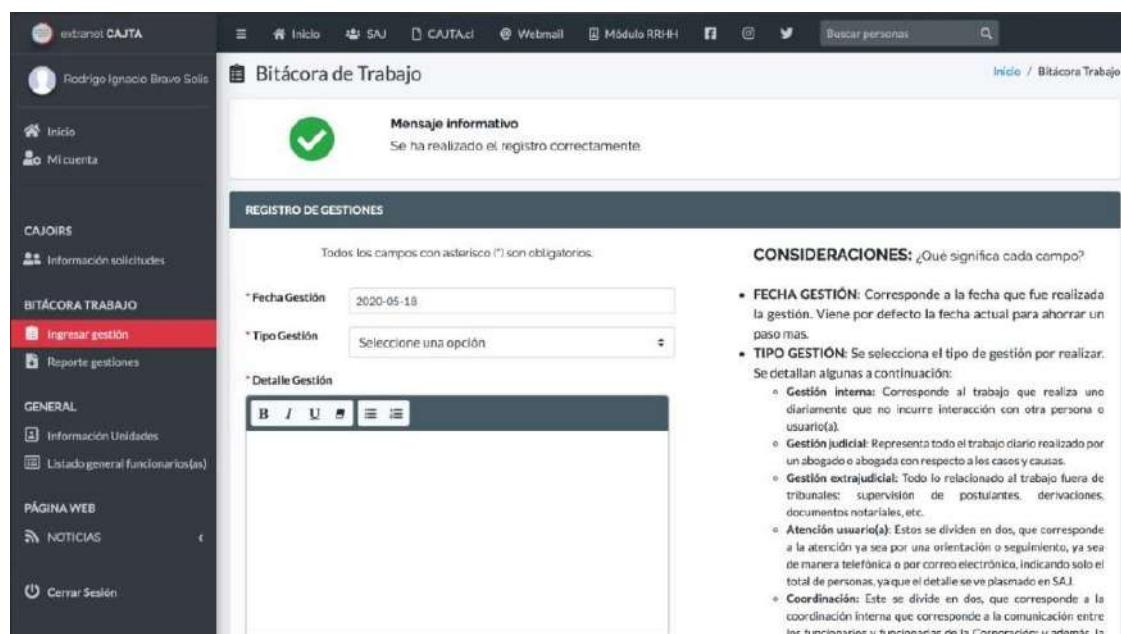




## PROYECTOS

# CREACIÓN DE BITÁCORA PARA REGISTRO DE TAREAS DIARIAS, REALIZADAS POR LOS FUNCIONARIOS MIENTRAS DURE EL TRABAJO A DISTANCIA

Con el propósito de poder llevar un registro el cual garantice un control de las labores realizadas por los funcionarios de la CAJTA y que no son registradas en el Sistema de Asistencia Judicial, durante el tiempo que dure que trabajo remoto, es que se creó una EXTRANET, en la página web de la Corporación, a la cual nuestros funcionarios pueden ingresar mediante un usuario y contraseña y registrar las gestiones que han realizado en el día. Así mismo el módulo permite sacar reportes de lo registrado.



# MÓDULO DE NOTICIAS EN LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL

Este módulo permite que el Asesor de Comunicaciones, sea quien suba a la página web las noticias, por tanto, es una labor que podrá mantenerse al día y actualizada, y no será necesario depender de la unidad de informática para realizar esta labor. Este módulo fue terminado en abril y capacitado en el mes de mayo, ya encontrándose en funcionamiento.

This screenshot shows the 'Noticias' (News) section of the CAJTA institutional website. The left sidebar includes links for 'CAJOIRS', 'BITÁCORA TRABAJO', 'GENERAL', and 'PÁGINA WEB'. Under 'PÁGINA WEB', the 'NOTICIAS' section is highlighted. The main content area displays a grid of news items. Each item includes a thumbnail image, the title, a brief description, and two buttons: 'Ver noticia' and 'Editar noticia'. Some news items also feature video thumbnails.

This screenshot shows the 'EDITAR NOTICIA' (Edit News) form. The left sidebar is identical to the previous screenshot. The main form has fields for 'Fecha Publicación' (Publication Date), 'Título de la noticia' (News Title), and 'Contenido de la noticia' (Content). The content area contains a rich text editor toolbar and a note about the publication date. Below the content is a dropdown for 'Estado Noticia' (News Status) set to 'PUBLICADO' (Published). At the bottom are buttons for 'Publicar nueva noticia' (New Article), 'Previsualizar noticia' (Preview), 'Subir Imagen de portada' (Upload Cover Image), and 'Subir galería de imágenes' (Upload Image Gallery). A 'Guardar' (Save) button is also present.

# MÓDULO WEB CAJOIRS

Este módulo fue creado con el propósito de que los usuarios pudieran realizar consultas de índole jurídica, presentar reclamos y sugerencias respecto de los servicios que presta la CAJTA. Todo lo que ingresa a través de este módulo le llega al Director Regional correspondiente, quien de manera personal da respuesta al usuario en cuestión, ya sea solicitando información a la unidad respectiva o derivando el caso a una unidad. Para acceder los usuarios deben ingresar en la página web de la CAJTA en el banner de CONTACTO. En el cual se despliega el formulario que se ve en la foto.

The screenshot shows the official website of the Corporation of Judicial Assistance (Corporación de Asistencia Judicial) for the regions of Arica and Parinacota, Tarapacá, and Antofagasta. The top navigation bar includes links for Home, Who We Are, Our Offices, Contests, Contact (highlighted with a red box), News, and Transparency Activa. A search bar is also present. On the right side, there is a circular graphic for the 'PLAN DE ACCIÓN CORONAVIRUS COVID-19' and social media links for Facebook, Instagram, and Twitter. The main content area displays the 'Contacto' form, which requires various personal and contact information fields. At the bottom of the form, there is a checkbox for accepting terms and conditions, followed by 'Enviar Mensaje' and 'Cancelar' buttons. The entire page has a light blue background.

La imagen de más abajo, es una muestra del módulo interno que ven los Directores Regionales y a través del cual le dan respuesta directa al usuario.

Acción	Nº Solicitud	Estado	Caso Asignado	Tipo Respuesta	Usuario(s)	Ciudad - Unidad	Fecha Consulta	Fecha Respuesta
<a href="#">Q #000100</a>	#000100	Abierto	Giancarlo Luigi Fontana Adame	Correo electrónico	Nicolas Ferrada Campona	(Antofagasta) Consultorio Jurídico Antofagasta Norte	11-05-2020 11:08:25	
<a href="#">Q #000099</a>	#000099	Terminado	Marcos Rodolfo Gómez Matas	Correo electrónico	Daniel Elías Espinoza Espejo	(Arequipa) Dirección General	08-05-2020 23:59:07	13-05-2020 09:32:39
<a href="#">Q #000098</a>	#000098	Terminado	Marcos Rodolfo Gómez Matas	Correo electrónico	Laura Jourdes Carla Cañas	(Arica) Dirección Regional de Arica y Parinacota	04-05-2020 10:35:55	04-05-2020 18:24:08
<a href="#">Q #000097</a>	#000097	Terminado	Rodrigo Javier Fuentes Garcés	Correo electrónico	Carmen veronica Segovia Vergara	(Arica) Consultorio Jurídico de Arica	22-04-2020 13:33:10	04-05-2020 14:00:41
<a href="#">Q #000096</a>	#000096	Terminado	Marcos Rodolfo Gómez Matas	Correo electrónico	Claudia Segovia Alcapán	(Iquique) Consultorio Jurídico de Iquique	21-04-2020 11:32:51	04-05-2020 18:29:38
<a href="#">Q #000095</a>	#000095	Abierto	Giancarlo Luigi Fontana Adame	Correo electrónico	Carlos Fernandez Gallegos	(Tocopilla) Consultorio Jurídico de Tocopilla	18-04-2020 00:28:21	
<a href="#">Q #000094</a>	#000094		Giancarlo Luigi	Correo		(Antofagasta) Dirección	14-04-2020	

## PROYECTO COMUNICACIONAL “QUÉDATE EN CAJTA”

El proyecto contempla dos sub proyecto, uno posicionar un nuevo logo institucional que genera una mayor cercanía con la comunidad y, en otro aspecto, explorar un nuevo medio de comunicación con la sociedad a través de la explotación de las redes sociales existentes mediante sistema de entrevistas a los profesionales.

### Primer Subproyecto: Nuevo logo institucional:

Este subproyecto contempla instalar un logo asociado a un nuevo eslogan que permitirá posicionar a la Corporación entre la población, de forma más cercana, empleando el hashtag **#QuédateEnCasa**, como una forma de asociarla al **#quedateencasa**, con el siguiente logo.



El referido logo institucional ha sido propuesto por el Asesor Jurídico, con la opinión favorable del Asesor de Comunicaciones, y fue desarrollado por el Técnico de Desarrollo y Soporte de Sistemas de la Dirección General.

### Segundo Subproyecto: Desarrollo de Entrevistas a Profesionales.

Este subproyecto contempla explorar otros medios de comunicación con la sociedad, a través del uso de diversas herramientas de las aplicaciones y canales de difusión que no han sido explotados hasta la fecha por el Servicio, particularmente, a través de entrevistas en vivo con diversos profesionales de la Corporación, generando charlas y espacios de conversación sobre diferentes temas o aspectos relevantes del Derecho y de las diversas líneas de atención.

En una primera fase se proyecta desarrollar mini videos y/o afiches que permitan acercar la Corporación con la comunidad, invitándolas a tomar contacto con nuestras redes sociales y a conectarse en vivo y en directo con los espacios de conversación que se generarán.

En cuanto a la segunda fase del subproyecto, contempla generar un espacio de entrevista o de conversación llamado #quédateencaja, explotando el nuevo logo que se presentó , actividades que se enfocarán en temáticas asociadas a las diferentes líneas de atención que se han definido para cada mes del año, por ejemplo, en el mes de mayo enfocado en el mes del Derecho Laboral, se propone generar una conversación con los Abogados Jefes de Estudios o Jefes de Unidad de las ODL, para dar a conocer su trabajo, pero principalmente, abordando un tema de interés general para la comunidad.

Se propone que las referidas entrevistas se desarrolle en vivo y en directo, a razón de una cada quince días o una vez cada semana, los días viernes de cada semana, a las 12:00 horas, con un tiempo máximo de duración de 60 a 90 minutos.

La primera actividad de este proyecto se realizó el 22 de mayo con una entrevista a Eduardo Díaz Monterrey, Jefe de Estudios de la Oficina de Defensa Laboral de la Región de Antofagasta.



# NUEVO SISTEMA DE REGISTRO DE ASISTENCIA

A consecuencia de la alerta sanitaria por COVID-19 en marzo de 2020, la Dirección General de esta Corporación dispuso cierre temporal de todas las dependencias de la CAJTA desde el 17 de marzo de 2020, permitiendo que las funcionarias y funcionarios de esta Corporación desarrollen sus labores desde sus respectivos domicilios o lugares donde se encuentren, mediante el mecanismo de trabajo a distancia o vía remota. Esta situación implicó modificar el control y registro de asistencia, en el sentido que desde esa fecha las funcionarias y funcionarios debían enviar correo electrónico a una casilla electrónica genérica por región, tanto al ingreso como al término de la jornada diaria de trabajo. Dicho proceso aplicado durante los meses de marzo a julio 2020, no sólo estuvo exento de falencias y dificultades para las funcionarias y funcionarios que debían registrar su asistencia, sino que también generó diversos inconvenientes y complicaciones para la funcionaria a cargo de dicho control y registro. Como medida de mejora a esta situación, se procede a crear un sistema de control digital a base de un formulario de captura de datos a través de una plataforma encriptada desde el ingreso del dato hasta su análisis, esta información es almacenada en un repositorio de la Corporación (servidor), pudiendo el/la funcionario/a registrar su asistencia desde cualquier dispositivo electrónico de comunicación (celular, tablet, celular, etc.) que tenga internet. Estos datos capturados generan una base de datos, que se le alimenta diariamente, pudiendo informar KPI de gestión y de apoyo a los/as funcionarios/as, y obtener reporte diario de cada registro. A modo de ejemplo se rescata, que desde la aplicación de este nuevo procedimiento de registro desde el principio el cumplimiento ha ido subiendo desde el 85% al 95%, lo que permite a la Unidad de RR.HH, controlar y supervisar este proceso de registro automáticamente. Generando confiabilidad de los datos que se respaldan y en la operatividad de las unidades de esta Corporación. El acceso a esta Plataforma es a través de la Extranet de la CAJTA, donde cada funcionario ingresa a través de su cuenta corporativa, otorgando con esto una seguridad adicional al sistema de control de asistencia implementado.

The screenshot shows the CAJTA extranet interface. On the left, there's a sidebar with navigation links like 'extranet CAJTA', 'Ana María Vega Vergara', 'Inicio' (which is highlighted in red), 'Mi cuenta', 'BITÁCORA TRABAJO' (with 'Ingresar gestión' and 'Reporte gestiones'), 'GENERAL' (with 'Información Unidades' and 'Listado general funcionarios(as)'), 'PÁGINA WEB' (with 'NOTICIAS' and 'CONCURSOS'), and 'Cerrar Sesión'. The main content area has a header 'Inicio' and 'MENSAJE INFORMATIVO'. It contains a message: 'Estimados(as): Junto con saludar, recordamos que a partir del 01 de agosto del presente año, el registro de la asistencia se realiza desde la Extranet. si no encuentra el formulario de registro de asistencia, haga click en el siguiente botón.' Below this is a red button labeled 'Informar asistencia'. The next section is titled 'REGISTRO DE ASISTENCIA' with a sub-section 'Registro de Asistencia Trabajo Remoto'. It includes a note: 'El correo electrónico ingresado es al que le llegará el comprobante de ingreso y salida de la Jornada Laboral Remota' and a red asterisk indicating it's 'Obligatorio'. There's also a field for 'Dirección de correo electrónico \*' with a placeholder 'Tu dirección de correo electrónico'.

# ENCUESTA DE VALORES INSTITUCIONALES

Este proyecto surgió en el marco de la meta número 3 de Desarrollo de una Política de Gestión y Desarrollo de Personas, con énfasis en el cuidado de los equipos. El propósito de este formulario creado en la intranet de la CAJTA, a la cual pueden acceder nuestros funcionarios, fue la de generar una encuesta de votación de los valores institucionales, lo cual era requerido por la mesa técnica y debía ser votado por todos los funcionarios de la institución, por tanto, en atención a las condiciones actuales es que este trabajo de realizo a través de los medios digitales.

The screenshot shows the 'Institucional' section of the CAJTA intranet. On the left, there's a sidebar with links like 'Iniciar', 'Mi cuenta', 'CAJITAS', 'BITÁCORA TRABAJO', 'GENERAL', 'PÁGINA WEB', and 'Cerrar Sesión'. The main content area has a header 'Encuesta' and a sub-header 'ENCUESTA'. It says 'Te invitamos a llenar la siguiente encuesta, solo tomará unos minutos.' Below that is a box titled 'Encuesta Valores Institucionales' with instructions about the survey. There are fields for 'RUT sin dígito verificador \*', 'TU respuesta', and 'Unidad \*'. A note at the bottom says 'No cumplir con los requisitos mencionados, y/o incumplir con la legislación interna de las regiones de Atacama y Tarapacá e Intendencia, nuestro Centro de Mediación solo podrá ofrecer Mediación e Información sobre el procedimiento de su solicitud.'

## SOLICITUD DE PROCESO DE MEDIACIÓN VÍA WEB

Este proyecto nace a raíz de una solicitud realizada por Centro de Mediación con el propósito de que les pueda servir de ayuda para aumentar sus ingresos y poder llegar a más usuarios, en atención a lo solicitado, es que se creó un formulario alojado en la página web de la CAJTA, a través del cual los usuarios que requieran acceder al servicio de mediación puedan solicitar su atención a través de la web, esta solicitud es derivada de forma directa a Centro de Mediación, quienes se comunican con el usuario para agendar una atención.

The screenshot shows the 'Proceso de Mediación' form. It's divided into three parts: 'Parte 1: Tus Datos', 'Parte 2: Los datos de la persona con quien necesitas llevar el proceso de mediación', and 'Parte 3: Materia por la que necesita ser atendido'. Parte 1 includes fields for RUT, Nombre, Apellido, Fecha de nacimiento, Sexo, Estado Civil, Nacionalidad, Dirección, Comuna, Correo electrónico, and Teléfono contacto. Parte 2 includes fields for Nombre, Nombre, Segundo apellido, Fecha de nacimiento, Sexo, Estado Civil, Nacionalidad, Dirección, Comuna, Correo electrónico, and Teléfono contacto. Parte 3 includes a dropdown for 'Materia de acuerdo' and two buttons: 'Siguiente' and 'Finalizar'.

# BITÁCORA DE TRAZABILIDAD PARA LA ATENCIÓN EN ETAPA

Para el inicio de la atención en etapa 3, se desarrolló una bitácora de trazabilidad, en la intranet de la CAJTA, la cual permite realizar la traza de todos los funcionarios y usuarios que ingresan a la unidad, y después poder contactarlos en caso de que se produzca algún contagio por COVID-19.

The screenshot displays the 'Bitácora de Trazabilidad' application interface. It features two main registration forms:

- REGISTRO DE ATENCIÓN (Attention Registration):** This form is divided into two sections: "DATOS DE LA PERSONA ATENDIDA" (Data of the Person Attended) and "DATOS DEL FUNCIONARIO/A QUE RECEPCIONA Y/O ATIENDE" (Data of the Employee Who Receives and/or Attends). Both sections contain several input fields, many of which are marked with an asterisk (\*) indicating they are mandatory. The "DATOS DE LA PERSONA ATENDIDA" section includes fields for "Fecha y hora de atención" (Date and time of attention), "RUT" (Rut), "Nombre" (Name), "Apellidos" (Last names), "Teléfono" (Phone), "Dirección" (Address), and "Correo electrónico" (Email). The "DATOS DEL FUNCIONARIO/A QUE RECEPCIONA Y/O ATIENDE" section includes fields for "Unidad donde está haciendo turno" (Unit where the shift is being done), "Funcionario(s) que realiza la atención" (Employee(s) who perform the attention), and "Funcionario(s) que realiza acogida y recepción de usuario(s)" (Employee(s) who perform welcome and reception of user(s)).
- REGISTRO DE FUNCIONARIO(S) EN LA UNIDAD (Employee Registration in the Unit):** This form includes fields for "Fecha" (Date), "Nombre funcionario(s)" (Employee name), "Función de turno" (Turn function), and "Unidad en la que se presentó el/la funcionario(s)" (Unit where the employee(s) presented).

The left sidebar of the application provides navigation through various sections such as 'BITÁCORA TRABAJO', 'GENERAL', 'PÁGINA WEB', 'PLAN DE RETORNO', and 'Bitácora de Trazabilidad'. The 'Bitácora de Trazabilidad' section is currently selected and highlighted in red. Other sections like 'CAJOS', 'CENTRO MEDIACIÓN', 'CONCURSOS', and 'NOTICIAS' are also listed.



## CAPACITACIONES

La gestión sobre las capacitaciones impartidas por esta Corporación de Asistencia Judicial a sus funcionarios durante el año 2020, fue iniciada según las directrices establecidas en el Plan Estratégico Institucional y en el Manual de Capacitación consensuado durante el año 2015 por las cuatro Corporaciones de Asistencia Judicial del país, teniendo este último como propósito general preparar e integrar a sus funcionarias y funcionarios en los planes de Gestión Institucional, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño en el trabajo.

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

Sin embargo, estando el Plan de Capacitación año 2020 en plena ejecución, devino el efecto de la pandemia mundial, lo que trajo consigo la necesidad de modificar lo establecido a comienzos de año en lo que a capacitación se refiere, de forma tal que a partir del mes de marzo de 2020 se redefinieron las capacitaciones a impartirse, privilegiándose otros aspectos que sintonizaban con la realidad que comenzó a vivirse a causa de la crisis sanitaria.

En función a lo anterior, entre los meses de abril a septiembre de 2020 las actividades de capacitación impartidas obedecieron a materias relacionadas con el COVID-19, sus efectos y la prevención sobre los funcionarios. Entre los meses de octubre a diciembre de 2020, se retomó el objetivo inicial, impariéndose capacitaciones dentro del área técnica u operativa y de apoyo.

Durante el año 2020, y a pesar de la realidad vivida, se impartieron 21 actividades de capacitación, siendo 10 de ellas sobre temas de las áreas operativa y de apoyo; las restantes 11 actividades versaron sobre la pandemia y sus efectos.

- Herramientas de Microsoft Office (Excel, Word, Power Point), para el 100% de las funcionarias y funcionarios de CAJTA, curso pagado, en la primera Etapa voluntaria desarrollado en el mes de diciembre de 2020 a 20 participantes, dejando la segunda Etapa para ser desarrollado desde marzo 2021 al resto de las funcionarias y funcionarios en forma obligatoria.

Dada la situación de pandemia se coordinaron capacitaciones en materia relacionadas al autocuidado, prevención de riesgos y control de riesgos psicosociales. A continuación, se señalará en resumen las capacitaciones realizadas durante el año 2020.

## DETALLE DE CAPACITACIONES REALIZADAS

DETALLE CAPACITACIONES	NÚMERO
CAPACITACIONES REALIZADAS	22
NÚMERO DE HORAS	107
ASISTENTES A LAS ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN	596

El detalle de las 22 actividades de capacitación se presenta en el siguiente cuadro:



Nº	NOMBRE CURSO	TIPO DE ACTIVIDAD	ESTAMIENTO DESTINATARIO	OBJETIVO GENERAL	Nº HRS.	RELATOR	FECHA	LUGAR O REGIÓN	Nº PARTICIPANTES
1	Niños, niñas y adolescentes víctimas de delitos sexuales frente al sistema de justicia penal	Capacitación	Funcionaria Programa Mi Abogado Arica-Parinacota	Explorar el proceso de investigación criminal de delitos sexuales contra NNA, identificando las racionalidades y prácticas detrás de las formas de tramitación de los casos por parte de los fiscales	2	Pablo Carvacho, Javiera Velásquez, Catalina Ortúzar, María Elena Santibáñez Centro de Políticas públicas UC	10-01-2020	Centro de extensión UC Alameda, Santiago	1
2	Capacitación SAJ	Capacitación	Postulantes Región de Antofagasta	Entregar herramientas necesarias para el correcto uso del SAJ por parte de los funcionarios(as) de la CAJTA	2	Interno Víctor Martínez	25-02-2020	Dirección Regional Antofagasta	7
3	Capacitación SAJ	Capacitación	Postulantes Región de Antofagasta	Entregar herramientas necesarias para el correcto uso del SAJ por parte de los funcionarios(as) de la CAJTA	2	Interno Víctor Martínez	02-03-2020 28-02-2020	Dirección Regional Antofagasta	4
4	DIAT Y DIEP	Capacitación	Unidad Recursos Humanos	Conocer la gestión de Denuncia Individual de Accidentes de Trabajo (DIAT) y Denuncia Individual de Enfermedad Profesional	2	Interno Treacy Pacheco	20-03-2020	Sala Reunión Dirección General	7
5	Conducción defensiva bajo condiciones adversas	Capacitación	Conductores	Entregar herramientas básicas para que los conductores tomen medidas preventivas pertinentes, de acuerdo a las condiciones que deban enfrentar y así hagan sus viajes más seguros.	2	Externo ACHS	02 al 17 de abril 2020	E-Learning Campus ACHS	2
6	Técnicas de Investigación de Accidentes	Capacitación	Jefaturas y Subrogantes	Conocer los conceptos y definiciones aplicables a la investigación de accidentes y utilizar pasos y recomendaciones para realizar una investigación efectiva.	2	Externo ACHS	02 al 17 de abril 2020	E-Learning Campus ACHS	14
7	PAP en tiempos de COVID-19	Capacitación	Directores Regionales y Jefatura RRHH	Conocer los conceptos y definiciones asociados a los primeros auxilios psicológicos como herramienta de apoyo pensada en acompañar a esas personas que se encuentran en escenarios de crisis y pretenden recuperar el equilibrio emocional.	2	Externo ACHS	16-04-2020	Videoconferencia	4
8	PAP en tiempos de COVID-19	Capacitación	Jefaturas y Asesores Dirección General	Conocer los conceptos y definiciones asociados a los primeros auxilios psicológicos como herramienta de apoyo pensada en acompañar a esas personas que se encuentran en escenarios de crisis y pretenden recuperar el equilibrio emocional.	2	Externo ACHS	16-04-2020	Videoconferencia	20
9	Asesoría psicosocial en Teletrabajo	Capacitación	Secretarías	Conocer formas de afrontamiento al nuevo escenario laboral dada la contingencia sanitaria actual	2	Externo ACHS	23-04-2020	Videoconferencia	20
10	Procedimiento de Limpieza y Desinfección	Capacitación	Funcionarios que Cumplen Labores de Aseo y sus Jefaturas	Informar a los funcionarios respecto al procedimiento de limpieza y desinfección en contexto de COVID-19	2	Interno Prevencionista de Riesgos	30-04-2020 29-05-2020	Videoconferencia	6
11	Unión Civil	Capacitación	Funcionarios CJ Antofagasta Centro	Mantener actualizado los conocimientos para una mejor atención usuaria	2	Interno Marcelo Alvial	05-05-2020	Videoconferencia	8
12	Régimen Patrimonial	Capacitación	Funcionarios CJ Antofagasta Centro	Mantener actualizado los conocimientos para una mejor atención usuaria	2	Interno Constanza Inostroza	02-06-2020	Videoconferencia	8
13	Servicio Judicial en tiempos de pandemia	Capacitación	Funcionarios Centro Familia	Como enfrentar el teletrabajo en el Poder Judicial, conforme dictación ley 21.226 que establece un régimen jurídico de excepción para los procesos judiciales, audiencias y actuaciones judiciales y plazos producto COVID-19 y acta 53-2020, auto acordado sobre el funcionamiento poder judicial durante la pandemia	2	Externo Juez Presidente Marcos Soto	22-06-2020	Videoconferencia	5



Nº	NOMBRE CURSO	TIPO DE ACTIVIDAD	ESTAMIENTO DESTINATARIO	OBJETIVO GENERAL	Nº HRS.	RELATOR	FECHA	LUGAR O REGIÓN	Nº PARTICIPANTES
14	Charla COVID-19	Capacitación	Toda Dotación	Actualizar información y medidas preventivas que ha traído consigo el análisis del avance y desarrollo que ha tenido el COVID-19	1	Externo ACHS	17, 18, 22, 23, 24, 25, 26 de junio 2020	Videoconferencia	167
15	Asesoría psicosocial en Teletrabajo	Capacitación	Dotación Funcionaria	Conocer formas de afrontamiento al nuevo escenario laboral dada la contingencia sanitaria actual	2	Externo ACHS	14-07-2020 22-07-2020 28-07-2020 29-07-2020	Videoconferencia	66
16	Inducción en tiempos de COVID-19	Capacitación	Dotación Funcionaria	Socializar Protocolo Nacional de Gestión del Riesgo de Exposición a COVID-19	2	Interno Prevencionista de Riesgos	25, 26, 27 de agosto 2020	Videoconferencia	174
17	Taller de Gestión de Emociones	Capacitación	Abierta Voluntaria	Conocer herramientas que nos permitan un proceso de aprendizaje respecto a nuestras emociones y su relación con el contexto sanitario contingente.	2	Externo CAJBIOBIO	02-09-2020	Videoconferencia	30
18	Abordaje interdisciplinario en delitos cometidos contra NNA	Capacitación	Funcionarios Mi Abogado Antofagasta	Mejorar y profundizar en los conocimientos sobre delitos cometidos en contra de NNA incluyendo el ámbito penal, protección y psicosocial	24	Externo Educación Continua UC	jueves, viernes y sábados del 29-10-2020 AL 21-12-2020	Videoconferencia	5
19	Abordaje interdisciplinario en delitos cometidos contra NNA	Capacitación	Funcionarios Mi Abogado Arica y Parinacota	Mejorar y profundizar en los conocimientos sobre delitos cometidos en contra de NNA incluyendo el ámbito penal, protección y psicosocial	24	Externo Educación Continua UC	jueves, viernes y sábados del 29-10-2020 AL 21-12-2020	Videoconferencia	5
20	Abordaje interdisciplinario en delitos cometidos contra NNA	Capacitación	Funcionarios Mi Abogado Tarapacá	Mejorar y profundizar en los conocimientos sobre delitos cometidos en contra de NNA incluyendo el ámbito penal, protección y psicosocial	24	Externo Educación Continua UC	jueves, viernes y sábados del 29-10-2020 AL 21-12-2020	Videoconferencia	7
21	Arrendamiento y Precario	Capacitación	Funcionarios CJ Antofagasta Centro	Mantener actualizado los conocimientos para una mejor atención usuaria	2	Interno Jaime Urrea	19-11-2020	Videoconferencia	8
22	Herramientas de Microsoft Office (Excel, Word, Power Point)	Capacitación	Primer Ciclo Voluntario	Usar herramientas de Microsoft Office Word, Power Point y Excel, para el desarrollo eficiente de las funciones en el ámbito laboral donde se requiera de la preparación de documentos, manejo y administración de datos, preparación de informes, presentaciones audiovisuales.	24	Externo INACAP	21, 22, 28, 29 de diciembre 2020 4 y 5 de enero 2021	E-Learning Sincrónico Plataforma Inacap	20



## ASESORÍA JURÍDICA

A la Unidad de Asesoría Jurídica de la Corporación le corresponde asesorar, aconsejar, recomendar e informar acerca de diversos tópicos del ámbito jurídico que pueda requerir el Servicio a efectos de dar legalidad a las diversas actuaciones que se desarrollan para el adecuado funcionamiento interno, colaborando en el quehacer de las diversas unidades del ámbito administrativo. Asimismo, cuando la Directora General lo requiera, podrá emitir pronunciamientos que sean indispensables para la buena marcha del Servicio y su adecuado resguardo.

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

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

## PROCESOS JUDICIALES

La Corporación, en su calidad de persona jurídica, ha debido enfrentar a diversos procesos judiciales durante el transcurso del año 2020, sea que en ellos deba intervenir como demandante o como demandada, alguno de los cuales comenzaron su tramitación en años previos concluyendo en 2020, otros continuaron su tramitación y siguen actualmente en curso, otros comenzaron su tramitación en 2020 y concluyeron en dicha anualidad.

Al 31 de diciembre de 2020, la Corporación mantiene en tramitación un total de seis procesos, tres en el ámbito civil y tres en el ámbito de la cobranza laboral.

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

## PROCESOS JUDICIALES DE AÑOS ANTERIORES EN TRAMITACIÓN

Se mantienen en tramitación los siguientes procesos judiciales iniciados en años anteriores al 2020.

- a. Demandada en Causa ROL C-431-2019 del Primer Juzgado de Letras de Iquique, sobre indemnización de perjuicios por responsabilidad contractual, en tramitación al concluir el año 2019.
- b. Demandada en Causa ROL C-492-2019, del Primer Juzgado de Letras de Iquique, sobre indemnización de perjuicios por responsabilidad contractual, en tramitación al concluir el año 2019.
- c. Demandante en Causa RIT C-469-2018, de cobranza laboral, ante el Juzgado de Letras del Trabajo de Antofagasta, en que se reclaman las costas en favor de la Corporación
- d. Demandante en Causa RIT C-470-2018, de cobranza laboral ante el Juzgado de Letras del Trabajo de Antofagasta, en que se reclaman las costas en favor de la Corporación.
- e. Demandada en Causa RIT C-110-2017, de cobranza laboral ante el Juzgado de Letras del Trabajo de Iquique, en que se encuentra en etapa de cumplimiento.

## PROCESOS JUDICIALES DE AÑOS ANTERIORES TERMINADOS EN 2020

Durante el año 2020 se dio inicio y se puso término a los siguientes procesos judiciales:

- a. Demandada en Causa RIT O-822-2020, del Juzgado de Letras del Trabajo de Antofagasta, sobre juicio de desafuero maternal, el cual concluyó por acuerdo alcanzado entre la Corporación y la demandada.
- b. Demandada en Causa RIT O-134-2020, del Juzgado de Letras del Trabajo de Arica, sobre juicio de reincorporación laboral de trabajadora aforada por falso maternal, el cual concluyó por acuerdo alcanzado entre la Corporación y la demandante.
- c. Demandada en Causa ROL C-2892-2020 del Primer Juzgado de Letras de Calama, sobre juicio de indemnización de perjuicio en contra de la Corporación por falta de servicio, siendo rechazada por incompetencia del tribunal.

## PROCESOS JUDICIALES INICIADOS Y AUN EN TRAMITACIÓN AL CONCLUIR EL AÑO 2020

- a. Demandada en Causa ROL C-4513-2020 del Segundo Juzgado de Letras de Iquique, por el cual se demandó indemnización de perjuicio en contra de la Corporación por falta de servicio, en actual tramitación.

## SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

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

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

El Servicio durante el año 2020, que totalizan 37 solicitudes, lo que implica un aumento en comparación al año 2019, en que se recibieron 29 solicitudes de transparencia.

Todas las solicitudes de transparencia se respondieron dentro de los plazos legales, existiendo dos requerimientos que fueron desistidos por los solicitantes y una petición que fue respondida pero cuyo solicitante no ha retirado la información que debe efectuarse de modo presencial.

La nómina de solicitudes de acceso a la información pública durante el año 2020 es la siguiente:

CÓDIGO	FECHA INGRESO	ESTADO	NOMBRE
AK010T0000155	08-01-2020	Respuesta Entregada	Nataliscap Ltda.
AK010T0000156	10-01-2020	Respuesta Entregada	Cecilia Sepulveda Flores
AK010T0000157	13-01-2020	Respuesta Entregada	Claudio Reyes
AK010T0000158	04-02-2020	Solicitud Desistida	Gabriel Guzmán
AK010T0000159	06-02-2020	Respuesta Entregada	Javiera Arriagada
AK010T0000160	20-02-2020	Respuesta Entregada	Andrés Morales Vásquez
AK010T0000161	03-03-2020	Respuesta Entregada	Jorge Cuevas Schwencke

CÓDIGO	FECHA INGRESO	ESTADO	NOMBRE
AK010T0000162	03-03-2020	Espera De Retiro De La Información	Kenny Palape Alarcon
AK010T0000163	09-03-2020	Respuesta Entregada	Bastián Bobadilla Morales
AK010T0000164	10-03-2020	Respuesta Entregada	Andrés Morales Vásquez
AK010T0000165	27-03-2020	Respuesta Entregada	Freddmary Chacón Rivadulla
AK010T0000166	13-04-2020	Respuesta Entregada	Andrés Morales Vásquez
AK010T0000167	21-04-2020	Respuesta Entregada	Alexander Linford
AK010T0000168	24-04-2020	Respuesta Entregada	Claudio Reyes Asturias
AK010T0000169	05-05-2020	Respuesta Entregada	Cties Investigación Y Desarrollo
AK010T0000170	25-05-2020	Respuesta Entregada	Vicente Salgado Abarca
AK010T0000171	26-05-2020	Respuesta Entregada	Diego Villavicencio Pinto
AK010T0000172	16-06-2020	Respuesta Entregada	José Pulido Alarcón
AK010T0000173	01-07-2020	Respuesta Entregada	Christian Iván Mundaca Contreras
AK010T0000174	10-07-2020	Respuesta Entregada	Francisca Oliva Godoy
AK010T0000175	16-07-2020	Respuesta Entregada	Alexander Linford Child
AK010T0000176	20-07-2020	Respuesta Entregada	Romina Bisquett Cabezas
AK010T0000177	22-07-2020	Respuesta Entregada	Jessica Valenzuela Moya
AK010T0000178	23-07-2020	Respuesta Entregada	Pablo Ignacio Roessler Vergara
AK010T0000179	28-07-2020	Respuesta Entregada	Diego Villavicencio Pinto
AK010T0000180	05-08-2020	Solicitud Desistida	Katherine Flores Valenzuela
AK010T0000181	19-08-2020	Respuesta Entregada	Emiliano Carrizo
AK010T0000182	26-09-2020	Respuesta Entregada	Pamela López Cañas
AK010T0000183	30-09-2020	Respuesta Entregada	Ernesto Aguilar
AK010T0000184	06-10-2020	Respuesta Entregada	Emiliano Carrizo
AK010T0000185	20-10-2020	Respuesta Entregada	Karina Romero Guzmán
AK010T0000186	10-11-2020	Respuesta Entregada	Javier Martínez Gutiérrez
AK010T0000187	13-11-2020	Respuesta Entregada	Juan Olmedo Bustos
AK010T0000188	19-11-2020	Respuesta Entregada	Vanessa Hermosilla
AK010T0000189	23-11-2020	Respuesta Entregada	Nicolas Ramírez Maldonado
AK010T0000190	18-12-2020	Respuesta Entregada	Jennifer Greig
AK010T0000191	20-12-2020	Respuesta Entregada	Miguel Brevis

## ACCIONES SUMARIAS

Los funcionarios de la Corporación están sujetos a la responsabilidad administrativa, en razón de su calidad de servidores públicos, para ello la normativa interna reconoce en nuestro reglamento un procedimiento denominado “Investigaciones Sumarias” que tiene por finalidad investigar situaciones que por su magnitud o gravedad requieren que sean esclarecidas, determinando su efectividad, identificando a los eventuales responsables y, si corresponde, aplicar las sanciones correctivas que correspondan según la magnitud de la infracción cometida, de conformidad a las normas que regulan la relación laboral, esto es, los contratos de trabajo, las leyes, reglamentos o las instrucciones que se imparten y que rigen el actuar de la Corporación.

Durante el año 2020, la Corporación dispuso del inicio a un total de 3 investigaciones sumarias, lo que significa una disminución de 9 investigaciones sumarias en comparación al año 2019, en que se iniciaron 12 procesos investigativos.

En el año 2020, del total de investigaciones sumarias que se encontraban desarrollándose la Corporación concluyó cuatro procesos investigativos, en dos de los cuales se aplicó medida disciplinaria al personal involucrado y los otros dos concluyeron por el sobreseimiento.

## SOLICITUDES PRESIDENCIALES

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

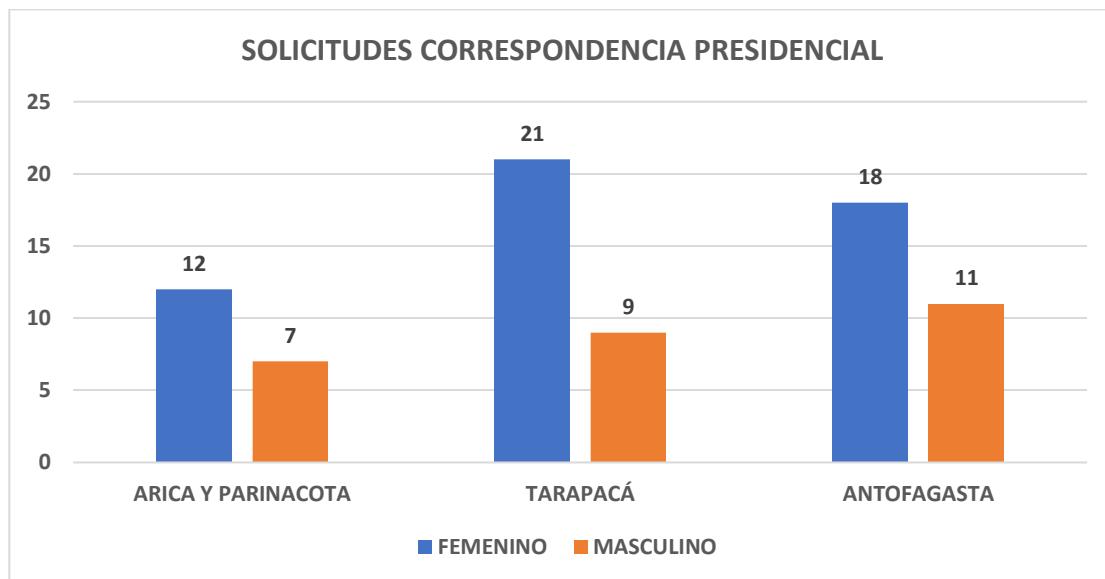
Como parte del compromiso de la Presidencia de la República, el proceso de correspondencia presidencial consiste en responder de manera oportuna y directa, las solicitudes que la ciudadanía hace llegar a la Presidencia y que son derivadas a CAJTA, lo que requiere de un trabajo mancomunado de las tres Direcciones Regionales y las Unidades operativas de cada región, con el objeto de concretar el contacto directo con la persona para su orientación o asesoría respectiva.

Asimismo, se orienta a mejorar la efectividad de los servicios y recursos a los ciudadanos, mediante la racionalización de los procesos de trabajo y la simplificación de los trámites de alta demanda de las Instituciones entre si y/o del ciudadano con estas, esta Corporación en su calidad de Servicio Público está obligado a cumplir con dicha normativa y **durante el año 2020 se recibieron 78 solicitudes**, que correspondieron a las siguientes:

ESTADO	PERSONA QUE EMITIÓ EL MENSAJE	FECHA
INPR2020-82111	Carlos Saguez Muñoz	31-12-20
INPR2020-81937	Paola Salazar Miranda	30-12-20
INPR2020-81868	Virtudes Rodriguez Contreras	30-12-20
INPR2020-80964	María Duran Muñoz	23-12-20
INPR2020-78264	Constanza Marín Lizana	03-12-20
INPR2020-77520	Gilda Araya Chacón	30-11-20
INPR2020-76973	Tabita Ríos Cortez	25-11-20
INPR2020-76759	Elvira Vega Estay	24-11-20
INPR2020-75561	Héctor Jofre Gutiérrez	18-11-20
INPR2020-74019	Javier Trujillo Cruz	09-11-20
INPR2020-73527	Juana Descovich Caimanque	05-11-20
INPR2020-73275	Kinberly Olavarria Basualto	05-11-20
INPR2020-73201	Cristian Esteban Candía	04-11-20
INPR2020-71723	Mauricio Gajardo Plaza	29-10-20
INPR2020-71991	Gilda Araya Chacón	29-10-20
INPR2020-71853	Víctor Romero Cuadra	28-10-20
INPR2020-69734	Elena Santis Contreras	16-10-20
INPR2020-69593	Catherine Sepúlveda Araya	16-10-20
INPR2020-68129	Katherynne Quilodran Mujica	08-10-20
INPR2020-66784	Carlos Fuentes Briones	01-10-20
INPR2020-66528	Marcela Román Aqueveque	01-10-20
INPR2020-66464	Beatriz Morales Rodríguez	01-10-20
INPR2020-65727	Natalia Espinoza Clavero	25-09-20
INPR2020-65281	Jennifer Quntanilla Massicot	24-09-20
INPR2020-63435	Enrique Ossandon Ossandon	14-09-20
INPR2020-63181	Fernando Fernandez Varas	11-09-20
INPR2020-62753	Claudia Veliz Araya	09-09-20
INPR2020-61632	Juan Jorquera Herrera	04-09-20
INPR2020-61548	Nelly Quezada Vásquez	04-09-20

ESTADO	PERSONA QUE EMITIÓ EL MENSAJE	FECHA
INPR2020-61082	Osvaldo Vergara Astorga	02-09-20
INPR2020-55908	Nicanor Ramos González	17-08-20
INPR2020-55196	Ariel Rojas Guerra	14-08-20
INPR2020-54664	Nila Jiménez Lagos	11-08-20
INPR2020-54311	Prosperina Contreras Gómez	11-08-20
INPR2020-54121	Alejandra Vásquez Rivera	10-08-20
INPR2020-53857	Juana Puentes Moscol	10-08-20
INPR2020-53362	Virtudes Rodríguez Contreras	07-08-20
INPR2020-53312	Fernando Orellana Silva	07-08-20
INPR2020-53209	José Solís Ibarra	07-08-20
INPR2020-52962	Carla Galaz Romero	06-08-20
INPR2020-52575	Delfín Sánchez Valdivia	06-08-20
INPR2020-52127	María Angélica Duran Muñoz	04-08-20
INPR2020-51345	Soledad Ishihara Zuñiga	31-07-20
INPR2020-51128	Bárbara Pizarro Pizarro	31-07-20
INPR2020-50294	Maritza Arroyo Guanilo	28-07-20
INPR2020-49949	Cecilia Plasencio Rojas	28-07-20
INPR2020-49180	Camila Navarrete Zeballos	25-07-20
INPR2020-47575	Juan Cortes Cortes	27-07-20
INPR2020-44249	Denisse Anríquez Ponce	09-07-20
INPR2020-42829	Álvaro Ramírez Carreño	04-07-20
INPR2020-41648	Sofía Cayo Cortez	02-07-20
INPR2020-38902	Katherynne Quilodran Mujica	22-06-20
INPR2020-38420	Andrea Pérez Díaz	19-06-20
INPR2020-35830	María Reyes Preboste	12-06-20
INPR2020-34540	Nora Bravo Ovando	09-06-20
INPR2020-31837	Miguel Alarcón Cabrera	01-06-20
INPR2020-30260	Franklin Parra Meza	27-05-20
INPR2020-30003	Maricel Natalia Chan Arriaza	26-05-20
INPR2020-27722	Claudia Marín Lizama	18-05-20
INPR2020-25489	Verónica Roco Lara	07-05-20
INPR2020-25032	Roberto Muñoz Ríos	06-05-20
INPR2020-23929	Jessica Maúlen Cañas	30-04-20
INPR2020-23758	María Vega Olivares	30-04-20
INPR2020-22440	Claudia Ehrlich Miranda	27-04-20
INPR2020-21242	Osvaldo Del Canto Aravena	24-04-20
INPR2020-20778	Vivian Ticuna Vásquez	22-04-20
INPR2020-17967	Nelson Padilla Hernández	09-04-20
INPR2020-17111	Sugar Alcocer Hidalgo	07-04-20
INPR2020-11141	Fernanda Bremer Marín	13-03-20
INPR2020-10187	Susana Gutiérrez	05-03-20
INPR2020-9035	Marcia Contreras	26-02-20
INPR2020-8095	Emelina Rementeria Troncoso	18-02-20
INPR2020-7527	Elizabeth Mamani Anza	13-02-20
INPR2020-6629	Juan Chávez Cárdenas	12-02-20
INPR2020-6552	Nelly Quezada Vásquez	07-02-20
INPR2020-3571	Raúl Humberto Ramírez Marín	23-01-20
INPR2020-3334	Victoria Del Carmen González Canales	16-01-20
INPR2020-713	Macarena Roberta Jiménez Plaza	07-01-20

Vista gráfica de las solicitudes gestionadas individualizadas por género:





## RESULTADOS 2020 ASOCIADOS A COMPROMISOS INSTITUCIONALES

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

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

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

Para el año 2020 fueron definidas 4 metas institucionales que las Corporaciones debieron cumplir conforme al siguiente detalle:

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

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

Consolidado de la DATA, aplicación IVR:

- Atenciones OI de CAJTA, 13.049 registros.
- Viables de encuestar: 12.390 registros.
- Encuestas con respuesta completa: 4.118 registros, medio utilizado (IVR).

De la **TASA DE APLICACIÓN EFECTIVA** de la encuesta, se obtiene la tasa de un **31,56%**, que corresponde al porcentaje de personas con encuesta aplicada y completa, del total de Atenciones OI. Muy superior al porcentaje del año 2019 el que correspondió a un **18.36%**, no obstante encontrarnos bajo condiciones jamás pensadas como lo fue el COVID-19 y todas las consecuencias que ello conllevó.

	COMPLETA	INCOMPLETA	NO CONTESTA / FUERA DE COBERTURA	NO ENVIADA	TOTAL GENERAL
IVR	4.118	463	7.809	659	13.049

Tasa de aplicación efectiva de la encuesta: **31.56%**.

	COMPLETA	INCOMPLETA	NO CONTESTA / FUERA DE COBERTURA	NO ENVIADA	TOTAL GENERAL
IVR	32,24%	3,74%	63,03%	0%	100%
SIN INFORMACIÓN	0%	0%	0%	100%	100%
TOTAL	<b>31,56%</b>	<b>3,55%</b>	<b>59,84%</b>	<b>5,05%</b>	<b>100%</b>

## PREGUNTAS Y PORCENTAJE DE LOS CRITERIOS DE PONDERACIÓN POR PREGUNTA

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

Nº	PREGUNTA	%	RESPUESTA / NOTA				
			5	4	3	2	1
1	¿Cómo evalúa la acogida que le brindó la Corporación al acercarse a solicitar sus servicios?	20	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala
2	¿Cómo evalúa la claridad de la información entregada por el profesional?	25	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala
3	Considerando la inquietud o duda legal que motivó su consulta, ¿Cómo evalúa la información y orientación jurídica entregada?	25	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala
4	¿Cómo evalúa el tiempo que esperó entre su solicitud y la atención recibida?	15	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala
5	Si tuviera que recomendar el servicio Ud. diría que su experiencia fue...	15	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala
Ponderación		100					

## NÚMERO DE CENTROS INVOLUCRADOS DESAGREGADOS POR TIPO DE CENTRO Y REGIÓN

TIPO CENTRO	REGION ARICA Y PARINACOTA	REGIÓN DE TARAPACÁ	REGIÓN DE ANTOFAGASTA
CONSULTORIO JURIDICO (CAJS)	✓ CJ. Arica ✓ Centro UTA Arica ✓ CJ. Móvil Arica	✓ Centro de Familia Iquique ✓ CJ Iquique ✓ CJ Pozo Almonte ✓ CJ Alto Hospicio ✓ Centro Jurídico UTA Iquique	✓ CJ Antofagasta Centro ✓ CJ Antofagasta Norte ✓ CJ Taltal ✓ CJ Tocopilla ✓ CJ Calama ✓ CJ Mejillones ✓ Centro Jurídico U. Antofagasta ✓ CJ Móvil Calama ✓ CJ Móvil María Elena
CENTROS DE MEDIACIÓN	-	✓ Tarapacá	-
OFICINA DE DEFENSA LABORAL	✓ Arica	✓ Tarapacá	✓ Antofagasta ✓ Calama
OFICINAS ESPECIALIZADAS	✓ SENADIS Arica	✓ SENADIS Tarapacá	✓ SENADIS Antofagasta
CAVI (PILOTO)	✓ Arica	✓ Tarapacá	✓ Antofagasta

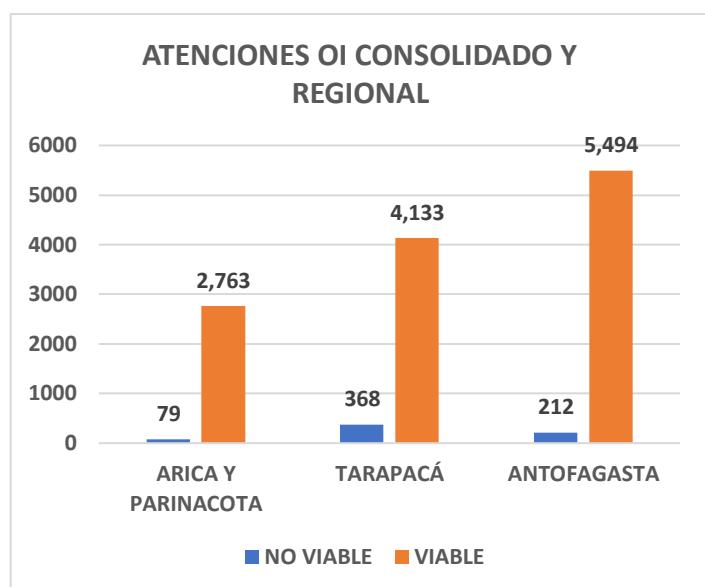
## FECHAS ENTRE LAS CUALES SE REALIZÓ LA APLICACIÓN

La aplicación de la encuesta, se concretó a contar del 03 de agosto hasta el 30 de noviembre, por un período de 4 meses, sin embargo, por razones técnicas la encuesta efectiva se aplicó al día siguiente de ahí en adelante, los indicadores incluyen las atenciones del día 03 de agosto.

Vista del gráfico y resumen de Atenciones OI, por Región:

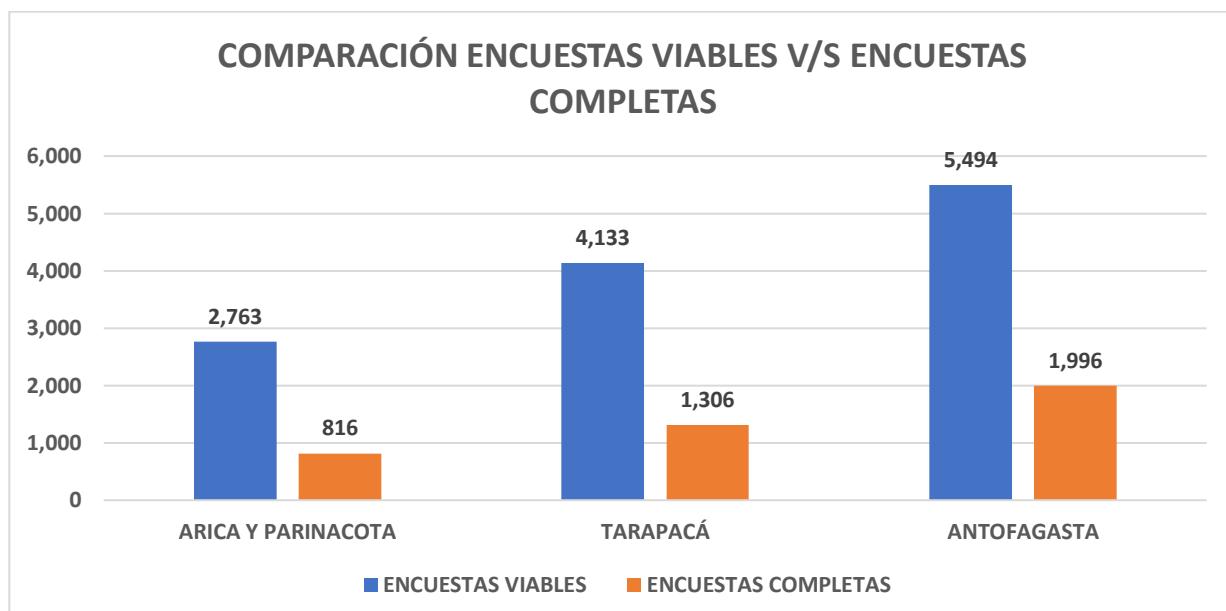
REGIÓN	NO VIABLE	VIABLE	TOTAL
ARICA Y PARINACOTA	79	2.763	2.842
TARAPACÁ	368	4.133	4.501
ANTOFAGASTA	212	5.494	5.706
<b>TOTAL</b>	<b>659</b>	<b>12.390</b>	<b>13.049</b>

REGIÓN	NO VIABLE	VIABLE	TOTAL
ARICA Y PARINACOTA	2,78%	97,22%	100%
TARAPACÁ	8,18%	91,82%	100%
ANTOFAGASTA	3,72%	96,28%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>5,05%</b>	<b>94,95%</b>	<b>100%</b>



Es necesario indicar que 12.390 personas son viables de encuestar, que representa un 94,95% de personas ingresadas con datos válidos para ser contactados, se debe precisar que efectivamente parte de la información que se entrega a nuestras unidades, nos basamos exclusivamente en la buena fe de las personas en cuanto a la información entregada.

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



REGIÓN	ENCUESTAS VIABLES	ENCUESTAS COMPLETAS
ARICA Y PARINACOTA	2.763	816
TARAPACÁ	4.133	1.306
ANTOFAGASTA	5.494	1.996
<b>TOTAL</b>	<b>12.390</b>	<b>4.118</b>

En cuanto a la efectividad de la aplicación del sistema es factible determinar que a diferencia del año 2019 existió, en donde los registros en la generalidad entregaron en resumen un total de 13.049 reportes para las tres regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá y Antofagasta. De la TASA DE APLICACIÓN EFECTIVA de la encuesta, se obtiene la tasa de un **31,56 %**, que corresponde al porcentaje de personas con encuesta aplicada y completa, del total de Atenciones OI, muy superior al porcentaje del año 2019 el que correspondió a un 18.36%, lo cual fue un éxito total para la CAJTA considerando que nos encontramos ante un nuevo sistema virtual y digital de atención.

Es necesario destacar que el hecho de encontrarnos ante situaciones especiales permitió que nuestros usuarios se contactaran con más continuidad con nuestros profesionales, lo cual permitía una vinculación más rápida ya sea mediante celular, correo electrónico o teléfono. El hecho también de trabajar mediante sistema remoto para nuestros profesionales implicó un esfuerzo mucho mayor al antes aplicado, lo que generó que muchas veces se extendieran de su jornada laboral para cumplir con sus obligaciones lo cual incidió en que las respuestas a los usuarios fueran más ágiles.

Los resultados de la encuesta levantada se encuentran en el capítulo de **Participación Ciudadana**, páginas entre la 162 a la 175.

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

La CAJTA creó su Plan Local Comunicacional de Visibilización según la experiencia acumulada desde 2018 y las recomendaciones del Departamento de Asistencia Judicial, DAJ, el que fue aprobado e informado por la profesional del DAJ, Marcela Uribe vía mail el 8 de mayo de 2020.

Es importante indicar, que el año 2020 estuvo condicionado a la pandemia del COVID-19, afectando directamente los Planes de Visibilización y sus acciones proyectadas en terreno, por lo que se debieron incorporar en la marcha, alternativas creativas y viables, aspecto que fue resuelto con el reforzamiento de la producción audiovisual y gráfica en las Redes Sociales y la Página Web.

El señalado Plan, comprendió de mayo a noviembre del año 2020 e incluyó siete campañas que se desarrollaron en las Regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá y Antofagasta.

El encargado de esta Meta Institucional N° 2, sobre Visibilización fue el Asesor Comunicacional, periodista, René Madariaga Caronna. Cabe señalar, que se formó un equipo de apoyo a esta Meta, propiciado por su encargado y que estuvo formado por el Técnico de Desarrollo y Soporte de Sistemas, el Ingeniero en Gestión Informática, Rodrigo Bravo Solís, el Informático Víctor Martínez, el Abogado Asesor, Gerardo Salinas Muñoz y la Jefa de la Unidad de Planificación y Control, Ingeniera en Sistema de Información y Control de Gestión, Karen Peralta Silva.

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

Por otra parte, el presente documento, estuvo compuesto en conformidad a lo establecido en la **Pauta de Cumplimiento de Metas de Gestión 2020, en el documento de Ejecución del Plan Nacional de Visibilización y en la Pauta de Contenidos del Informe Final**.

Asimismo, el Plan de Visibilización 2020, contempló y buscó en cada una de sus actividades, posicionar a las CAJ, como el servicio público a cargo de materializar el acceso a la justicia de las personas que tienen necesidades

jurídicas y que no son capaces de procurarse asistencia jurídica por sí, o se encuentran en una situación de vulnerabilidad. Lo anterior, en el contexto de transmitir el rol de las CAJ en el cumplimiento de su misión.

Como en años anteriores se envió, a través de un mail el 8 de mayo de 2020 a cada Dirección Regional el Plan Aprobado, el que incluyó una minuta de orientaciones e ideas fuerza sobre visualización en el contexto de la pandemia del COVID-19. El objetivo de esta minuta, fue reforzar cómo hacer visible de manera clara y homogénea ante la comunidad, la CAJTA y las Corporaciones de Asistencia Judicial.

Nuestra estrategia contempló llevar adelante, entre mayo y noviembre 6 campañas, destinadas a difundir cada mes un tema determinado, a través de actividades, acciones e información. Estas materias fueron abordadas conjuntamente con la Visualización de las CAJ y la CAJTA. Por ejemplo, al realizar una capacitación a una organización de base sobre el tema del adulto mayor, se contempló entregar información relevante sobre la CAJTA y las CAJ, para lo cual se remitió a los equipos una minuta que guiará este paso.

En este sentido el Plan Local, se vinculó a las Políticas Públicas del Gobierno de Chile, de esta forma en el mes de agosto a toda la temática jurídica estuvo referida a los adultos mayores y en octubre, a lo relativo a materia sobre niños, niñas y adolescentes, materias que se orientaron con miras a apoyar aspectos relativos a la pandemia. Cabe señalar que en mayo se abordaron los Derechos Laborales, en el marco de la pandemia y la legislación que el Gobierno de Chile implementó.

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

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

El trabajo de visualización se realizó comprometiendo un esfuerzo por lograr un contacto fluido con las personas, pero esta vez y como se expresó al inicio, el año estuvo condicionado por la pandemia por lo que se utilizaron dinámicamente las Redes Sociales y Pagina Web con contenido audiovisual y gráfico producido por las 4 CAJ y la CAJTA.

En el transcurso del año 2020 las Corporaciones de Asistencia Judicial ejecutaron dos planes:

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

## **META 3: DESARROLLO DE UNA POLÍTICA DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS, CON ÉNFASIS EN EL CUDIADO DE LOS EQUIPOS DE TRABAJO**

Para el desarrollo de esta meta, se definió un equipo técnico, conformado por representantes de las cuatro Corporaciones de Asistencia Judicial y de la FENADAJ, quienes, de manera conjunta, elaborarían una Política de Gestión y Desarrollo de Personas, con énfasis en el cuidado de los Equipos.

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

Ciertamente la Pandemia que afecta al mundo y al país obligó a las Corporaciones a desarrollar nuevas formas de trabajo, siendo una de ellas el sistema remoto o por videoconferencia, factor que permitió una alta participación de todos los integrantes de la Mesa Técnica, en las diversas actividades desarrolladas. Teniendo presente la situación de Emergencia Sanitaria que vivía el país a mediados de 2020, se tuvo que priorizar la participación de las funcionarias y funcionarios bajo un sistema electrónico de encuesta, no pudiendo generarse una actividad presencial, dada la medida de cierre temporal de las dependencias que fue dispuesta por las CAJs. El cambio de la metodología se consideró exitosa, tras los resultados obtenidos por el alto porcentaje de participación.

En el proceso de revisión de la Política antes de su aprobación final, se acordó en la Mesa Técnica de poner en conocimiento de la Política a los Directores Generales de la CAJs., a fin de que presentarán en conjunto observaciones al documento. Luego de acoger las observaciones efectuadas por los Directores Generales, se define el instrumento final de la Política. Una vez concluido este proceso de Elaboración de la Política, se procedió a su aprobación y en el caso de CAJTA, se materializó a través de la Resolución exenta N° 109/2020, del 27 de noviembre de 2020.

En cuanto a los procesos de socialización se cumplieron los compromisos destinados a dar a conocer a las funcionarias y a los funcionarios de CAJTA, a través de los diversos mecanismos propuestos, entre ellos, los correos electrónicos y canales de difusión, generar reuniones con la Asociación de funcionarios, etc.

Finalmente, la mesa técnica concuerda que deberá desarrollarse una segunda etapa de esta Política como Meta para el año 2021, a fin de elaborar protocolos e instrumentos homólogos faltantes de esta política y actualizar los manuales vigentes considerando los lineamientos planteados por el Servicio Civil.

## META 4: CUMPLIMIENTO REGIONAL DE METAS ASOCIADAS A INDICADORES DEL SIG 2020

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

### META 4.1: INDICADORES DE GESTIÓN CENTRO DE RESPONSABILIDAD: DIRECCIÓN GENERAL.

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

Nº	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META	PONDERACIÓN
1	% promedio de cumplimiento de requisitos de calidad de los reportes estadísticos mensuales.	( $\sum$ % cumplimiento de requisitos de calidad de los reportes estadísticos mensuales) /12.  <u>Requisitos a evaluar en cada reporte:</u> Oportunidad..... 15% Cumplimiento formato..... 15% Compleitud..... 20% Confiabilidad de los datos..... 50%	95%	40%

#### VALORES EFECTIVOS ANUALES DEL NUMERADOR Y DENOMINADOR Y RESULTADO OBTENIDO:

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

#### ANÁLISIS DE RESULTADO:

Al respecto es importante mencionar que todos los envíos estadísticos fueron enviados en los plazos establecidos, sin embargo, en el mes de marzo, se nos realizó una observación de completitud, puesto que en la planilla de actividades relevantes hubo 7 actividades que se presentaron sin fecha de ejecución por error. Esto fue observado por el DAJ y corregido por esta Corporación, sin embargo, esta observación nos generó una pequeña baja en el cumplimiento estadístico, la cual no alcanza para afectar el cumplimiento de la meta.

MES QUE REPORTA	FECHA OFICIAL DE ENVIO ESTADÍSTICO Y ACTIVIDADES RELEVANTES	FECHA REAL DE ENVIO ESTADÍSTICO Y ACTIVIDADES RELEVANTES
Enero	Miércoles 5 de febrero de 2020	Miércoles 5 de febrero de 2020
Febrero	Miércoles 4 de marzo de 2020	Miércoles 4 de marzo de 2020
Marzo	Viernes 3 de abril de 2020	Viernes 3 de abril de 2020
Abril	Miércoles 6 de mayo de 2020	Miércoles 6 de mayo de 2020
Mayo	Miércoles 3 de junio de 2020	Miércoles 3 de junio de 2020
Junio	Viernes 3 de julio de 2020	Viernes 3 de julio de 2020
Julio	Miércoles 5 de agosto de 2020	Miércoles 5 de agosto de 2020
Agosto	Jueves 3 de septiembre de 2020	Jueves 3 de septiembre de 2020
Septiembre	Lunes 5 de octubre de 2020	Lunes 5 de octubre de 2020
Octubre	Miércoles 4 de noviembre de 2020	Miércoles 4 de noviembre de 2020
Noviembre	Jueves 3 de diciembre de 2020	Jueves 3 de diciembre de 2020
Diciembre	Martes 5 de enero de 2021	Martes 5 de enero de 2021

Cabe destacar que estos informes son elaborados con información obtenida de SAJ por la Unidad de Planificación y Control, unidad que también se encarga de realizar el envío ministerial. Se adjuntan los verificadores como anexos a este informe.

## 2. INDICADOR 2 y 3: PORCENTAJE DE EJECUCIÓN DEL GASTO Y PORCENTAJE DE PERCEPCIÓN DE INGRESOS PROPIOS.

Nº	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META	PONDERACIÓN
2	% de ejecución del gasto.	(Gasto ejecutado año t / Gasto presupuestado año t)*100.	Medir	10%
3	% de percepción de ingresos propios.	(Ingresos propios percibidos / Ingresos propios presupuestados)*100.	Medir	10%

Respecto de estos 2 indicadores, el análisis de estos se encuentra en el punto 2 de este mismo informe en la parte de gestión financiera y presupuestaria.

Para medir estos 2 indicadores, se mide con el informe de ejecución presupuestaria mensual que se manda a la Unidad de Presupuesto y Finanzas del Ministerio el día 7 de cada mes o si este día cae en fin de semana se manda el día hábil siguiente. Para este año 2020, la ejecución presupuestaria fue enviada en las siguientes fechas:

MES QUE REPORTA	FECHA OFICIAL DE ENVIO DE INFORME MENSUAL DE EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA	FECHA REAL DE ENVIO DE INFORME MENSUAL DE EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA
Enero	Viernes 7 de febrero de 2020.	Jueves 6 de febrero de 2020.
Febrero	Lunes 9 de marzo de 2020.	Lunes 9 de marzo de 2020.
Marzo	Martes 7 de abril de 2020.	Martes 7 de abril de 2020.
Abril	Jueves 7 de mayo de 2020.	Jueves 7 de mayo de 2020.
Mayo	Lunes 8 de junio de 2020.	Lunes 8 de junio de 2020.
Junio	Martes 7 de julio de 2020.	Martes 7 de julio de 2020.
Julio	Viernes 7 de agosto de 2020.	Viernes 7 de agosto de 2020.
Agosto	Lunes 7 de septiembre de 2020.	Lunes 7 de septiembre de 2020.
Septiembre	Miércoles 7 de octubre de 2020.	Miércoles 7 de octubre de 2020.
Octubre	Lunes 9 de noviembre de 2020.	Lunes 9 de noviembre de 2020.
Noviembre	Lunes 7 de diciembre de 2020.	Lunes 7 de diciembre de 2020.
Diciembre	Jueves 7 de enero de 2021.	Jueves 7 de enero de 2021.

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

Nº	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META	PONDERACIÓN
4	% Informes de Gestión elaborados y remitidos al DAJ en relación a los programados.	(Nº Informes de Gestión recibidos por el DAJ / Nº Informes de Gestión programados) *100.	100%	20%

**VALORES EFECTIVOS ANUALES DEL NUMERADOR Y DENOMINADOR Y RESULTADO OBTENIDO:**

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

**ANÁLISIS DE RESULTADO:**

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

INFORME	FECHA OFICIAL DE ENVIO DE INFORME DE GESTIÓN	FECHA REAL DE ENVIO DE INFORME DE GESTIÓN
Primer Informe Cuatrimestral de Gestión.	Miércoles 20 de mayo de 2020.	Martes 19 de mayo de 2020.
Segundo Informe Cuatrimestral de Gestión.	Miércoles 23 de septiembre de 2020.	Miércoles 23 de septiembre de 2020.
Informe Anual de Gestión.	Miércoles 20 de enero de 2021.	Miércoles 20 de enero de 2021.

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

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

**INDICADOR: PORCENTAJE DE RENDICIONES MENSUALES DE CUENTA DEL PROGRAMA MI ABOGADO RECIBIDOS EN EL SAJ DENTRO DE PLAZO.**

**VALORES EFECTIVOS ANUALES DEL NUMERADOR Y DENOMINADOR Y RESULTADO OBTENIDO:**

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

**ANÁLISIS DE RESULTADO:**

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

MES QUE REPORTA	FECHA OFICIAL DE ENVIO DE LAS RENDICIONES DE CUENTA MENSUAL	FECHA REAL DE ENVÍO DE RENDICIONES DE CUENTA MENSUAL
Enero	Viernes 14 de febrero	Jueves 13 de febrero
Febrero	Viernes 13 de marzo	Viernes 13 de marzo
Marzo	Miércoles 15 de abril	Miércoles 15 de abril
Abril	Viernes 15 de mayo	Viernes 15 de mayo
Mayo	Viernes 12 de junio	Viernes 12 de junio
Junio	Martes 14 de julio	Martes 14 de julio
Julio	Viernes 14 de agosto	Viernes 14 de agosto
Agosto	Lunes 14 de septiembre	Lunes 14 de septiembre
Septiembre	Jueves 15 de octubre	Martes 13 de octubre
Octubre	Viernes 13 de noviembre	Jueves 12 de noviembre
Noviembre	Martes 15 de diciembre	Lunes 14 de diciembre
Diciembre	Viernes 15 de enero 2021	Viernes 15 de enero 2021

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

**INDICADOR: PORCENTAJE DE INFORMES DE GESTIÓN DEL PROGRAMA MI ABOGADO RECIBIDOS EN EL SAJ DENTRO DE PLAZO.**

**VALORES EFECTIVOS ANUALES DEL NUMERADOR Y DENOMINADOR Y RESULTADO OBTENIDO:**

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

## ANÁLISIS DE RESULTADO:

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

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

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

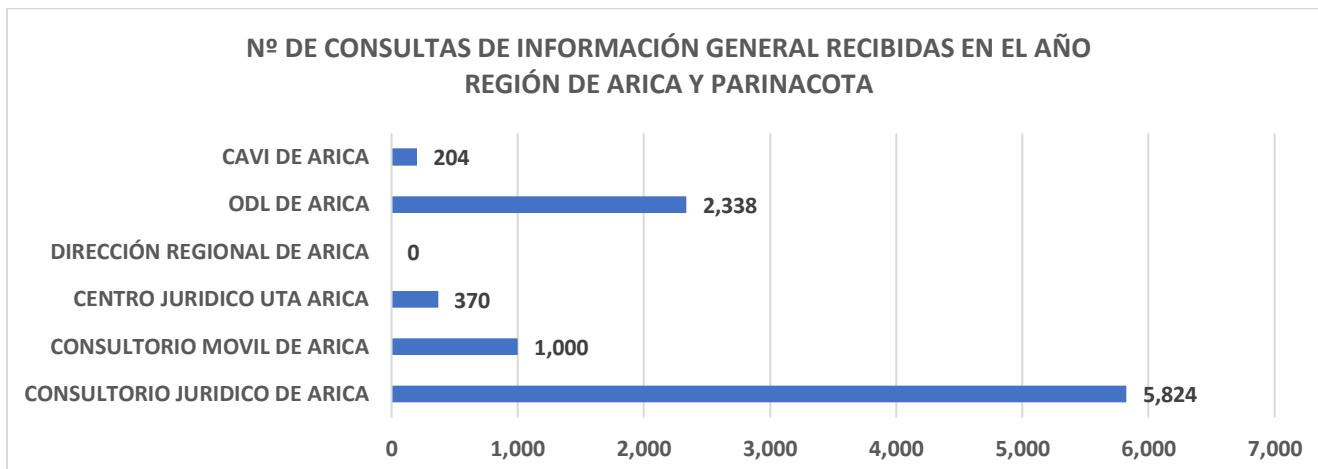
## META 4.2: INDICADORES DE GESTIÓN CENTRO DE RESPONSABILIDAD: DIRECCIONES REGIONALES Y SUS UNIDADES OPERATIVAS.

### 1. NÚMERO DE CONSULTAS DE INFORMACIÓN GENERAL RECIBIDAS EN EL AÑO EN TODAS LAS UNIDADES OPERATIVAS.

Nº	INDICADOR	FÓRMULA	META
1	Número de consultas de información general recibidas en el año t.	Nº de consultas de información general recibidas en el año t.	Incorporar y medir.

#### REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA

REGIÓN	Nº DE CONSULTAS	UNIDADES	Nº DE CONSULTAS
PRIMER CUATRIMESTRE	2.245	CONSULTORIO JURIDICO DE ARICA	5.824
SEGUNDO CUATRIMESTRE	3.181	CONSULTORIO MOVIL DE ARICA	1.000
TERCER CUATRIMESTRE	4.310	CENTRO JURIDICO UTA ARICA	370
<b>TOTAL</b>	<b>9.736</b>	DIRECCIÓN REGIONAL DE ARICA	0
		ODL DE ARICA	2.338
		CAVI DE ARICA	204
		<b>TOTAL</b>	<b>9.736</b>



#### ANÁLISIS DE RESULTADO:

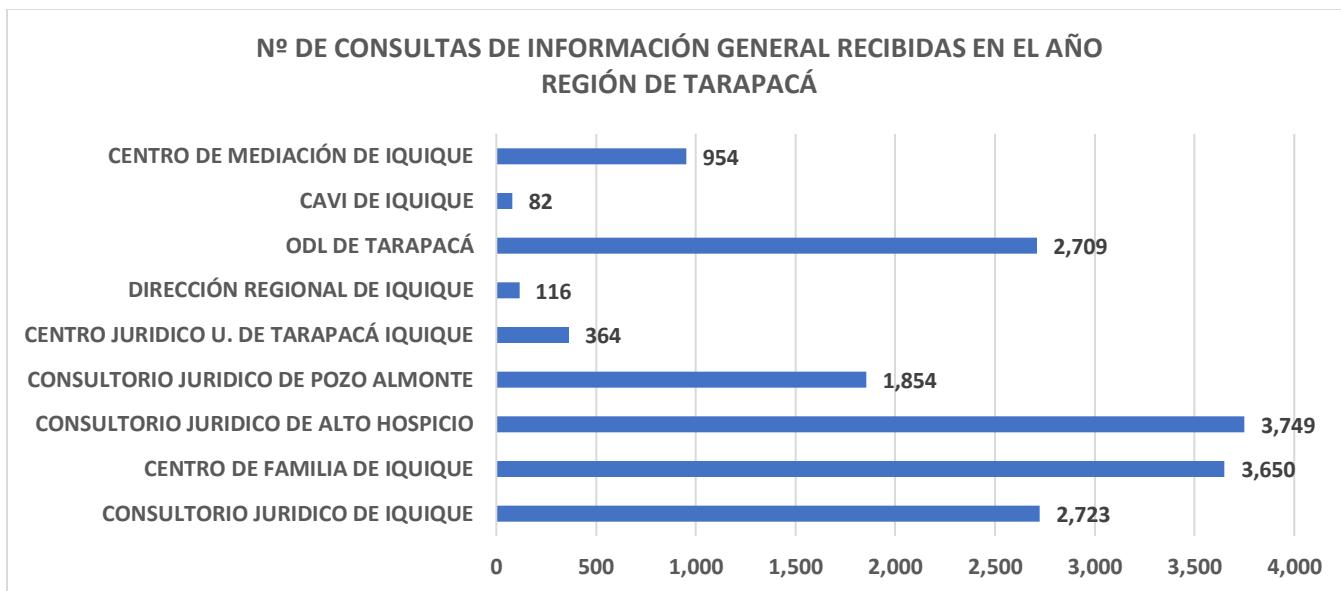
Podemos señalar que de enero a diciembre del 2020, hubo un crecimiento paulatino de la recepción de atenciones hechas por las secretarías, esto se debe a que como esta es la primera vez que se informa e ingresa al SAJ, hubo un proceso de adecuación, que como se aprecia, obtuvo un flujo considerable de atenciones, por otro lado durante los meses consecutivos del 2020, y producto de la crisis sanitaria que afecta al país, y particularmente de las idas y vueltas de declaración de cuarentena en esta región, se solicitó en apoyo a todos los funcionarios, que quedaron en categoría formulario 01, por razones de enfermedades bases, complementar el equipo de recepción de atenciones telefónicas, para cuyos efectos se habilitaron y re direccionaron mayor cantidad de números telefónicos, además se instruyó a las jefaturas, que tratándose de consultas, todos son multimaterias, todos habilitados como un solo equipo integral, para esta temática, lo cual provocó un considerable y sustancial aumento en las consultas, centralizando las preocupaciones de las personas y usuarios, en la CAJTA como una sola gran unidad, teniendo presente que siempre y hasta el presente se le ha dado relevancia a los temas más urgentes como la familia, trabajo, y otras prioritarias.

En este sentido, a fin de ajustarse al nuevo escenario de la realidad nacional, se ha ordenado potenciar la información de las unidades, a través de informar como forma de acceder a la CAJTA, a través de radio, TV, capsulas informativas y videos grabados de talleres. Como a su vez se instruyó a todas las unidades, que cualquier actividad presencial o virtual, a de difundirse la forma de acceder teléfonos y correos de todas las unidades.

## REGIÓN DE TARAPACÁ

REGIÓN	Nº DE CONSULTAS
PRIMER CUATRIMESTRE	5.207
SEGUNDO CUATRIMESTRE	5.092
TERCER CUATRIMESTRE	5.902
<b>TOTAL</b>	<b>16.201</b>

UNIDADES	Nº DE CONSULTAS
CONSULTORIO JURIDICO DE IQUIQUE	2.723
CENTRO DE FAMILIA DE IQUIQUE	3.650
CONSULTORIO JURIDICO DE ALTO HOSPICIO	3.749
CONSULTORIO JURIDICO DE POZO ALMONTE	1.854
CENTRO JURIDICO U. DE TARAPACÁ IQUIQUE	364
DIRECCIÓN REGIONAL DE IQUIQUE	116
ODL DE TARAPACÁ	2.709
CAVI DE IQUIQUE	82
CENTRO DE MEDIACIÓN DE IQUIQUE	954
<b>TOTAL</b>	<b>16.201</b>



### ANÁLISIS DE RESULTADO:

El tercer cuatrimestre se cierra con un aumento en el indicador , con un porcentaje de un 13 por ciento más respecto del periodo enero a abril de 2020 y 16 por ciento más respecto al periodo mayo a agosto de 2020, lo cual representa un total de 695 consultas más en el tercer cuatrimestre de 2020 respecto al primer cuatrimestre 2020, como de un total de 810 consultas más en el tercer cuatrimestre 2020 respecto al segundo cuatrimestre 2020, las que prorrateadas en el período resultan ser 174 consultas mensuales más en el tercer cuatrimestre respecto al primer cuatrimestre y 203 consultas mensuales más en el tercer cuatrimestre respecto al segundo cuatrimestre. El aumento de consultas que se refleja en el indicador del tercer cuatrimestre se debe principalmente a la contingencia

nacional, generando un aumento de consultas en materia de familia por retiro del 10 por ciento de AFP y consultas en materias laborales, entre otras.

Por otro lado, si se tiene presente que la suma total de la CAJTA en esta materia asciende a 45.027 consultas contabilizadas y acumuladas hasta el cierre del período (suma de los tres períodos en las tres regiones involucradas) el desempeño en el indicador equivale al 36% del desempeño total de la institución, porción que considerando la envergadura y dificultades presentadas durante el período, es un muy buen resultado.

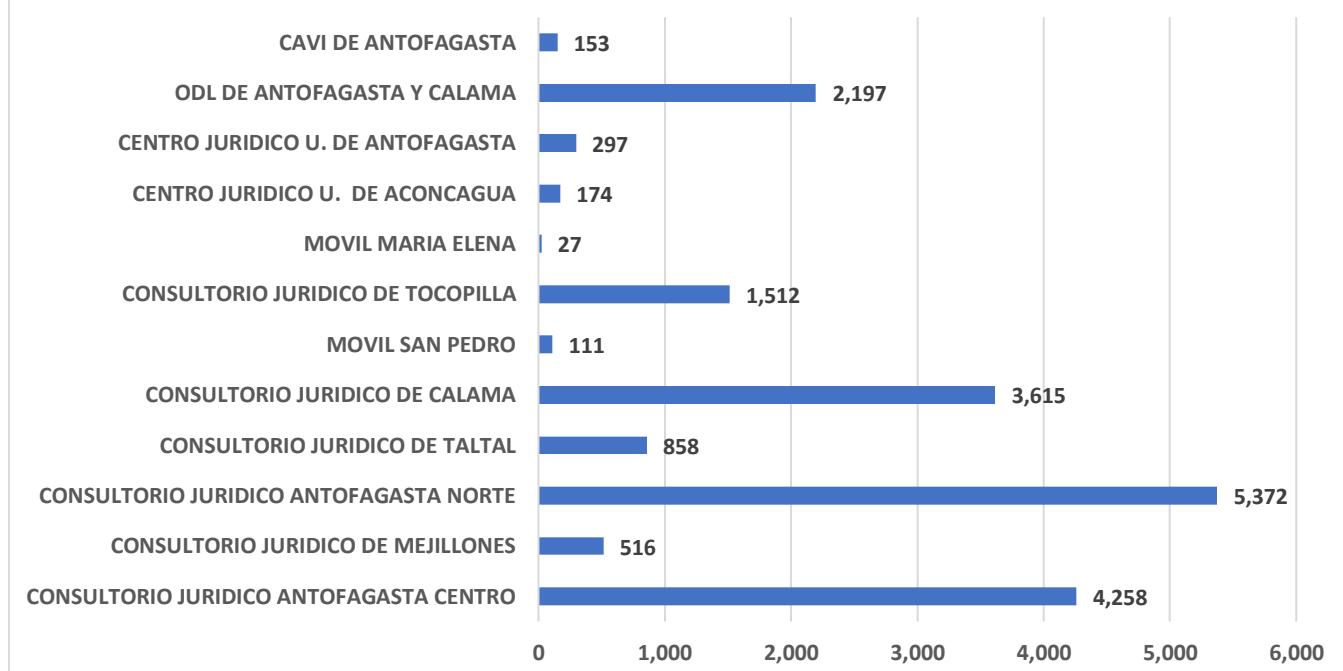
## REGIÓN DE ANTOFAGASTA

---

REGIÓN	Nº DE CONSULTAS
PRIMER CUATRIMESTRE	7.042
SEGUNDO CUATRIMESTRE	5.272
TERCER CUATRIMESTRE	6.776
<b>TOTAL</b>	<b>19.090</b>

UNIDADES	Nº DE CONSULTAS
CONSULTORIO JURIDICO ANTOFAGASTA CENTRO	4.258
CONSULTORIO JURIDICO DE MEJILLONES	516
CONSULTORIO JURIDICO ANTOFAGASTA NORTE	5.372
CONSULTORIO JURIDICO DE TALTAL	858
CONSULTORIO JURIDICO DE CALAMA	3.615
MOVIL SAN PEDRO	111
CONSULTORIO JURIDICO DE TOCOPILLA	1.512
MOVIL MARIA ELENA	27
CENTRO JURIDICO U. DE ACONCAGUA	174
CENTRO JURIDICO U. DE ANTOFAGASTA	297
ODL DE ANTOFAGASTA Y CALAMA	2.197
CAVI DE ANTOFAGASTA	153
<b>TOTAL</b>	<b>19.090</b>

### Nº DE CONSULTAS DE INFORMACIÓN GENERAL RECIBIDAS EN EL AÑO REGIÓN DE ANTOFAGASTA



## **ANÁLISIS DE RESULTADO:**

### **Consultorio Antofagasta Centro**

El Consultorio Jurídico Centro organizó su equipo de trabajo, de tal manera, de dar la mayor atención a sus usuarios, desde el Teletrabajo, la línea de Orientación e Información se acrecentó en Derecho Familia debido al retiro del 10% y el cumplimiento en el pago de las pensiones de alimentos. En un comienzo la demanda era tan alta que las atenciones se realizaban hasta fuera del horario de trabajo ocupando mayor tiempo del establecido por protocolo de atención de la CAJTA.

### **Consultorio Mejillones**

El Consultorio Jurídico de Mejillones ha organizado su equipo de trabajo, en orientación e información, atendiendo las diversas demandas asociadas a la retención del 10% y cumplimiento de alimentos hasta la fecha.

### **Consultorio Antofagasta Norte**

Consultorio Jurídico Antofagasta Norte durante el año 2020, informó un total de 5372 consultas, lo que lo convierte en el Consultorio Jurídico con más consultas dentro de la Segunda Región.

El número de atenciones fue alto, a pesar de todos los inconvenientes que se generaron durante el año 2020, especialmente producto de la Pandemia, y las atenciones remotas.

### **Consultorio Calama**

El número de consultas atendidas por el consultorio Calama del período informado tiene una tendencia al mejoramiento respecto de períodos anteriores, en atención a la implementación de un protocolo de atención más eficaz. Sin embargo, ello se ve afectado por el aumento del número de audiencias que los profesionales asignados a las atenciones telefónicas deben cumplir en los tribunales, que implican un menor tiempo disponible en el horario de atención de la mañana cuando el turno corresponde a abogados. En tanto, la imposibilidad de concurrir al móvil de San Pedro de Atacama definió la baja del número de atenciones de consulta en dicha localidad, y el escaso impacto de la plataforma del poder judicial “conecta” en el volumen de atenciones realizadas luego de haberse acordado con el Juzgado de Familia de Calama la incorporación de profesionales del CJ Calama en la atención directa de dicha plataforma.

### **Consultorio Tocopilla**

El análisis parte con el contenido general total de consultas y que alcanza la cifra de 1.512 atenciones. Tal como se ha dicho en informes anteriores, este número corresponde al total atendido en el consultorio donde los usuarios recurren a nuestro servicio solicitando una orientación general respecto de nuestra función y materias abordadas o buscan otros servicios públicos como notarías, justicia de policía local o tribunal penal. La inmensa mayoría se despeja y agita en esta intervención que realiza fundamentalmente la secretaría del consultorio.

### **ODL Antofagasta y Calama**

Respecto de este indicador debe considerarse que, a partir del mes de octubre de 2019, en que se produce el “estallido social”, se advertía una baja sostenida en las consultas de público, generada por las dificultades para realizar atención presencial.

A ello se sumaron las medidas de carácter sanitario adoptadas por la autoridad a partir de la declaración de estado de catástrofe mediante DS 104 del Ministerio del interior y Seguridad Pública.

Sin embargo, hacia el segundo cuatrimestre del presente año comenzó un repunte debido a la implementación de remediales y formas alternativas de atención debidamente publicadas y difundidas con órganos relacionados: creación de correo institucional para dirigir consulta, fonos de atención e inclusive entrevistas por VC.

Así los(as) usuarios(as) en ambas oficinas comenzaron paulatinamente a adaptarse a estas medidas y a generar más consulta de diversa naturaleza casuística y jurídica.

#### Dirección Regional Antofagasta

Al finalizar año 2020 el resultado del presente indicador arroja una cifra de 19.090 consultas en la Región de Antofagasta, cuyas mayores cantidades de atención se produjeron en: Consultorio Norte con 5.372 atenciones (28,25%), Consultorio Centro 4.258 atenciones (22,30%) y Consultorio Calama 3.615 atenciones (18,83%), representando un 69,38% (13.245) del total de la Región.

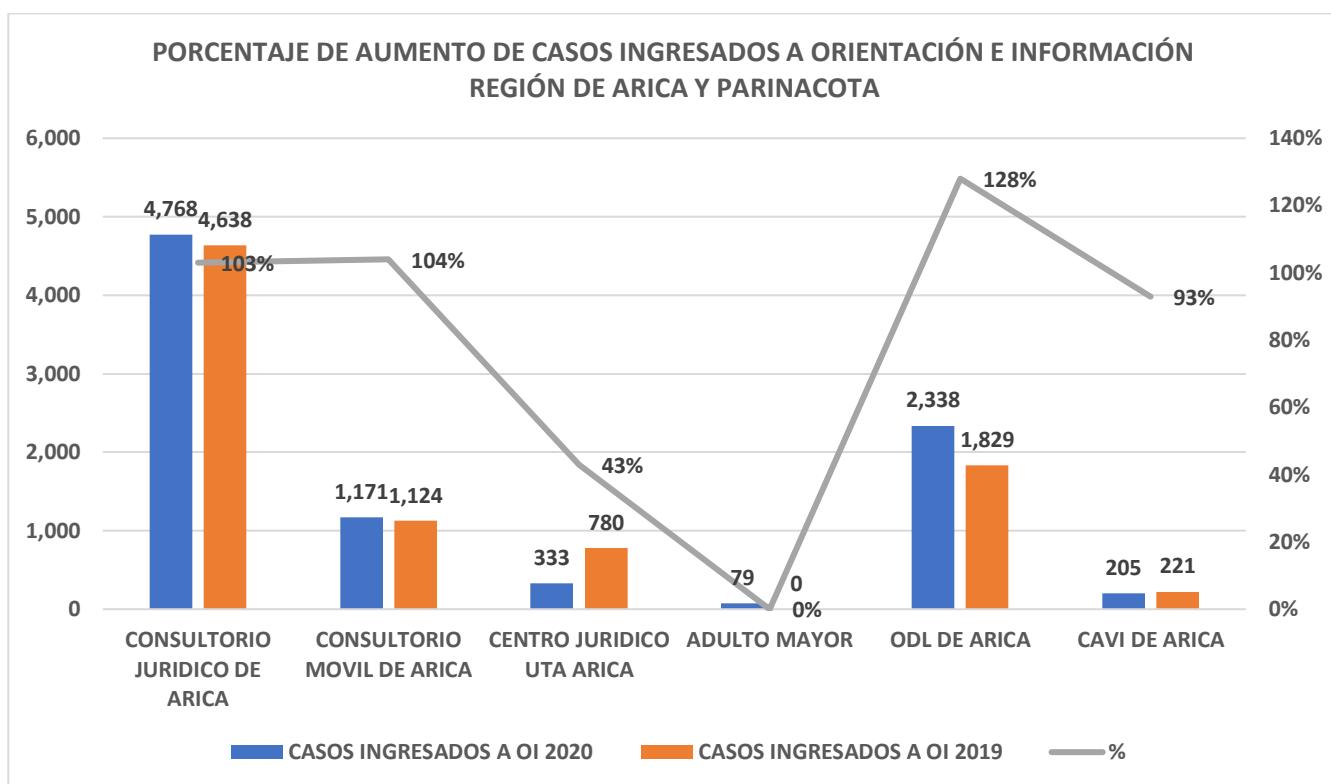
## 2. PORCENTAJE DE AUMENTO DE CASOS INGRESADOS A ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN EN RELACIÓN AL AÑO ANTERIOR.

Nº	INDICADOR	FÓRMULA	META
2	% de aumento de casos ingresados a Orientación e Información, en relación al año anterior, en todas las unidades operativas.	$[(Nº \text{ casos ingresados a OI año } t / Nº \text{ casos ingresados a OI año } t-1)-1]*100$	>=95%

## REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA

REGIÓN	CASOS INGRESADOS A OI 2020	CASOS INGRESADOS A OI 2019	%
PRIMER CUATRIMESTRE	1.825	8.592	21%
SEGUNDO CUATRIMESTRE	2.815	8.592	33%
TERCER CUATRIMESTRE	4.254	8.592	50%
TOTAL	8.894	8.592	104%

UNIDADES	CASOS INGRESADOS A OI 2020	CASOS INGRESADOS A OI 2019	%
CONSULTORIO JURIDICO DE ARICA	4.768	4.638	103%
CONSULTORIO MOVIL DE ARICA	1.171	1.124	104%
CENTRO JURIDICO UTA ARICA	333	780	43%
ADULTO MAYOR	79	0	0%
ODL DE ARICA	2.338	1.829	128%
CAVI DE ARICA	205	221	93%
TOTAL	8.894	8.592	104%



#### ANÁLISIS DE RESULTADO:

Para el caso particular de la Región de Arica y Parinacota, las unidades operativas que se analizarán son los Consultorios Jurídicos, CAVI, y ODL.

En lo que respecta, a esta meta de un 95% mayor o igual, esta se cumplió llegando a un 104%, y esto se debe según se explica:

Con respecto al Consultorio Jurídico el cual es el que marca la diferencia en este indicador y si bien es cierto en los cuatrimestres anteriores el promedio está por debajo del promedio del año 2019, podemos decir que en este cuatrimestre logró repuntar sus casos ingresados y lograr sobrepasar al ingreso del año 2019, en un 103%. - Ello se debe a la instrucción de esta Dirección Regional, de tener criterios, por parte de las unidades de ser multimaterias, como la implementación de incorporar a las decisiones de la Dirección Regional, al equipo de todas las asistentes sociales de las CAJTA Arica, atendido su gran conocimiento de las redes y su proactividad. De esta manera, sumado a las implementaciones de secretarías y apoyos, estas derivaban inmediatamente a los profesionales abogados para la atención profesional de consultantes y futuros usuarios, como de que las asistentes sociales atendieran de manera inmediata, constituyendo una nueva forma de trabajo, atendido la urgencia de subir las estadísticas o metas deficientes. – Lo cual se ve reflejado en este último cuatrimestre.

En el Consultorio Móvil también se ve un aumento en forma considerable en este último cuatrimestre del año 2020, llegando este a un 104% en comparación al año 2019.-, aunque en los cuatrimestres anteriores también estuvo bajo los ingresos y esto se explica debido a que en el primer cuatrimestre estuvo la abogada Jefe con feriado legal y posteriormente suspensión de actividades en terreno, por crisis, sanitaria, en el mes de abril se produce la otra baja y esto debido al ajuste de trabajo remoto y al estar en cuarentena la comuna de Arica no se podía hacer terreno que es la prioridad en esta unidad, el aumento en este cuatrimestre se explica además de la capacidad de la Abogada Jefe en reinventarse y comenzar hacer video conferencia por ZOOM con las radios del interior y así poder aumentar las consultas de OI las cuales eran respondidas en el momento.

Con respecto al Centro Jurídico UTA Arica, el cual fue mantenido durante el año su bajos ingresos de OI en el primer cuatrimestre se debió a que en febrero entraron en feriado legal en el cual prácticamente estuvo cerrado (cierre de la Universidad de Tarapacá) lo que implico que las estadísticas de los meses de febrero y marzo fueran bajas con respecto al año 2019 ya que en ese año no se cerró por feriado legal porque se tomaron estas en forma parcelada por lo cual la unidad estuvo abierta en este período, además en el segundo cuatrimestre debido a la pandemia y producto de la cuarentena no se atendió (al respecto se hizo presente la situación a las autoridades de la universidad), lo que posibilito retorno de profesionales y empezar a atender de forma remota aunque la abogada coordinadora estaba con licencia médica de media jornada lo que imposibilito que estas atenciones de OI pudieran repuntar sus estadísticas.

En lo que respecta al Adulto Mayor podemos decir que este empezó a funcionar a mediados de agosto, es decir casi en este tercer cuatrimestre y debido a la contingencia nacional, y cuarentena que se vio expuesta esta región igual se logró generar con los adultos mayores instancias para poder responder a sus consultas, aunque estos tienen poca experiencia digital, los funcionarios se las arreglaron para poder ayudarlos lo que más pudieron con este analfabetismo informático, y por ser un Programa nuevo no se registra información del año 2019.

Con respecto a la ODL podemos decir que fue en aumento paulatino en cada cuatrimestre del año 2020 en comparación con el año anterior 2019 el cual fue de 1.829 y el año 2020 2.338 OI, lo que significa un aumento de 128% de OI, cumpliendo considerablemente así en estos tres cuatrimestres con el porcentaje solicitado en las metas para este año.

El CAVI, al contrario, aunque en el primer cuatrimestre en promedio no hubo mucha diferencia si la diferencia se produce al final de este cuatrimestre debido a que existe una baja considerable. (producto de la cuarentena, suspensión del funcionamiento de actividades de la red y RAV).- y aunque el CAVI cumple con la meta no logra superar el año 2019 en el cual tuvo 221 OI y este 2020 205 lo que hace un porcentaje de un 93% en comparación al año 2019.(Producto del acontecer nacional y que los Tribunales en el área penal, se limitaron según auto acordado de la Corte Suprema a libertades, protección NNA, delitos sexuales prioritariamente, siendo el resto de las materias de la oferta programática postergadas con cambio de fechas o re agendamientos, sumado que los delitos de mayor incidencia en la región como los accidentes del tránsito en estado de ebriedad, con resultados de muerte o lesiones graves, bajaron producto de la cuarentena, siendo prioritario para la región o comunidad otros temas, como fuentes de trabajo por ejemplo, recordar el protocolo del PJUD, trabajo remoto y audiencias sistema Zoom, sumado a recursos de inconstitucionalidad de la Defensoría Penal Pública).

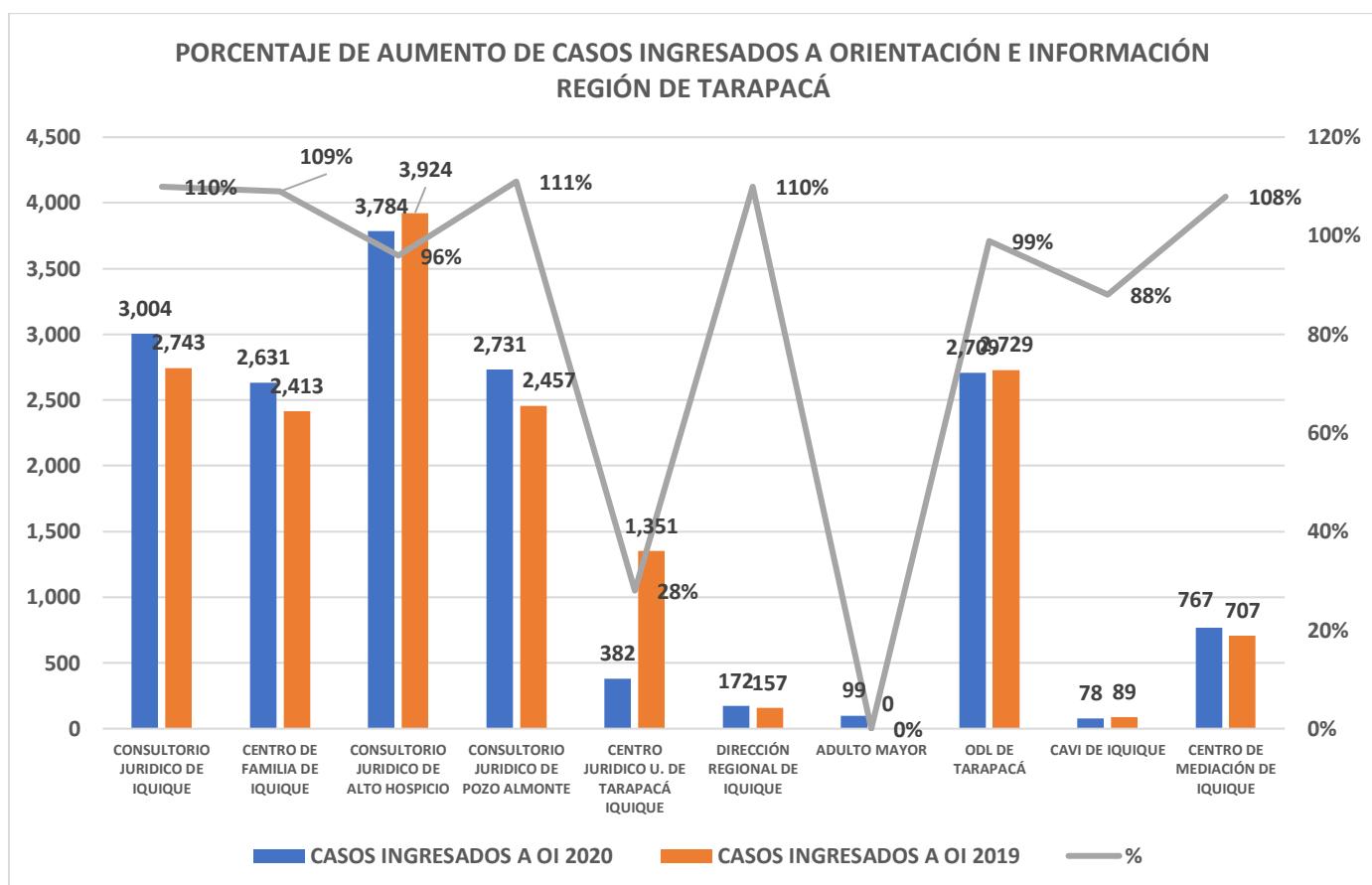
Pero como este indicador es regional se logra con creces la meta solicitada para este, llegando a un 104% más que el año 2019.

Sin perjuicio, de recordar que a todas las unidades a principio de año se vieron afectadas por el estallido social, (consultorio Jurídico, queda frente a la gobernación y plaza principal de la ciudad), carnaval del sol, lo que provocó cierre de calles y Crisis de pandemia y cuarentena, la cual se mantuvo en parte del segundo cuatrimestre es por eso que si bien es cierto aumento en este período el aumento más sostenido lo vimos reflejado en este último cuatrimestre en todas las unidades de la CAJTA.

## REGIÓN DE TARAPACÁ

REGIÓN	CASOS INGRESADOS A OI 2020	CASOS INGRESADOS A OI 2019	%
PRIMER CUATRIMESTRE	5.001	16.570	30%
SEGUNDO CUATRIMESTRE	4.968	16.570	30%
TERCER CUATRIMESTRE	6.388	16.570	35%
<b>TOTAL</b>	<b>16.357</b>	<b>16.570</b>	<b>99%</b>

UNIDADES	CASOS INGRESADOS A OI 2020	CASOS INGRESADOS A OI 2019	%
CONSULTORIO JURIDICO DE IQUIQUE	3.004	2.743	110%
CENTRO DE FAMILIA DE IQUIQUE	2.631	2.413	109%
CONSULTORIO JURIDICO DE ALTO HOSPICIO	3.784	3.924	96%
CONSULTORIO JURIDICO DE POZO ALMONTE	2.731	2.457	111%
CENTRO JURIDICO U. DE TARAPACÁ IQUIQUE	382	1.351	28%
DIRECCIÓN REGIONAL DE IQUIQUE	172	157	110%
ADULTO MAYOR	99	0	0%
ODL DE TARAPACÁ	2.709	2.729	99%
CAVI DE IQUIQUE	78	89	88%
CENTRO DE MEDIACIÓN DE IQUIQUE	767	707	108%
<b>TOTAL</b>	<b>16.357</b>	<b>16.570</b>	<b>99%</b>



## ANÁLISIS DE RESULTADO:

Es el resultado muestra un cumplimiento del porcentaje de la meta establecida, aun cuando se puede verificar un leve descenso respecto del año 2019.

Esto se ve influido principalmente por el proceso de cierre del Centro de Atención Jurídica de la UTA que solo alcanza un 28% respecto del período anterior, afectando el cumplimiento en forma relevante e independiente de los efectos de la pandemia, efectos que parecen haber sido superados por la mayoría de las unidades de la región en el tercer cuatrimestre.

En efecto, el Consultorio Jurídico de Iquique, el Centro de Familia y el Centro de Mediación, todos ubicados en la misma comuna, el Consultorio Jurídico de Pozo Almonte y la Dirección Regional de Tarapacá, muestran un aumento similar, que se explica primero, por la absorción de una parte de la demanda que dejó de atender el Centro de la Universidad de Tarapacá, la adaptación de las unidades al sistema remoto y al término de la cuarentena desde noviembre en adelante.

A ello se suma la OI captada por la Unidad Especializada de Atención de Adultos Mayores. Se hace presente que, durante el año 2019, esta demanda era atendida por la Dirección Regional y la puesta en marcha de esta unidad permitió una mayor capacidad de absorberla en forma independiente.

En cuanto al Consultorio de Alto Hospicio y la Oficina de Defensa Laboral (ODL), aun cuando cumplen la meta establecida, ambos muestran un desempeño levemente inferior al de 2019, diferencia que aunque marginal, se explicado por el período de cuarentena y presentaron en el tercer cuatrimestre un repunte respecto del desempeño durante el año, llegado a promedio histórico de la línea.

CAVI de Iquique, por su parte, presentó una licencia médica que afectó a la abogada coordinadora por la totalidad del período, coincidiendo ello con el reinicio de las audiencias en materia penal, por lo que durante los meses de septiembre y octubre, la unidad vio disminuida su capacidad de otorgar la OI de acuerdo a los lineamientos que le son propios y al sistema de registro de la unidad (atención en dupla profesional) por lo que durante ese período se castigó la OI para cumplir las demás líneas, especialmente la judicial;

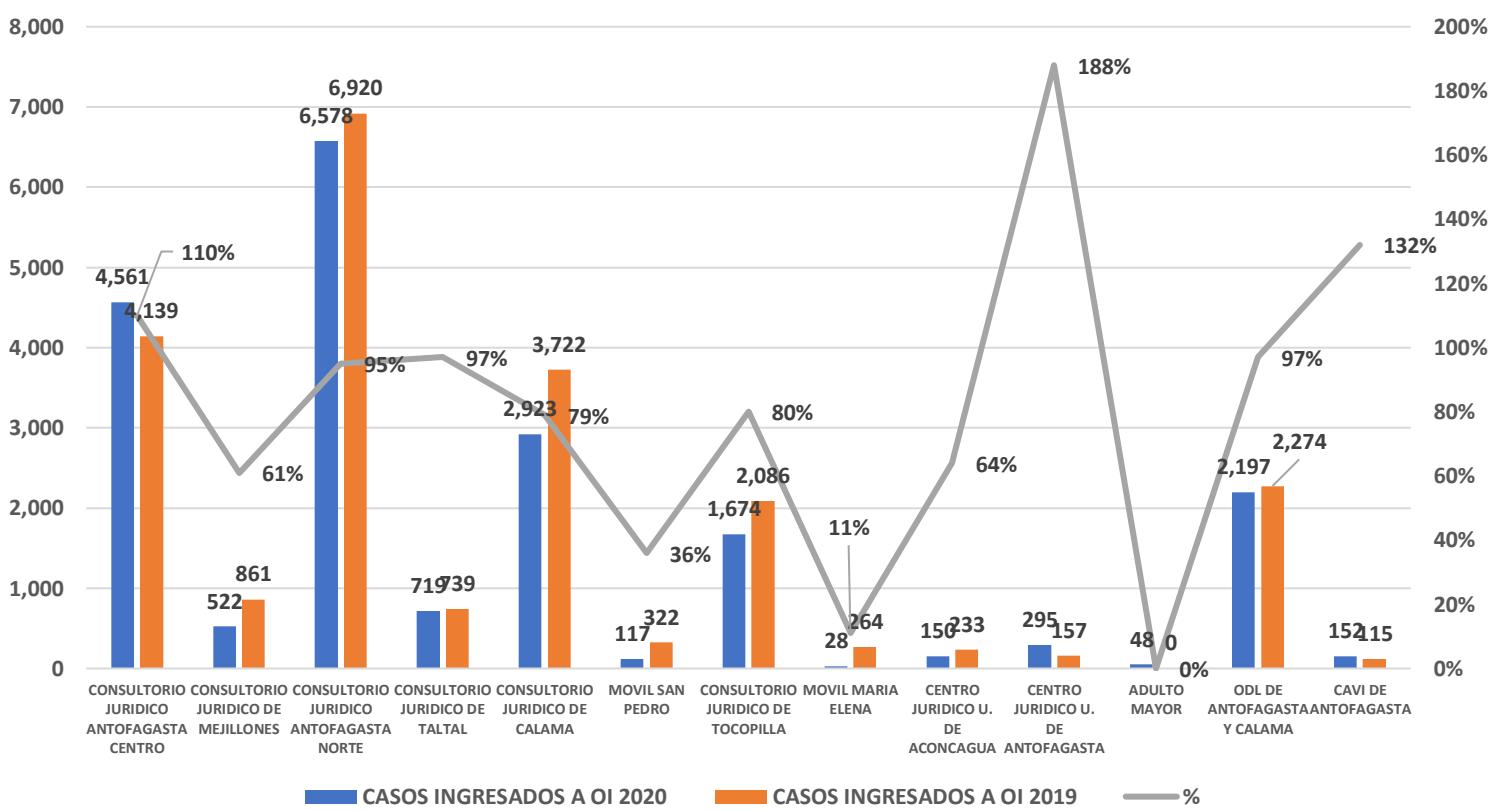
En cuanto al Centro de Atención de la UTA, ya en los informes anteriores se dio cuenta de un proceso de cierre de la unidad, el cual se formalizó durante el período, suspendiendo prácticamente esta línea, explicitando las autoridades universitarias la intención de convertir el Centro de Atención en una clínica jurídica para ejercicios prácticos de pre- grado de la carrera de Derecho y un cupo limitado para causas, destinando solo un profesional para hacerse cargo de estas últimas. Con esto se clarifica la situación de esta unidad, pasando a ser la principal merma en la oferta de OI en la región de Tarapacá, por sobre los efectos de la pandemia y dejando de atender una demanda imposible de absorber por las demás unidades.

## REGIÓN DE ANTOFAGASTA

REGIÓN	CASOS INGRESADOS A OI 2020	CASOS INGRESADOS A OI 2019	%
PRIMER CUATRIMESTRE	6.425	21.832	29%
SEGUNDO CUATRIMESTRE	5.620	21.832	26%
TERCER CUATRIMESTRE	7.919	21.832	36%
<b>TOTAL</b>	<b>19.964</b>	<b>21.832</b>	<b>91%</b>

UNIDADES	CASOS INGRESADOS A OI 2020	CASOS INGRESADOS A OI 2019	%
CONSULTORIO JURIDICO ANTOFAGASTA CENTRO	4.561	4.139	110%
CONSULTORIO JURIDICO DE MEJILLONES	522	861	61%
CONSULTORIO JURIDICO ANTOFAGASTA NORTE	6.578	6.920	95%
CONSULTORIO JURIDICO DE TALTAL	719	739	97%
CONSULTORIO JURIDICO DE CALAMA	2.923	3.722	79%
MOVIL SAN PEDRO	117	322	36%
CONSULTORIO JURIDICO DE TOCOPILLA	1.674	2.086	80%
MOVIL MARIA ELENA	28	264	11%
CENTRO JURIDICO U. DE ACONCAGUA	150	233	64%
CENTRO JURIDICO U. DE ANTOFAGASTA	295	157	188%
ADULTO MAYOR	48	0	0%
ODL DE ANTOFAGASTA Y CALAMA	2.197	2.274	97%
CAVI DE ANTOFAGASTA	152	115	132%
<b>TOTAL</b>	<b>19.964</b>	<b>21.832</b>	<b>91%</b>

**PORCENTAJE DE AUMENTO DE CASOS INGRESADOS A ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN  
REGIÓN DE ANTOFAGASTA**



## **ANÁLISIS DE RESULTADO:**

### **Consultorio Antofagasta Centro**

El Consultorio Jurídico Antofagasta Centro supera la meta anual cumplida el año 2019, debido a que la demanda de atenciones aumentó el año 2020, en materias de Familia y que las profesionales asistentes sociales dieron mayor cobertura a las atenciones y orientaciones, extendiendo sus horarios de atención más allá de la hora establecida de término de la jornada laboral.

### **Consultorio Mejillones**

El consultorio jurídico de Mejillones no logra cumplir la meta atendiendo la actual contingencia actual a nivel país, sin perjuicio de las estrategias de trabajo a nivel de organización de equipo.

### **Consultorio Antofagasta Norte y Taltal**

Como consultorio Jurídico Norte y Móvil de Taltal, se cumplió con el porcentaje de aumento de casos ingresados a Orientación e Información, en relación con el año 2019, llegando el año 2020, a 95% el Consultorio Jurídico Norte y al 97% el Móvil de Taltal.

### **Consultorio Calama**

Existe un déficit acumulado en las atenciones de OI de la unidad en el período informado, toda vez que a partir del mes de marzo de 2020 existieron meses con muy pocas atenciones realizadas, lo que genera un déficit muy complejo de superar, sumado a que en el último período del año la atención profesional de OI se ve impactada con el mayor número de audiencias que involucran la participación de los profesionales asociados a los turnos de atención y, además, a una cuestión propia de los sistemas internos de teléfono, ya que a la persona que llama al servicio no le arroja tono de ocupado cuando el profesional está atendiendo a otra persona, lo que deriva en falsa sensación de no funcionamiento del servicio. Que, además, debemos tener presente que muchos estudios jurídicos particulares locales y por vía internet han generado sistemas de consultas gratuitas para hacer frente a la baja de sus ingresos, lo que impacta en la necesidad de las personas de acceder a un servicio estatal gratuito, por preferencia histórica a la atención de un abogado particular, dejando el requerimiento sólo para cuando se trata de patrocinio judicial y no hay ingresos para el pago de honorarios. En el caso de San Pedro de Atacama, la imposibilidad de asistir presencialmente a la localidad impactó fuertemente en el número de atenciones, lo que se suma a la falta de conocimiento directo de las formas de contacto con la unidad, dado que se solicitó al municipio dar a conocer las formas de contacto existentes, pero no se ha informado sobre su efectivo cumplimiento.

### **Consultorio Tocopilla**

El resultado obtenido refleja precisamente el esfuerzo e iniciativa de la institución en hacer frente a las siempre presentes necesidades de los usuarios y las estrategias para continuar prestando el servicio con una implementación que logró mantener de alguna manera y bajo premisas definidas las atenciones en términos normales. Si bien es cierto no se alcanzó nominalmente la meta establecida, no es menos cierto que el resultado es muy cercano y podría estimarse virtualmente cumplida.

### **ODL Antofagasta y Calama**

Respecto de este indicador y tal como lo señalamos anteriormente, debe considerarse que desde el estallido se advertía una baja sostenida en las consultas generada por las dificultades para realizar atención presencial.

A ello se sumaron las medidas de carácter sanitario adoptadas por la autoridad a partir de la declaración de estado de catástrofe mediante DS 104 del Ministerio del interior y Seguridad Pública que impactaron fuertemente en el número y registro de consultas laborales.

Sin embargo, hacia el segundo cuatrimestre del presente año comenzó un repunte debido a la implementación de remediales y formas alternativas de atención debidamente publicadas y difundidas con órganos relacionados: creación de correo institucional para dirigir consulta, fonos de atención e inclusive entrevistas por VC.

Así los(as) usuarios(as) en ambas oficinas comenzaron paulatinamente a adaptarse a estas medidas y a generar más consulta permitiéndonos a la vez efectuar nuestra labor de Orientación e información de manera adecuada y cumplir nuestra meta interna.

#### Dirección Regional Antofagasta

Como parte del análisis debemos indicar que mediante mail de fecha 22 de Octubre de 2020 enviado por la Dirección General de la Corporación de Asistencia Judicial, el cual contiene presentación en formato pdf, específicamente la hoja número 15 señala lo siguiente: "En función del desempeño observado en los 9 primeros meses del año y su proyección a Diciembre y considerando, además, la emergencia sanitaria que vive el país, se ha resuelto modificar las metas asociadas a los indicadores Nº 2, Nº 3, y Nº 4.

**Indicador Nº 2:** % de casos ingresados a Orientación e Información, en relación al año anterior, en todas las unidades operativas. Meta Original 105% Nueva Meta 95%".

El 20 de diciembre de 2020 el resultado del indicador Orientación e Información arroja una cifra de 19.964 realizadas en la Región de Antofagasta, es decir, un porcentaje de cumplimiento del 91% de un total de 95%. Podemos apreciar en a nivel regional medido cuatrimestralmente, que el tercer cuatrimestre obtuvo la mayor cantidad de atenciones totalizando 7.919 equivalente a un 36% de la meta, seguido del primer cuatrimestre con 6.425 atenciones equivalente al 29%. El segundo cuatrimestre que fue el que menos atenciones arrojó, cuyo total fue de 5.620 representando un 26% del indicador.

Esto es coincidente dado que la Región de Antofagasta en el segundo cuatrimestre fue el período donde se estuvo una mayor cantidad de días en Fase I, limitando los desplazamientos de la Población. Las unidades de acuerdo a la comparación de las cifras de Orientación e Información año 2020 versus Orientación e Información año 2019 obtuvieron los menores porcentajes fueron: Consultorio Mejillones (61%), Móvil San Pedro (36%), Móvil María Elena (11%) y Centro de Atención Jurídica Universidad Aconcagua (64%), cuya menor cantidad de atenciones suman 803, las cuales sumadas a las 19.964 atenciones realizadas totalizan 20.767 equivalente al 95,12% cumpliéndose la meta.

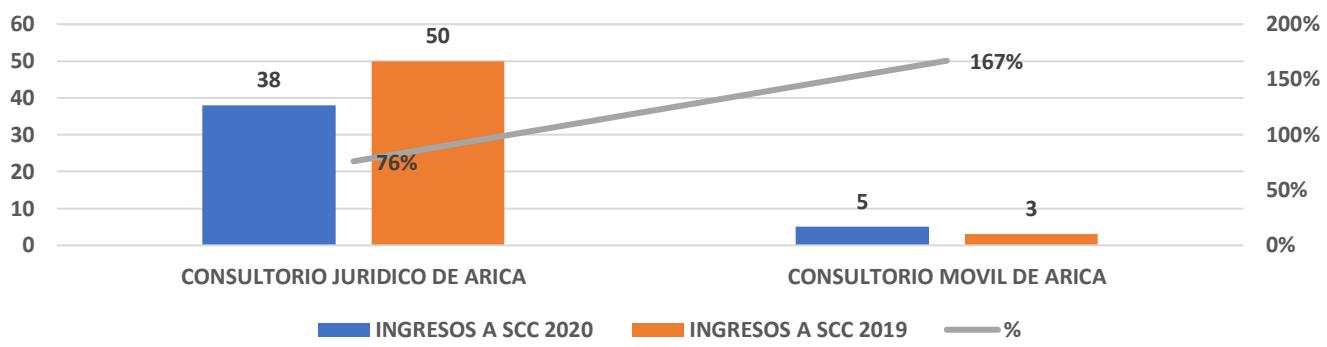
### 3. PORCENTAJE DE AUMENTO DE CASOS INGRESADOS A SOLUCIÓN COLABORATIVA DE CONFLICTOS EN RELACIÓN AL AÑO ANTERIOR.

Nº	INDICADOR	FÓRMULA	META
3	% de aumento de casos ingresados a Solución Colaborativa de Conflictos, en relación al año anterior.	$[(Nº \text{ casos ingresados a RAC año } t / Nº \text{ casos ingresados a RAC año } t-1) - 1] * 100$	>=65%

REGIÓN	INGRESOS A SCC 2020	INGRESOS A SCC 2019	%
PRIMER CUATRIMESTRE	8	53	15%
SEGUNDO CUATRIMESTRE	24	53	45%
TERCER CUATRIMESTRE	11	53	21%
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>53</b>	<b>81%</b>

UNIDADES	INGRESOS A SCC 2020	INGRESOS A SCC 2019	%
CONSULTORIO JURIDICO DE ARICA	38	50	76%
CONSULTORIO MOVIL DE ARICA	5	3	167%
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>53</b>	<b>81%</b>

**PORCENTAJE DE AUMENTO DE CASOS INGRESADOS A SOLUCIÓN COLABORATIVA DE CONFLICTOS  
REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA**



**ANÁLISIS DE RESULTADO:**

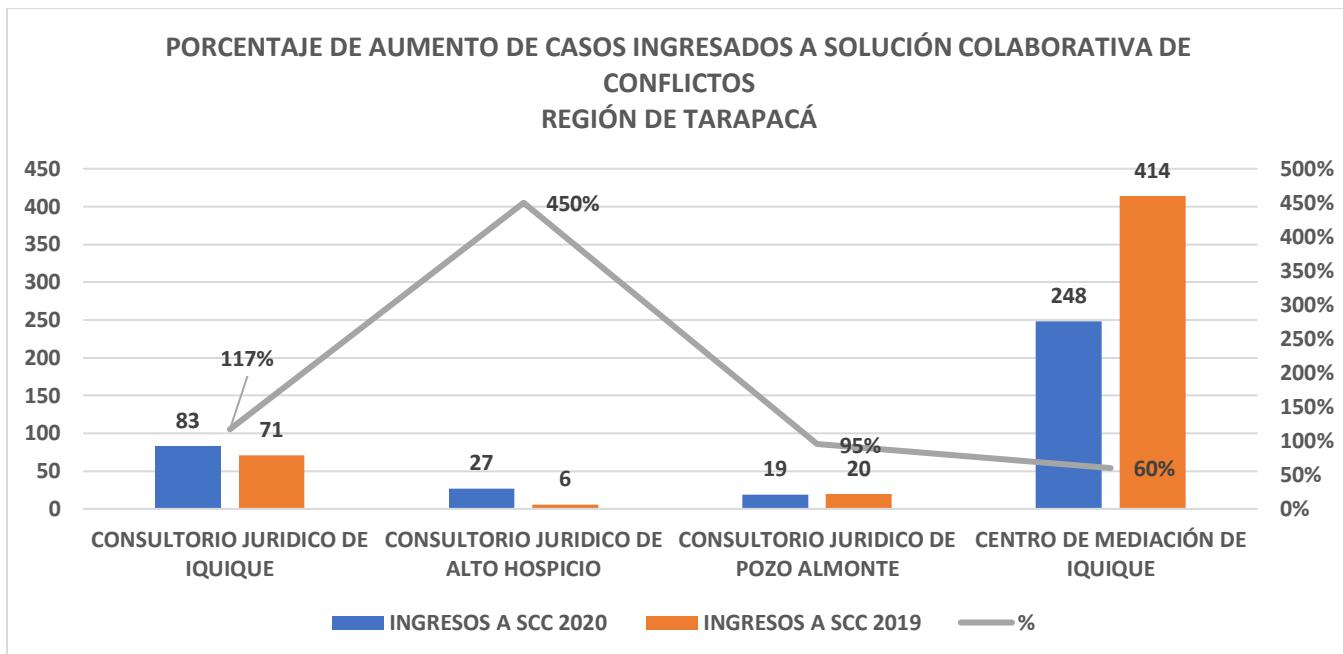
En lo que respecta a este indicador, se logró la meta de un 65% mayor o igual, y la región logró llegar a un 81%, gracias a la asistencia y apoyo de las asistentes sociales.

En relación con este indicador que está relacionado con los Consultorios podemos y como se expresó en los informes anteriores, esto es, que si bien es cierto en el año 2020 hay una diferencia porcentual, en comparación con el año 2019 esto se debe a que en los meses de crisis sanitaria y sus intermitencias no se pudieron realizar Solución Colaborativa de Conflictos porque para esto se deben realizar en forma presencial.( en el fondo se requiere compromiso escrito y suscrito ante ministro de fe). Ello por cuanto, se requiere de un medio verificador, para efectos de constancia y cumplimientos de los acuerdos, lo cual con la posibilidad de aperturas intermitentes de Notarías de turno en la ciudad, se posibilitó una mejora, sin perjuicio de las aprehensiones y restricciones de usuarios, particularmente adulto mayor, personas con discapacidad, y todas aquellas que no quisieron verse expuestas a un eventual contagio (región con mayor índice de adulto mayor, a nivel país).- Sin perjuicio de que las Notarías, establecieron mecanismos onerosos de firma digital, este recurso no es accesible para todos los usuarios, pese a ello el Consultorio Jurídico de Arica , obtuvo o logró un 76 % en comparación al año 2019, amén de que a nivel central se ajustó esta meta o indicador a un 65%, y siendo así las cosas se logró la meta. Lo anterior es más patente o notorio con el Consultorio Móvil de Arica, que logró en el año 2020, un 167% más que el año 2019.

## REGIÓN DE TARAPACÁ

REGIÓN	INGRESOS A SCC 2020	INGRESOS A SCC 2019	%
PRIMER CUATRIMESTRE	159	511	31%
SEGUNDO CUATRIMESTRE	77	511	15%
TERCER CUATRIMESTRE	141	511	17%
<b>TOTAL</b>	<b>377</b>	<b>511</b>	<b>74%</b>

UNIDADES	INGRESOS A SCC 2020	INGRESOS A SCC 2019	%
CONSULTORIO JURIDICO DE IQUIQUE	83	71	117%
CONSULTORIO JURIDICO DE ALTO HOSPICIO	27	6	450%
CONSULTORIO JURIDICO DE POZO ALMONTE	19	20	95%
CENTRO DE MEDIACIÓN DE IQUIQUE	248	414	60%
<b>TOTAL</b>	<b>377</b>	<b>511</b>	<b>74%</b>



### ANÁLISIS DE RESULTADO:

Las unidades involucradas en la mediación, salvo el Centro de Mediación y Pozo Almonte, consiguieron superar su ingreso final del año 2019. Aun así, el desempeño fue inferior al promedio, precisamente por la baja que presentó la unidad especializada de la región.

El caso de Pozo Almonte, se puede visualizar que retomó la línea en el último cuatrimestre, utilizando adecuadamente los medios remotos e ingresando principalmente sobre retiro Constitucional del 10% pero ante la magnitud del déficit, terminó el período con una diferencia negativa mínima respecto del histórico, pero suficiente para remontar la meta establecida.

En efecto, se debe tener presente que en Tarapacá existe un Centro de Mediación que históricamente da cobertura a la mayor parte de la demanda de SCC y las otras unidades involucradas representan ingresos marginales. Por

eso es que a pesar de que todas estas últimas lograron superar el ingreso del año 2019, la baja de ingresos del centro especializado afectó el resultado final negativamente respecto de los niveles históricos.

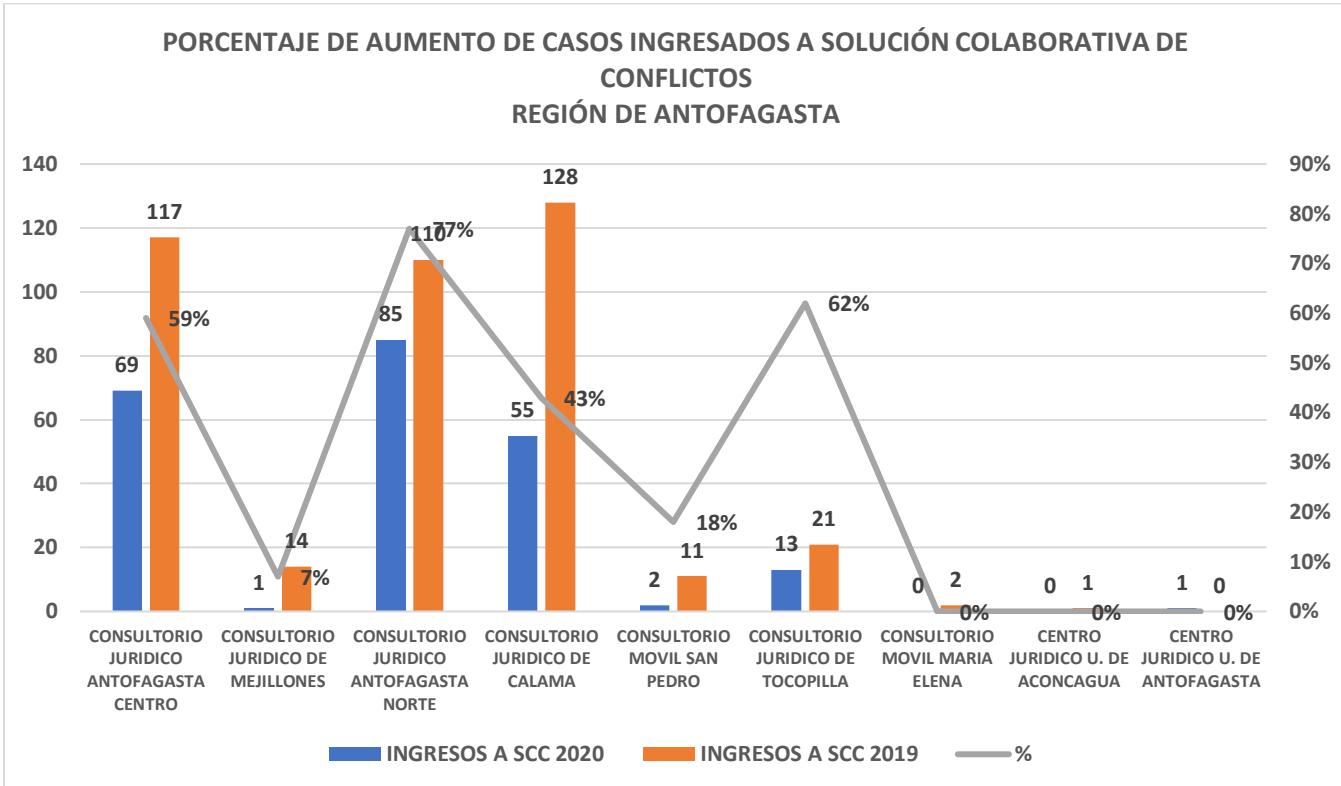
Sin perjuicio de lo anterior, durante el último cuatrimestre el Centro de Mediación de Iquique experimentó un incremento importante de ingresos, retomando los niveles históricos, siendo el déficit anterior explicado por la baja experimentada en el segundo cuatrimestre, período en que la unidad presentó una paralización parcial de sus ingresos producto de las diversas interpretaciones sobre la posibilidad de realizar mediación por medios remoto, lo que fue zanjado por la Subsecretaría de Justicia en junio y significó el inicio de un proceso de reconversión de la unidad y de adecuación de sus procesos a los medios remotos, procesos que dieron sus resultados en el último período.

Se destaca el esfuerzo realizado en el período por las demás unidades involucradas que continuaron con sus procesos de SCC, estableciendo un marco de funcionamiento normal ante la nueva realidad.

### REGIÓN DE ANTOFAGASTA

REGIÓN	INGRESOS A SCC 2020	INGRESOS A SCC 2019	%
PRIMER CUATRIMESTRE	92	404	23%
SEGUNDO CUATRIMESTRE	34	404	8%
TERCER CUATRIMESTRE	99	404	25%
<b>TOTAL</b>	<b>226</b>	<b>404</b>	<b>56%</b>

UNIDADES	INGRESOS A SCC 2020	INGRESOS A SCC 2019	%
CONSULTORIO JURIDICO ANTOFAGASTA CENTRO	69	117	59%
CONSULTORIO JURIDICO DE MEJILLONES	1	14	7%
CONSULTORIO JURIDICO ANTOFAGASTA NORTE	85	110	77%
CONSULTORIO JURIDICO DE CALAMA	55	128	43%
CONSULTORIO MOVIL SAN PEDRO	2	11	18%
CONSULTORIO JURIDICO DE TOCOPILLA	13	21	62%
CONSULTORIO MOVIL MARIA ELENA	0	2	0%
CENTRO JURIDICO U. DE ACONCAGUA	0	1	0%
CENTRO JURIDICO U. DE ANTOFAGASTA	1	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>226</b>	<b>404</b>	<b>56%</b>



## ANÁLISIS DE RESULTADO:

### Consultorio Antofagasta Centro

El Consultorio Jurídico Antofagasta Centro, debido a la modalidad de trabajo que tuvo que enfrentar, no logra cumplir con la meta establecida en relación al año 2019, el ingreso a Solución alternativa de conflictos en relación al año anterior fue inferior, pese al ofrecimiento de la línea de trabajo, tanto en materias civiles como de Familia.

### Consultorio Mejillones

El Consultorio Jurídico de Mejillones, por la actual contingencia y modalidad de trabajo sostenidos, no logra la meta en comparación al año 2019, pese a que ambas líneas de atención en familia y civil eran ofrecidas a los usuarios.

### Consultorio Antofagasta Norte

Consultorio Jurídico Norte, cumplió con la meta establecida, ya que durante año 2020 se realizaron 85 SCC, lo que equivale al 77 %, demostrando un arduo y comprometido trabajo.

### Consultorio Calama

La problemática del trabajo remoto y la cuarentena extendida afectaron duramente este indicador, toda vez que por varios meses no hubo agendamiento de actividades de SCC, siendo por un lado difícil cubrir ese déficit con el personal existente, y, además, implementar un sistema que permitiera generar confianza en las personas que requieren del proceso de SCC como forma alternativa de solución de su problemática, pues la distancia física impidió el ejercicio real de un proceso de mediación, conciliación o similar, sumado a la falta de instrucciones específicas sobre la forma de operar el sistema de SCC en pandemia al no existir forma de realizar escrituración de los resultados de los procesos en acuerdo privados que pudieran ser firmados por las partes y ser utilizados eficazmente en tribunales de justicia ante eventuales incumplimientos.

Ello fue mejorado a finales del año, aun cuando sin lograr los mismos números del año anterior, generando un sistema de atención por videoconferencia y/o video llamado, enviándose todos los acuerdos a la notaría de turno para su firma. En el caso del móvil SPA, se suma el hecho de que por consideraciones especiales de la población

local, no hay voluntad real de participar en procedimientos de este tipo de manera virtual, lo que impacta los números de dicha unidad, dada la imposibilidad de asistir presencialmente a la localidad.

### Consultorio Tocopilla

El resultado obtenido en esta área refleja indudablemente la ausencia del trabajo en las unidades, pues el RAC o SCC, descansa en la oportunidad que tienen los involucrados de contar con las dependencias del consultorio para exponer su parecer a la materia que se trata. Las cuarentenas y el retorno especial a las unidades que se ha implementado, no lograron aumentar los casos por razones obvias. Aún permanece inactiva la atención de público presencial salvo casos cualificados.

### Dirección Regional

Como parte del análisis debemos indicar que mediante mail de fecha 22 de Octubre de 2020 enviado por la Dirección General de la Corporación de Asistencia Judicial, el cual contiene presentación en formato pdf, específicamente la hoja número 15 señala lo siguiente: "En función del desempeño observado en los 9 primeros meses del año y su proyección a Diciembre y considerando, además, la emergencia sanitaria que vive el país, se ha resuelto modificar las metas asociadas a los indicadores Nº 2, Nº 3, y Nº 4.

**Indicador Nº 3:** % de casos ingresados a Solución Colaborativa de Conflictos, en relación al año anterior. Meta Original 100% Nueva Meta 65%".

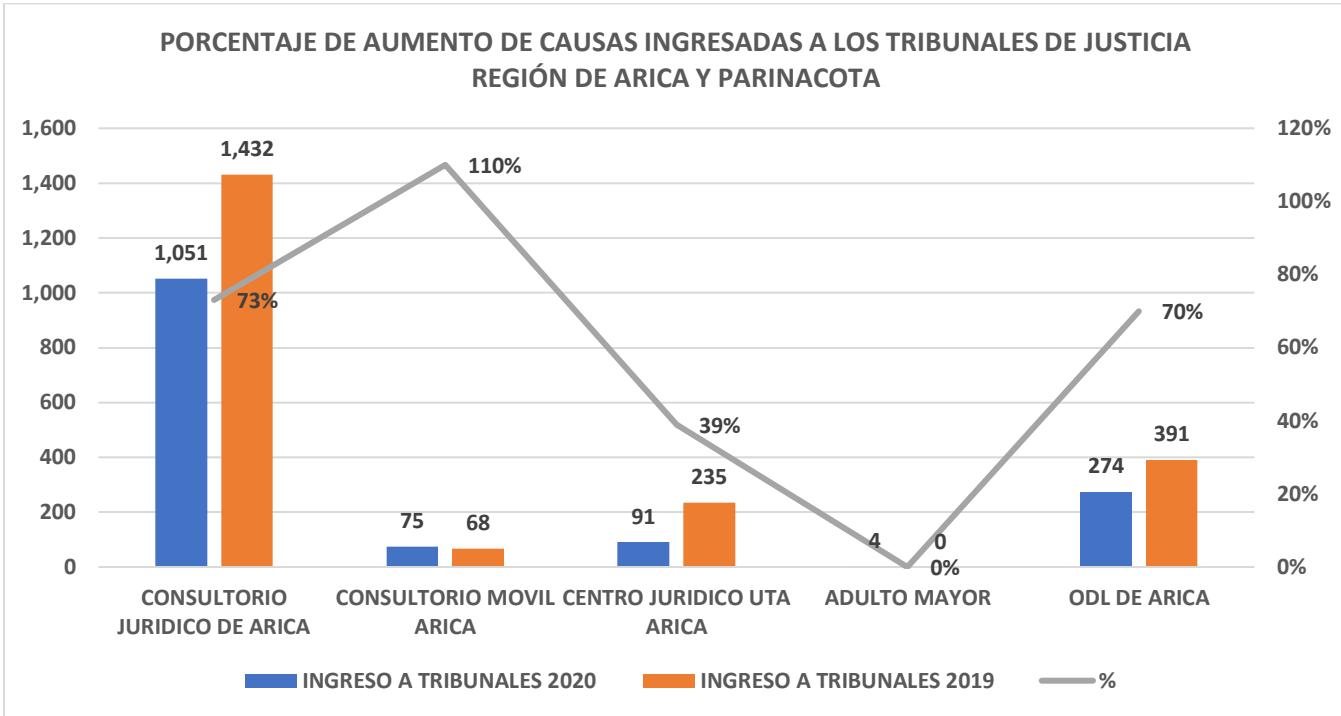
## 4. PORCENTAJE DE AUMENTO DE CAUSAS INGRESADAS A LOS TRIBUNALES DE JUSTICIA EN RELACIÓN AL AÑO ANTERIOR.

Nº	INDICADOR	FÓRMULA	META
4	% de aumento causas ingresadas a Tribunales de Justicia, en relación al año anterior.	$[(Nº \text{ causas ingresadas a Tribunales de Justicia año t} / Nº \text{ causas ingresadas a Tribunales de Justicia año t-1}) - 1] * 100$	>=75

### REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA

REGIÓN	INGRESO A TRIBUNALES 2020	INGRESO A TRIBUNALES 2019	%
PRIMER CUATRIMESTRE	517	2.126	24%
SEGUNDO CUATRIMESTRE	474	2.126	22%
TERCER CUATRIMESTRE	504	2.126	24%
TOTAL	1.495	2.126	70%

UNIDADES	INGRESO A TRIBUNALES 2020	INGRESO A TRIBUNALES 2019	%
CONSULTORIO JURIDICO DE ARICA	1.051	1.432	73%
CONSULTORIO MOVIL ARICA	75	68	110%
CENTRO JURIDICO UTA ARICA	91	235	39%
ADULTO MAYOR	4	0	0%
ODL DE ARICA	274	391	70%
TOTAL	1.495	2.126	70%



#### ANÁLISIS DE RESULTADO:

Este indicador está relacionado con los datos de los Consultorios Jurídicos y Oficinas de Defensa Laboral.

Al respecto podemos señalar, que esta meta después de un ajuste, bajo a un  $\geq 75\%$ , la región estuvo por debajo de este, no logrando cumplir la meta, y solo llegando a un 70%.

Esto se explica, en términos generales en lo siguiente:

Teniendo presente los elementos externos e internos, esto es, externos las restricciones establecidas por el PJUD, a través del Acta 53 de la Excelentísima Corte Suprema, que limitó las materias a de carácter alimenticio, la incertidumbre en principio del funcionamiento de los Juzgados de Letras en lo Civil, cuyo retorno fue muyo más lento, determinando las formas , a fin de evitar prescripciones y caducidades, en tiempos de pandemia, sumado a que la comunidad dio mayor prioridad a necesidades mayores o vitales, como estabilidad laboral, desconocimiento digital; y factor interno, en cuanto las unidades, tuvieron que acostumbrarse a trabajar remotamente, y al uso de los medios tecnológicos, como forma de comunicación, ajuste que implicó a aprehender a tener confianza en los equipos de profesionales, en cuanto su responsabilidad y probidad, como a contrario censu, de los funcionarios que se aprovechaban del sistema en tiempos normales, ahora más, lo cual se tradujo en diversas estrategias en apoyo de lo anterior, a costa del desgaste que ello provoca.

Con respecto al Consultorio Jurídico de Arica, siendo la unidad con más horas hombres, y un equipo de cinco profesionales abogados, en comparación al resto de las demás unidades, que tienen mucho menos, podemos observar que el consultorio Jurídico de Arica en comparación con el 2020 se alcanzó un porcentaje 73%, en comparación al año 2019.- Lo anterior, que sumado a la crisis sanitaria, restricciones de los tribunales de justicia a materias de carácter alimenticio, se vio además entorpecido el trabajo, producto a dificultades de comunicación con la unidad, particularmente con el Abogado Jefe, producto de una serie de denuncias de Contraloría General de la Republica, que derivaron en una serie de investigaciones sumarias, algunas aún en proceso, y particularmente al hecho que todos los jefes de Unidades de esta CAJTA Arica, eran Fiscales instructores en dichos proceso, lo cual cortó los diálogos y confianzas con dicha unidad, produciendo literalmente una división interna, con desgaste emocional y mental de todos los funcionarios, a cuyo respecto se tomaron las providencias ya señaladas, en cuanto a que todas las unidades son multimaterias, re direccionamiento de teléfonos a otras

secretarías, apoyo de funcionarios, atención de casos o nuevos casos siendo derivados por el Director Regional, a los abogados del Consultorio, como de la atención por parte de todos los asistentes sociales de todas las unidades, pese a las restricciones imperantes, como programa mi abogado, u otra unidad.

De lo anterior, y pese a todo se mantuvo en la presentación de causas en tribunales, a través de seguimiento por parte de la Dirección Regional.

Con respecto al Móvil Arica, pese a las restricciones producto de la pandemia y las ya mencionadas que afectaron al Consultorio jurídico, esta unidad unipersonal, destaca por su esfuerzo, logro en comparación al año 2019, logrando un 110%, durante el año 2020, más que el año anterior.

Además de realizar una espléndida campaña de difusión de Acceso a la Justicia, en lo que respecta a la región de Parinacota, a través de actividades en terreno virtual, talleres y difusión radial, con apoyo del Gobernador de Parinacota, lo que provocó un incremento de ingresos a Tribunales de Justicia.

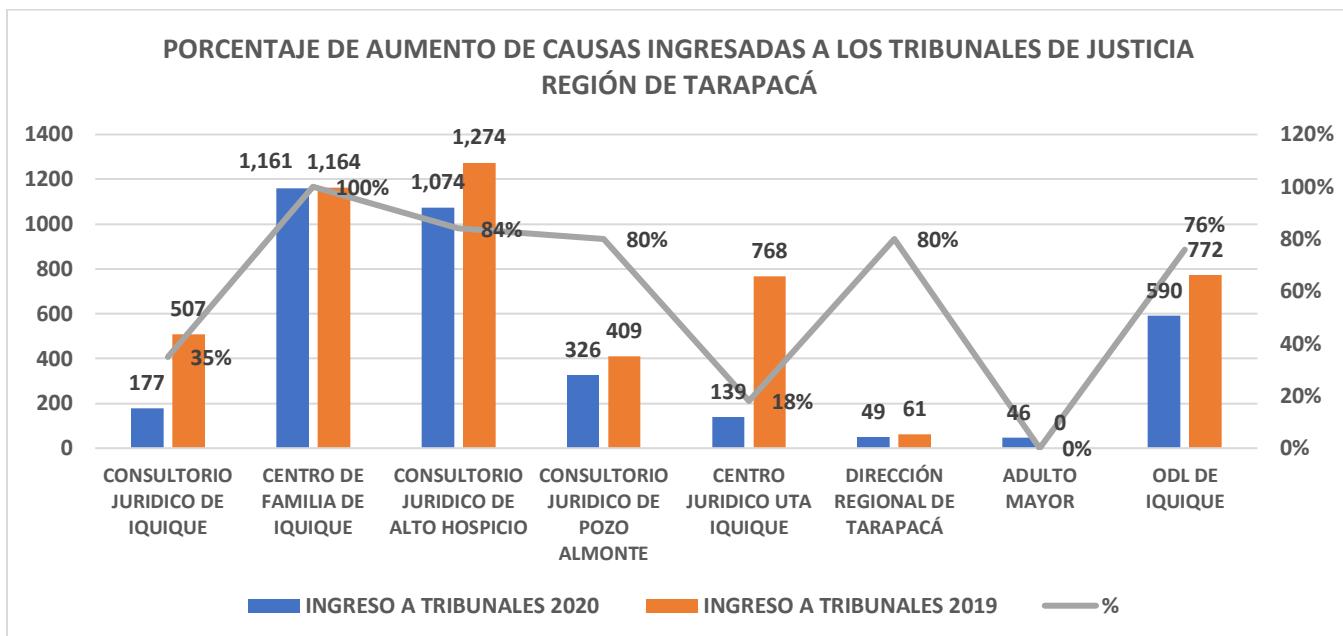
En el Centro Jurídico UTA como lo hemos señalado, en los informes anteriores, mantuvo la tónica de una baja considerable de ingresos, llegando solo a un 39%, en comparación al 2019, debido a la incertidumbre de funcionamiento de la universidad, como de su existencia, por parte de las autoridades académicas, y como se ha expresado se reclamó a la autoridad de la Universidad. No pudiendo remontar sus estadísticas.

La ODL , a lo igual que las demás unidades y de manera transversal a las situaciones expresadas, bajo a un 70% en comparación al año 2019, en cuanto a la presentación de causas en tribunales, y esto es debido a que además de lo ya mencionado, referente a lo que involucra la crisis sanitaria, se debe a que este Tribunal Laboral, y a la falta de un protocolo claro, no se precisó como en otros tribunales de esta jurisdicción, que se presentaran las demandas sin autorización de patrocinio judicial, para ser ratificado o constituido en las respectivas audiencias de preparación de juicio, o en la primera audiencia, exigiendo autorización de patrocinio físico, y en relación a mandatos judiciales, la dificultad que no todos los patrocinados acudían a constituir mandato, lo que hace más difícil la presentación de los patrocinados, tanto a autorizar poder, como por el cierre de las Notarías, en principio, luego las de turno, con horario restringido, y solo con asistencia presencial, no autorizando firma digital, sumado a lo anterior, al hecho que no todo el mundo tiene clave única.- (los patrocinados tienen temor de presentarse en el tribunal debido al COVID 19., ya que las audiencias en principio no fueron virtuales, sino presenciales, y producto de reclamo de la CAJTA, el pleno ordenó cumplir el Acta 53, de audiencias virtuales, a partir de agosto en adelante). Si bien es cierto paulatinamente, se fueron solucionando estos problemas, no se logró remontar dicho porcentaje.

## REGIÓN DE TARAPACÁ

REGIÓN	INGRESO A TRIBUNALES 2020	INGRESO A TRIBUNALES 2019	%
PRIMER CUATRIMESTRE	1.312	4.955	26%
SEGUNDO CUATRIMESTRE	1.156	4.955	23%
TERCER CUATRIMESTRE	1.094	4.955	22%
TOTAL	3.562	4.955	72%

UNIDADES	INGRESO A TRIBUNALES 2020	INGRESO A TRIBUNALES 2019	%
CONSULTORIO JURIDICO DE IQUIQUE	177	507	35%
CENTRO DE FAMILIA DE IQUIQUE	1.161	1.164	100%
CONSULTORIO JURIDICO DE ALTO HOSPICIO	1.074	1.274	84%
CONSULTORIO JURIDICO DE POZO ALMONTE	326	409	80%
CENTRO JURIDICO UTA IQUIQUE	139	768	18%
DIRECCIÓN REGIONAL DE TARAPACÁ	49	61	80%
ADULTO MAYOR	46	0	0%
ODL DE IQUIQUE	590	772	76%
<b>TOTAL</b>	<b>3.562</b>	<b>4.955</b>	<b>72%</b>



#### ANÁLISIS DE RESULTADO:

Se puede observar un resultado bajo la meta establecida. En general, se debe señalar que el desempeño anual fue inferior a la media histórica en este indicador. Si se observa el comportamiento por unidad, se puede establecer que superan la meta establecida los consultorios jurídicos de Alto Hospicio y Pozo Almonte, Oficina de Defensa Laboral y Centro de Familia. En general, la baja de desempeño histórico en estas unidades lo determina la emergencia sanitaria, así como las iniciales dificultades que presentó el Poder Judicial para los ingresos judiciales, existiendo criterios dispares en cuanto a la autorización de poder, tramitación de causas, ingreso de documentación, especialmente en los tribunales civiles. La coordinación con las diversas jurisdicciones se tradujo en una normalización de los ingresos al final del cuatrimestre, especialmente en materia de familia, pero sin posibilidad de remontar la baja numérica en los períodos anteriores.

En el caso de la Oficina de Defensa Laboral, se pudo observar en la Región la irrupción de estudios jurídicos privados que con técnicas alejadas de la ética y con publicidad al borde del engaño, absorbieron parte de la demanda de servicio, vulnerando las restricciones sanitarias y concurriendo directamente a la puerta de las oficinas Inspección del Trabajo para obtener clientes.

Sin perjuicio de lo anterior, la baja general del indicador se deriva principalmente de dos unidades a saber: Consultorio Jurídico Iquique (alcanza el 35% respecto del año 2019) y Centro de Atención de la Universidad de Tarapacá (18% respecto de año 2019).

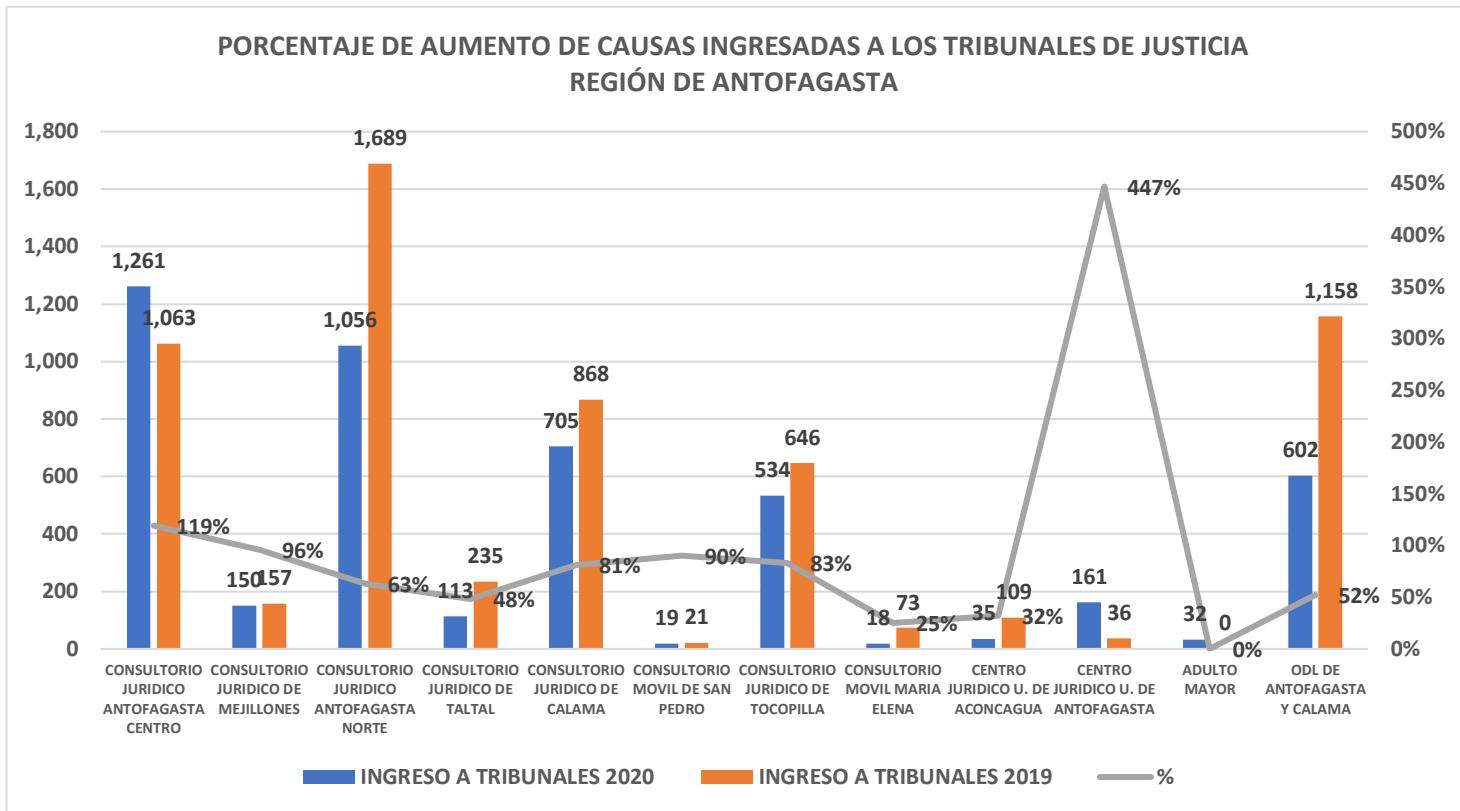
El Consultorio Jurídico de Iquique se vio afectado por la paralización inicial de los tribunales civiles en mayor grado que las otras unidades de competencia común, desde que éstas tienen competencia de familia, jurisdicción que en todo momento continuó la designación de causas. Del mismo modo, ante esta situación la unidad centró sus recursos humanos en las líneas en las que pudo ser más eficiente (OI y SCC).

En cuanto a la situación del Centro de la UTA, esta unidad está en un proceso de cierre y conversión en una clínica jurídica universitaria con acento en cursos prácticos de pregrado grado, con un abogado dedicado a un número limitado de causas, todo ello hasta el término del actual convenio (2021), situación que sólo ha sido formalizada durante el último cuatrimestre y a instancias de la CAJTA, decisión en que el margen de gestión de la institución es nulo.

## REGIÓN DE ANTOFAGASTA

REGIÓN	INGRESO A TRIBUNALES 2020	INGRESO A TRIBUNALES 2019	%
PRIMER CUATRIMESTRE	1.784	6.055	29%
SEGUNDO CUATRIMESTRE	1.428	6.055	24%
TERCER CUATRIMESTRE	1.474	6.055	24%
<b>TOTAL</b>	<b>4.686</b>	<b>6.055</b>	<b>77%</b>

UNIDADES	INGRESO A TRIBUNALES 2020	INGRESO A TRIBUNALES 2019	%
CONSULTORIO JURIDICO ANTOFAGASTA CENTRO	1.261	1.063	119%
CONSULTORIO JURIDICO DE MEJILLONES	150	157	96%
CONSULTORIO JURIDICO ANTOFAGASTA NORTE	1.056	1.689	63%
CONSULTORIO JURIDICO DE TALTEL	113	235	48%
CONSULTORIO JURIDICO DE CALAMA	705	868	81%
CONSULTORIO MOVIL DE SAN PEDRO	19	21	90%
CONSULTORIO JURIDICO DE TOCOPILLA	534	646	83%
CONSULTORIO MOVIL MARIA ELENA	18	73	25%
CENTRO JURIDICO U. DE ACONCAGUA	35	109	32%
CENTRO JURIDICO U. DE ANTOFAGASTA	161	36	447%
ADULTO MAYOR	32	0	0%
ODL DE ANTOFAGASTA Y CALAMA	602	1.158	52%
<b>TOTAL</b>	<b>4.686</b>	<b>6.055</b>	<b>77%</b>



## ANÁLISIS DE RESULTADO:

### Consultorio Antofagasta Centro

El Consultorio Jurídico Antofagasta Centro superó la meta del año 2019 en ingresos de causas a tribunales de familia, dado que este año el consultorio contó con más horas de abogados, su Jefatura se definió, lo que ayudó a ordenar las derivaciones de causas. Además, se suma el hecho de que no existieron licencias médicas de abogado, lo que permitió dar mejor cobertura a la demanda e ingreso de causas.

### Consultorio Mejillones

El Consultorio Jurídico de Mejillones, no logró cumplir la meta en comparación al año 2019, sin embargo, se desarrollaron estrategias de atención a nivel de equipo, además de contar con abogada coordinadora de los procesos de manera permanente.

### Consultorio Antofagasta Norte

Consultorio Jurídico Antofagasta Norte, durante el año 2020 ingresó a Tribunales de Justicia 1056 causas, lo que equivale al 63 % en relación al año 2019, lo que implica que no se cumplió con la meta asignada.

### Consultorio Calama

Los números de este indicador se vieron inicialmente impactados por la baja en las atenciones de OI de la unidad, toda vez que la mayor fuente de ingreso al área judicial del consultorio era, precisamente, la derivación realizada por los profesionales que atienden un caso en OI. Sin embargo, el desconfinamiento de la comuna, el mejoramiento de los números de OI y el aumento de audiencias en el Juzgado de Familia de Calama y designación de casos en calidad de curador ad litem, permitieron un mejoramiento de los números, especialmente en dicha área, manteniéndose todavía relativamente bajos en causas del área civil. En el caso de San Pedro de Atacama es similar, pues los números mejoraron en función del aumento de causas de dicha localidad en el Juzgado de Familia de Calama, considerando la imposibilidad de los profesionales de asistir a la localidad señalada de manera presencial.

## **Consultorio Tocopilla**

A partir del mes de marzo de 2020, concretamente el 23 de Marzo, se estableció la modalidad de trabajar a distancia lo que motivó una implementación técnica y humana novedosa que tardó algún tiempo en arrojar resultados.

## **ODL Antofagasta y Calama**

De la misma manera que ocurrió respecto de las consultas de usuarios(as) desde el estallido se advertía una baja sostenida en las demandas generada por las dificultades para realizar atención presencial que se incrementó luego de la adopción de medidas de carácter sanitario adoptadas por la autoridad a partir de la declaración de estado de catástrofe mediante DS 104 del Ministerio del interior y Seguridad Pública.

Hacia el segundo cuatrimestre del presente año comenzó un leve repunte debido a la implementación de remediales y formas alternativas de atención.

La cantidad de demandas disminuyó también debido a que inicialmente se suspendieron los juicios declarativos y las audiencias respectivas; se paralizaron las diligencias receptoriales por lo que muchas causas no pudieron notificarse, evitando que un número importante de esas causas declarativas pasara luego a cumplimiento, que en un año normal generan una cantidad importante de nuevas demandas.

Esas demandas de cumplimiento bajaron fuertemente impactando directamente la meta referida.

## **Dirección Regional Antofagasta**

Como parte del análisis debemos indicar que mediante mail de fecha 22 de Octubre de 2020 enviado por la Dirección General de la Corporación de Asistencia Judicial, el cual contiene presentación en formato pdf, específicamente la hoja número 15 señala lo siguiente: "En función del desempeño observado en los 9 primeros meses del año y su proyección a Diciembre y considerando, además, la emergencia sanitaria que vive el país, se ha resuelto modificar las metas asociadas a los indicadores Nº 2, Nº 3, y Nº 4.

**Indicador Nº 4:** % de causas ingresadas a los Tribunales de Justicia, en relación al año anterior. Meta Original 95% Nueva Meta 75%"

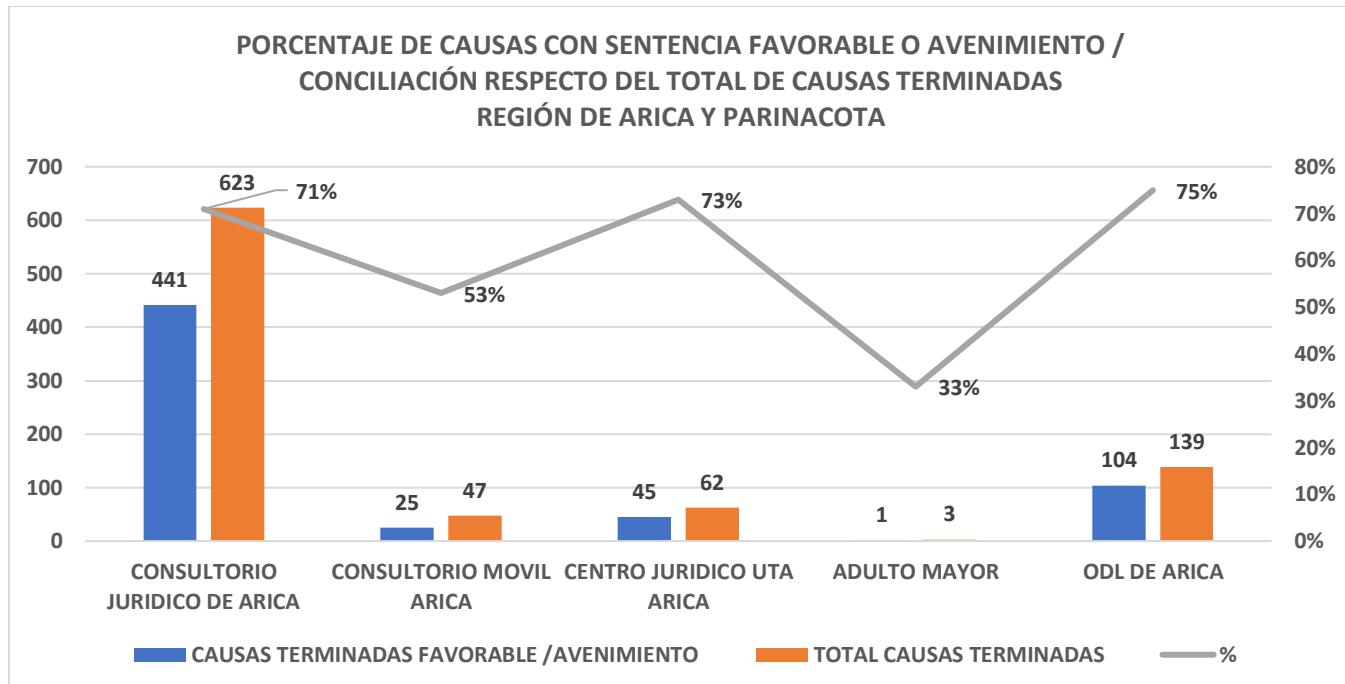
**5. PORCENTAJE DE CAUSAS CON SENTENCIA FAVORABLE O AVENIMIENTO / CONCILIACIÓN RESPECTO DEL TOTAL DE CAUSAS TERMINADAS.**

Nº	INDICADOR	FÓRMULA	META
5	% de causas con sentencia favorable o avenimiento/conciliación respecto del total de causas terminadas.	(Nº de causas terminadas con sentencia favorable o avenimiento año t / Nº total de causas terminadas año t) * 100.	Medir.

**REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA**

REGIÓN	CAUSAS TERMINADAS FAVORABLE / AVENIMIENTO	TOTAL CAUSAS TERMINADAS	%
PRIMER CUATRIMESTRE	330	428	77%
SEGUNDO CUATRIMESTRE	108	171	63%
TERCER CUATRIMESTRE	178	275	56%
<b>TOTAL</b>	<b>616</b>	<b>874</b>	<b>70%</b>

UNIDADES	CAUSAS TERMINADAS FAVORABLE /AVENIMIENTO	TOTAL CAUSAS TERMINADAS	%
CONSULTORIO JURIDICO DE ARICA	441	623	71%
CONSULTORIO MOVIL ARICA	25	47	53%
CENTRO JURIDICO UTA ARICA	45	62	73%
ADULTO MAYOR	1	3	33%
ODL DE ARICA	104	139	75%
<b>TOTAL</b>	<b>616</b>	<b>874</b>	<b>70%</b>



**ANÁLISIS DE RESULTADO:**

En lo que respecta a este indicador podemos decir que de las cinco unidades que se miden, (se agregó el Programa del Adulto Mayor) la que mejores resultados obtuvo fue la Unidad ODL, con un 75%, en comparación con el cuatrimestre anterior, de un 85%, de causas que terminan con sentencias favorables, ello se debe sin considerar

la incertidumbre de pérdida o ganancia, al hecho de que esta región salió de cuarentena, restableciéndose cierto grado de normalidad laboral.

En el caso del Consultorio Jurídico se puede decir que se mantuvo dentro de su constante, sin mayores incrementos, al igual que el Centro Jurídico UTA, en consideración a las causas del periodo, y sus constantes cierres.

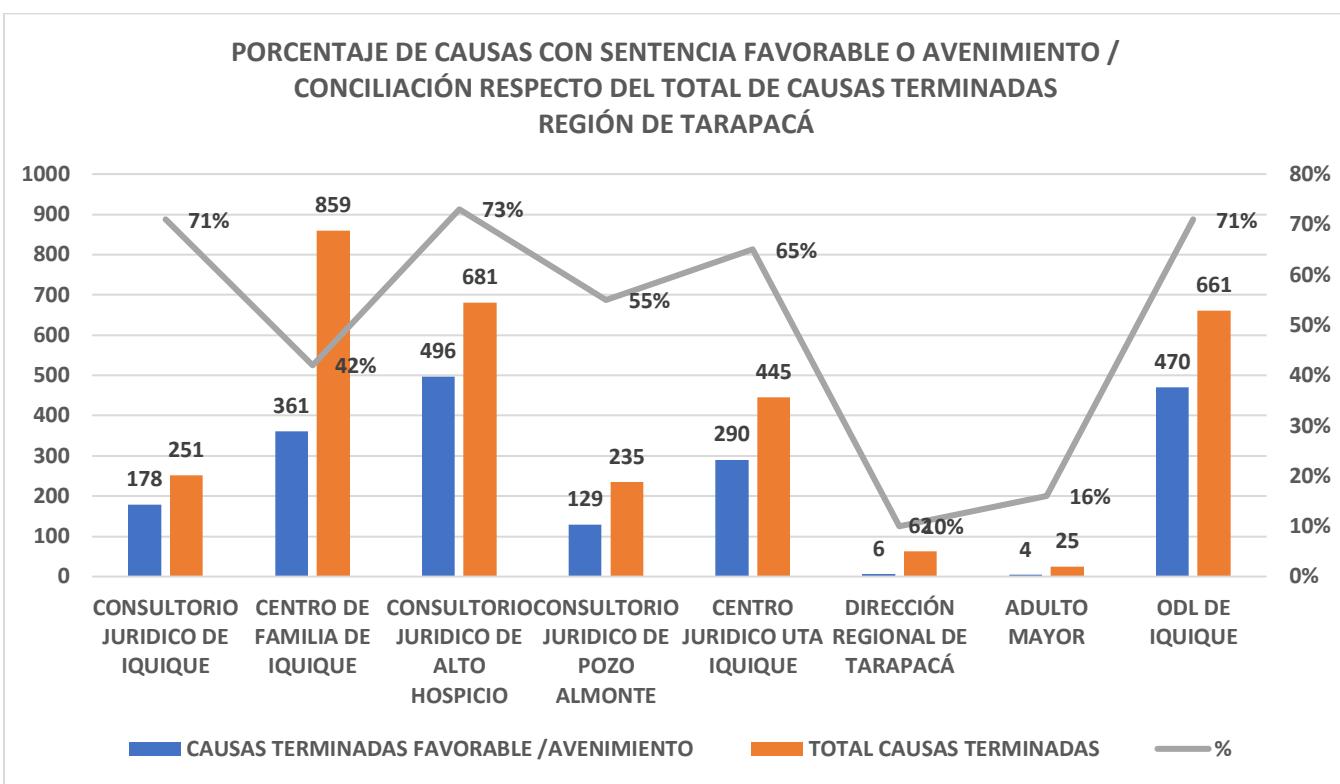
El Consultorio Móvil por el contrario ha obtenido un notable incremento de un 53% que denota el despliegue realizado, trayendo aparejado mayor número de ingresos y por ende estos resultados, considerando además que el Móvil muchas veces es la contraparte de las causas del Consultorio y UTA.

Es dable considerar que en este estudio, se considera al Programa del Adulto Mayor, quien pese a su insipiente porcentaje de un 33%, ello se debe a que su funcionamiento y operatividad, comenzó en el mes de agosto de 2020, y pese a todo su trabajo, ha sido arduo, prácticamente todos los días, independiente de los turnos, en el sentido que más que causas ha significado un tremendo apoyo a la comunidad de personas mayores, asistiéndoles en temáticas de todo orden, como por ejemplo obtención de clave única, su habilitación, OIRS, y vinculación con las redes, siendo su carácter en estas épocas más asistencial, instruyendo a través de sus constantes capacitaciones, la visibilización del programa, y de sus acciones.

## REGIÓN DE TARAPACÁ

REGIÓN	CAUSAS TERMINADAS FAVORABLE / AVENIMIENTO	TOTAL CAUSAS TERMINADAS	%
PRIMER CUATRIMESTRE	838	1.431	59%
SEGUNDO CUATRIMESTRE	503	768	65%
TERCER CUATRIMESTRE	593	1.020	58%
<b>TOTAL</b>	<b>1.934</b>	<b>3.219</b>	<b>60%</b>

UNIDADES	CAUSAS TERMINADAS FAVORABLE / AVENIMIENTO	TOTAL CAUSAS TERMINADAS	%
CONSULTORIO JURIDICO DE IQUIQUE	178	251	71%
CENTRO DE FAMILIA DE IQUIQUE	361	859	42%
CONSULTORIO JURIDICO DE ALTO HOSPICIO	496	681	73%
CONSULTORIO JURIDICO DE POZO ALMONTE	129	235	55%
CENTRO JURIDICO UTA IQUIQUE	290	445	65%
DIRECCIÓN REGIONAL DE TARAPACÁ	6	62	10%
ADULTO MAYOR	4	25	16%
ODL DE IQUIQUE	470	661	71%
<b>TOTAL</b>	<b>1.934</b>	<b>3.219</b>	<b>60%</b>



#### ANÁLISIS DE RESULTADO:

Este indicador presenta un resultado general a la baja, pero remontando durante el tercer cuatrimestre, respecto del período inmediatamente anterior, en que aumenta también la base de causas terminadas totales.

Hay un efecto importante de la paralización de los procesos en el segundo cuatrimestre, que incide en la base de causa terminadas, pero ese efecto parece haberse superado en el tercer cuatrimestre, aumentando también levemente el número de resultados favorables respecto del segundo cuatrimestre, aun cuando el porcentaje baja respecto del mismo período, al ser mayor el número de causas terminadas.

En el Consultorio Jurídico de Iquique, el resultado se explica principalmente por el enfriamiento y paralización de los procesos de cobranza, rebajando el número de tales términos los mismos en las causas terminadas lo que implica un mayor predominio de los términos declarativos. Del mismo modo el registro SAJ no permite que esta unidad distinga entre los resultados declarativos y los resultados de cobranza, presentando un único proceso desde la demanda hasta el pago o cumplimiento de lo resuelto, lo que causa una distorsión al momento de evaluar los resultados.

El Centro de Familia, a su vez, presenta un alto número de términos que no son sentencia desfavorable o avenimiento. Ahora bien, los términos que no son sentencias favorables o avenimientos engloban una serie de causales que no necesariamente son sentencias desfavorables. Hay un componente de designaciones del tribunal en las cuales se concurre a audiencias o realizan diligencias pero que, en definitiva, la persona afectada no comparece o no es habida, por lo que es necesario solicitar que se deje sin efecto la designación; las curadurías y los cumplimientos en materia de protección también suele tener un término que no concuerda con favorable o avenimiento. Finalmente, hay designaciones en defensa de denunciados (VIF) y requeridos (protección) en que es previsible un resultado desfavorable y que la unidad no puede rechazar por ese motivo. Durante la emergencia sanitaria, existe un nutrido número de personas que no ha comparecido o no ha sido habido, lo que explica la distribución de los términos en la unidad.

Lo anterior es aplicable a la generalidad de las unidades con competencia en asuntos de familia.

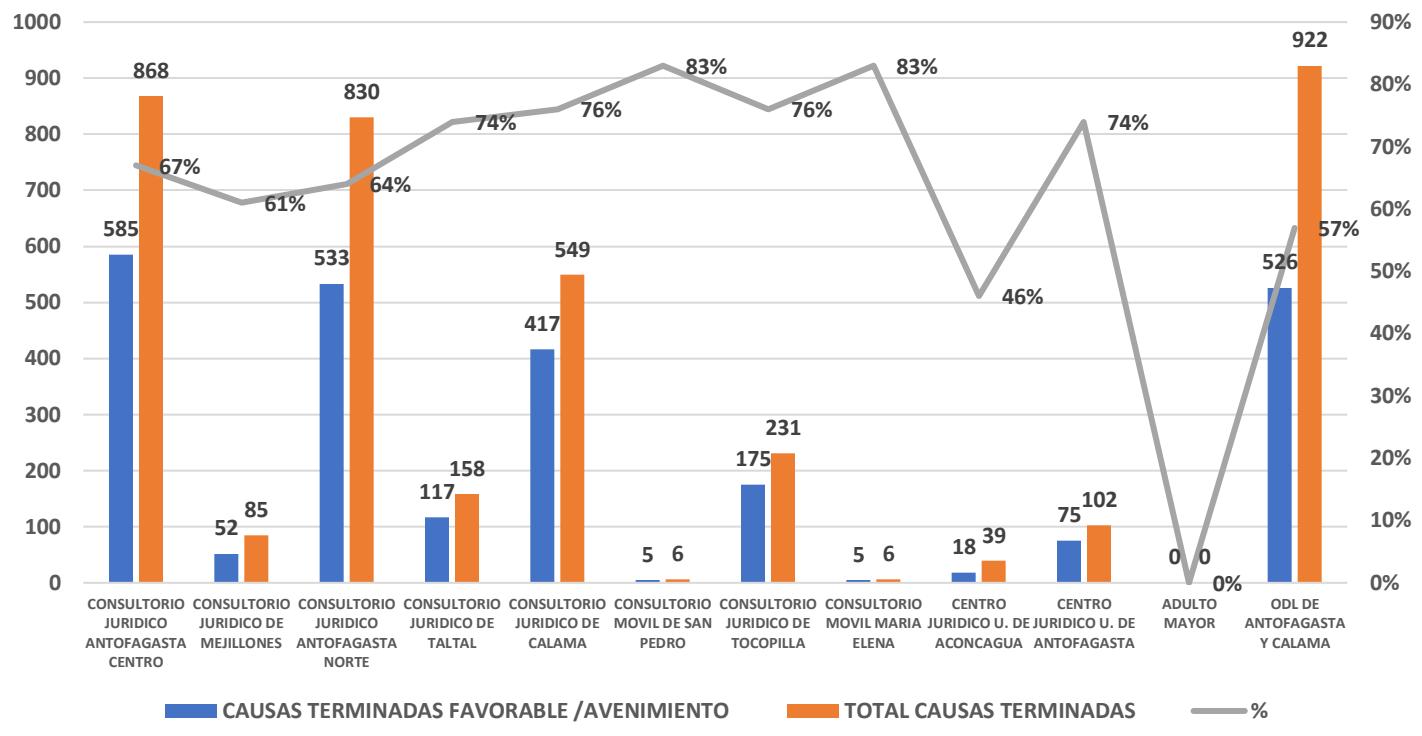
En el caso de la Dirección Regional y de la unidad especializada para la atención de Adultos Mayores, las causas que se ingresan (VIF) en forma mayoritaria terminan por causales diferentes a las de la medición (sentencia favorable o avenimiento). Generalmente hay una suspensión u otras causales que no implican dictación de sentencia y en caso de la Dirección Regional, se constata también los términos administrativos de causas derivadas a la unidad de atención de Adultos Mayores o bien, por los efectos propios de la suspensión de las causas VIF cuando dentro del término legal (un año) la víctima expresa que no desea proseguir con el asunto y, por lo tanto, se deja transcurrir el plazo sin realizar diligencias.

## REGIÓN DE ANTOFAGASTA

REGIÓN	CAUSAS TERMINADAS FAVORABLE / AVENIMIENTO	TOTAL CAUSAS TERMINADAS	%
PRIMER CUATRIMESTRE	1.133	1.737	65%
SEGUNDO CUATRIMESTRE	724	1.189	61%
TERCER CUATRIMESTRE	651	878	74%
<b>TOTAL</b>	<b>2.508</b>	<b>3.804</b>	<b>66%</b>

UNIDADES	CAUSAS TERMINADAS FAVORABLE / AVENIMIENTO	TOTAL CAUSAS TERMINADAS	%
CONSULTORIO JURIDICO ANTOFAGASTA CENTRO	585	868	67%
CONSULTORIO JURIDICO DE MEJILLONES	52	85	61%
CONSULTORIO JURIDICO ANTOFAGASTA NORTE	533	830	64%
CONSULTORIO JURIDICO DE TALTAL	117	158	74%
CONSULTORIO JURIDICO DE CALAMA	417	549	76%
CONSULTORIO MOVIL DE SAN PEDRO	5	6	83%
CONSULTORIO JURIDICO DE TOCOPILLA	175	231	76%
CONSULTORIO MOVIL MARIA ELENA	5	6	83%
CENTRO JURIDICO U. DE ACONCAGUA	18	39	46%
CENTRO JURIDICO U. DE ANTOFAGASTA	75	102	74%
ADULTO MAYOR	0	0	0%
ODL DE ANTOFAGASTA Y CALAMA	526	922	57%
<b>TOTAL</b>	<b>2.508</b>	<b>3.804</b>	<b>66%</b>

**PORCENTAJE DE CAUSAS CON SENTENCIA FAVORABLE O AVENIMIENTO / CONCILIACIÓN  
RESPECTO DEL TOTAL DE CAUSAS TERMINADAS  
REGIÓN DE ANTOFAGASTA**



#### **ANÁLISIS DE RESULTADO:**

##### **Consultorio Antofagasta Centro**

El Consultorio Jurídico Antofagasta Centro, no logra cumplir con los parámetros del año 2019, debido a que los tribunales de Familia tuvieron que adecuarse a la nueva modalidad de trabajo, lo que los lleva a suspender la gran mayoría de las audiencias contenciosas y re agendarlas, alargándose los plazos de audiencias en tres a cuatro meses, lo que dificulta el término de estas, en tiempos más acotados, dándole prioridad a las causas urgentes como medidas de protección y VIF.

##### **Consultorio Mejillones**

El consultorio jurídico de Mejillones no logra cumplir la meta en comparación del año 2019, debido a que el tribunal debió adecuarse a la actual contingencia por COVID – 19, principalmente por suspensión y re agendamiento de causas.

##### **Consultorio Antofagasta Norte**

Consultorio Jurídico Norte, terminó por sentencia favorable o avenimiento durante el año 2020, un total de 533 causas, lo que equivale al 64% de las causas terminadas.

##### **Consultorio Calama**

Se mantiene una tendencia de resultado favorable al usuario en las causas tramitadas por el consultorio, explicándose ello ya que al tener una mayor cantidad de causas en situaciones de defensa de los usuarios en juicios de familia por medidas de protección, violencia intrafamiliar y en materia civil en casos voluntarios se impacta favorablemente en el indicador, dado que en dicha condición es más difícil obtener sentencias favorables o acuerdos. En San Pedro de Atacama, el porcentaje registrado obedece a que por la poca cantidad de causas, cualquier número impacta altamente en sus resultados.

## **Consultorio Tocopilla**

La baja porcentual se explica en este último tiempo con la reprogramación de muchas audiencias debido en un principio a la implementación de medidas por parte del Poder Judicial a fin de poder realizar las audiencias lo que de alguna manera (muy menor a estas alturas) se ha ido atenuando manteniendo las Agendas de audiencias más regularmente. Pero a esto se suman un nuevo indicador de suspensiones y reprogramaciones de audiencias y que viene dado por el fuerte incremento de trabajo en los tribunales de familia por las solicitudes de retenciones d ellos fondos de A.F.P. lo que ha repercutido en los tiempos o plazos de dictación de sentencias y en el término judicial del caso.

## **ODL Antofagasta y Calama**

Implementación de formas alternativas de atención debidamente publicadas y difundidas con órganos relacionados: creación de correo institucional para dirigir consulta, fonos de atención e inclusive entrevistas por videoconferencia.

Difusión respecto de nueva modalidad de trabajo y atención. Solicitud de modificación de Actas de Comparendos de Conciliación a la IPT de Antofagasta y Calama, a objeto que publicaran en la misma correo electrónico y fonos de atención a los(a) usuarios(as).

Realización de reuniones técnicas de equipos Antofagasta y Calama (por VC) a objeto de verificar indicadores y discutir estrategias de difusión y atención de usuarios(as).

Elaboración de un protocolo de atención en fases 3 o 4 que resguardara la integridad de los funcionarios(as) y de los(as) usuarios(as) atendidos.

Implementación de turno de trabajo en modalidad semipresencial a partir del mes de octubre de 2020.

Reuniones por sistema de videoconferencia con representantes de instituciones vinculadas a la labor de la oficina tales como las Inspecciones provinciales del Trabajo y Dirección del Trabajo, Comité de Jueces de los Juzgados del Trabajo de Antofagasta y Calama entre otros.

## **Dirección Regional Antofagasta**

Sin perjuicio del resultado obtenido el presente indicador que es un 66%, es decir, 2/3 se hace necesario hacer presente que 1/3 restante no necesariamente da cuenta de causas con resultado desfavorable, sino que también se debe a desistimientos, abandono de procedimiento, archivo provisional lo que no significa que esta se haya perdido. Finalmente es dable señalar que esta Corporación asume el patrocinio de todos los usuarios que requieran asistencia jurídica para otorgar el derecho de acceso a la justicia, sin existir un filtro previo de viabilidad jurídica.

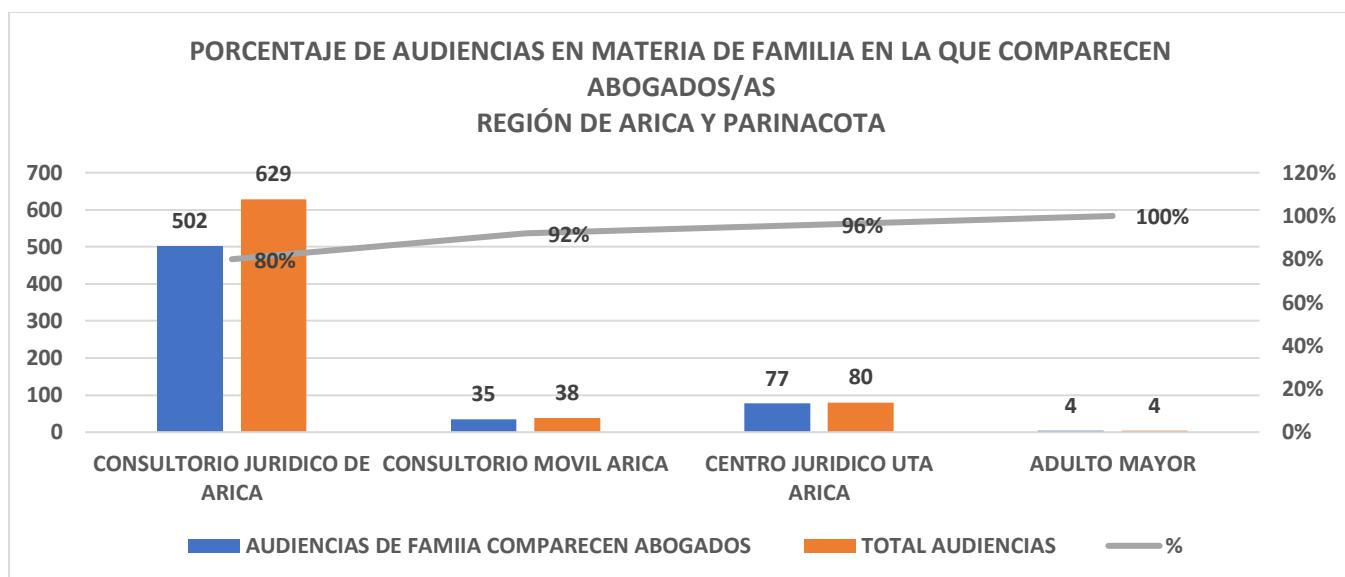
**6. PORCENTAJE DE AUDIENCIAS EN MATERIA DE FAMILIA EN LA QUE COMPARCEN ABOGADOS/AS EN RELACIÓN AL TOTAL DE AUDIENCIAS EN MATERIA DE FAMILIA ASISTIDAS POR LA CORPORACIÓN.**

Nº	INDICADOR	FÓRMULA	META
6	% Audiencias en materia de familia en la que comparecen abogados en relación al total de audiencias en materia de familia asistidas por la Corporación.	$[(Nº \text{ de audiencias en materia de familia en la que comparecen abogados en el año } t / Nº \text{ total de audiencias en materia de familia asistidas por la CAJ en el año } t) - 1] * 100$	Medir

**REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA**

REGIÓN	AUDIENCIAS DE FAMILIA COMPARCEN ABOGADOS	TOTAL AUDIENCIAS	%
PRIMER CUATRIMESTRE	251	358	70%
SEGUNDO CUATRIMESTRE	107	118	91%
TERCER CUATRIMESTRE	260	275	95%
<b>TOTAL</b>	<b>618</b>	<b>751</b>	<b>82%</b>

UNIDADES	AUDIENCIAS DE FAMILIA COMPARCEN ABOGADOS	TOTAL AUDIENCIAS	%
CONSULTORIO JURIDICO DE ARICA	502	629	80%
CONSULTORIO MOVIL ARICA	35	38	92%
CENTRO JURIDICO UTA ARICA	77	80	96%
ADULTO MAYOR	4	4	100%
<b>TOTAL</b>	<b>618</b>	<b>751</b>	<b>82%</b>



**ANÁLISIS DE RESULTADO:**

Ha de tenerse presente, lo ya mencionado en los informes anteriores, esto es, que la CAJTA, región de Arica y Parinacota, está constituida por una baja dotación de profesionales abogados, 15 en total incluyendo al Director Regional y a la profesional del Convenio CAJTA- SENADIS.- Estando integrada la unidad Consultorio Jurídico y Móvil, en total de seis profesionales abogados, siendo 4 destinados a materia de familia, siendo nuestro pilar de

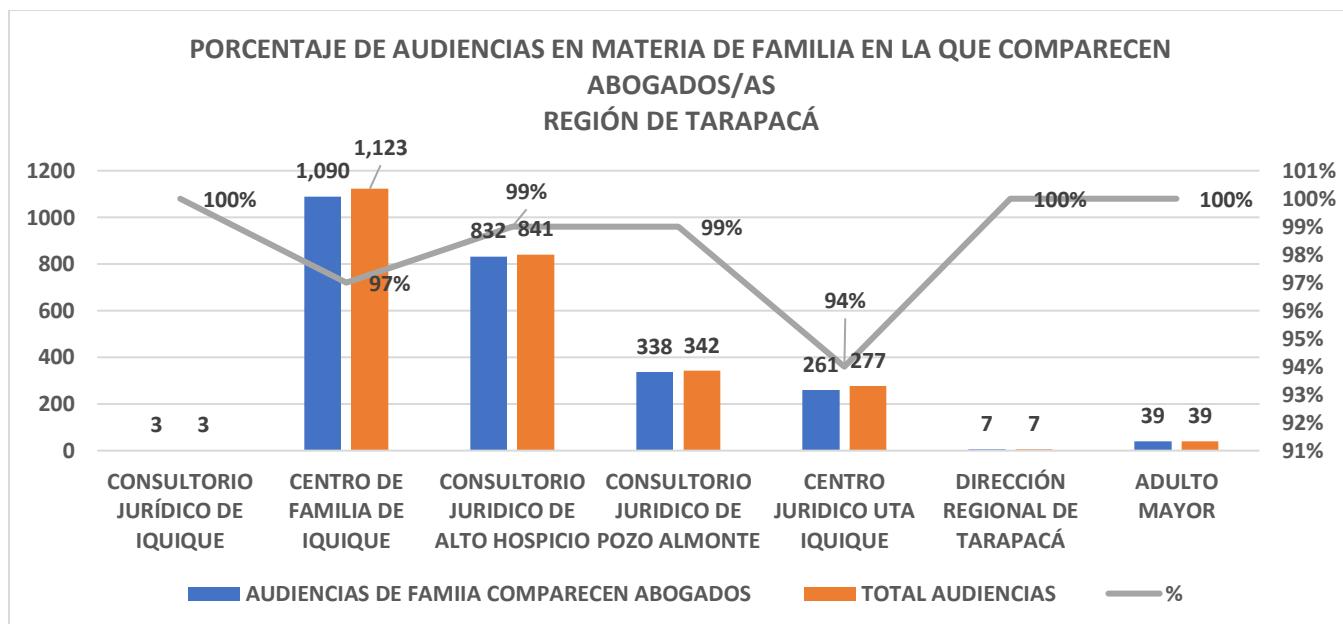
apoyo los postulantes, frente al choque de audiencias. Destacar que en este periodo analizado, al ser las audiencias por sistema zoom, produjo una mayor comparecencia virtual de abogados.

Pero, al igual se logró un porcentaje no menor para la cantidad de abogados con los que contamos, haciendo estos un gran esfuerzo para lograr participar de todos los juicios.

## REGIÓN DE TARAPACÁ

REGIÓN	AUDIENCIAS DE FAMILIA COMPARCEN ABOGADOS	TOTAL AUDIENCIAS	%
PRIMER CUATRIMESTRE	1.053	1.095	96%
SEGUNDO CUATRIMESTRE	526	534	99%
TERCER CUATRIMESTRE	991	1.003	99%
<b>TOTAL</b>	<b>2.570</b>	<b>2.632</b>	<b>98%</b>

UNIDADES	AUDIENCIAS DE FAMILIA COMPARCEN ABOGADOS	TOTAL AUDIENCIAS	%
CONSULTORIO JURÍDICO DE IQUIQUE	3	3	100%
CENTRO DE FAMILIA DE IQUIQUE	1.090	1.123	97%
CONSULTORIO JURIDICO DE ALTO HOSPICIO	832	841	99%
CONSULTORIO JURIDICO DE POZO ALMONTE	338	342	99%
CENTRO JURIDICO UTA IQUIQUE	261	277	94%
DIRECCIÓN REGIONAL DE TARAPACÁ	7	7	100%
ADULTO MAYOR	39	39	100%
<b>TOTAL</b>	<b>2.570</b>	<b>2.632</b>	<b>98%</b>



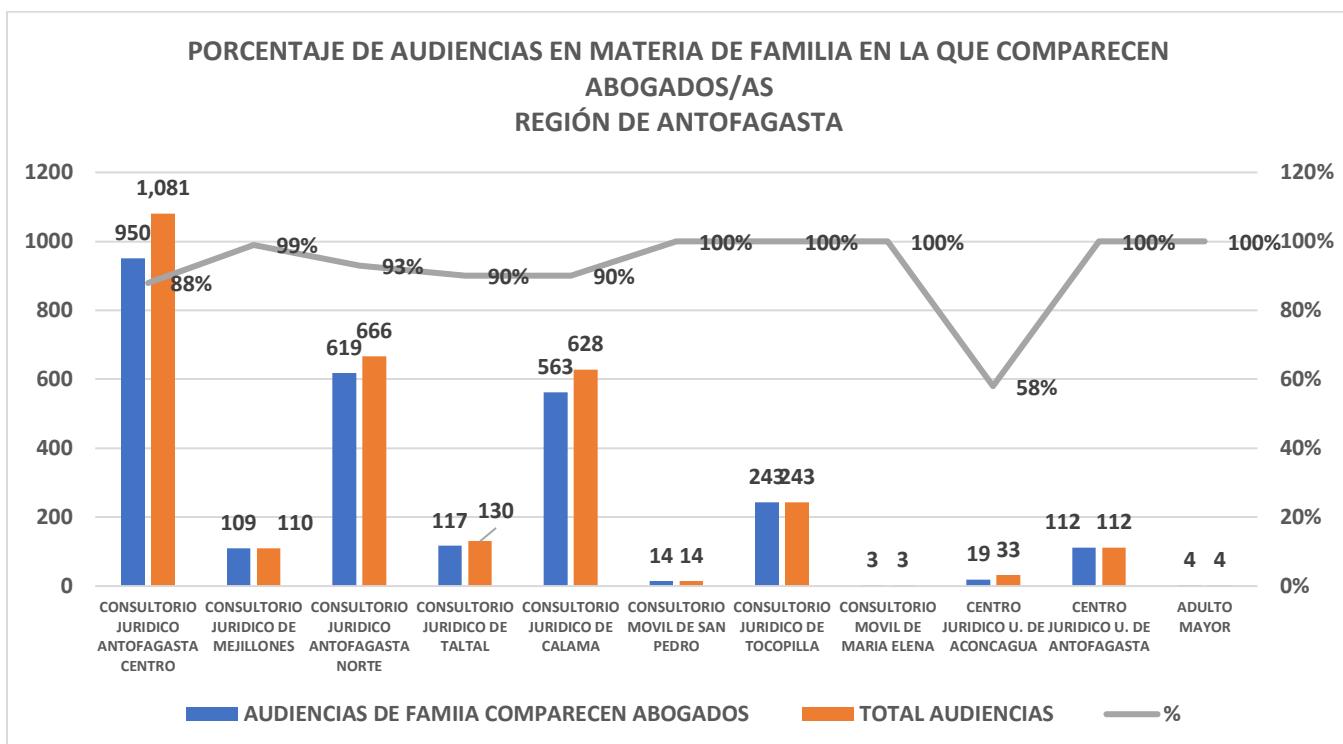
### ANÁLISIS DE RESULTADO:

Este indicador se mantiene dentro de los rangos históricos, en forma positiva y óptima. Las unidades han interiorizado esta meta de profesionalización en asuntos de familia, lo que se ha extrapolado a otras áreas que no son parte de la medición como una forma de mejorar el servicio y la imagen institucional.

## REGIÓN DE ANTOFAGASTA

REGIÓN	AUDIENCIAS DE FAMILIA COMPARCEN ABOGADOS	TOTAL AUDIENCIAS	%
PRIMER CUATRIMESTRE	1.004	1.193	84%
SEGUNDO CUATRIMESTRE	673	731	92%
TERCER CUATRIMESTRE	1.076	1.100	98%
<b>TOTAL</b>	<b>2.753</b>	<b>3.024</b>	<b>91%</b>

UNIDADES	AUDIENCIAS DE FAMILIA COMPARCEN ABOGADOS	TOTAL AUDIENCIAS	%
CONSULTORIO JURIDICO ANTOFAGASTA CENTRO	950	1.081	88%
CONSULTORIO JURIDICO DE MEJILLONES	109	110	99%
CONSULTORIO JURIDICO ANTOFAGASTA NORTE	619	666	93%
CONSULTORIO JURIDICO DE TALTEL	117	130	90%
CONSULTORIO JURIDICO DE CALAMA	563	628	90%
CONSULTORIO MOVIL DE SAN PEDRO	14	14	100%
CONSULTORIO JURIDICO DE TOCOPILLA	243	243	100%
CONSULTORIO MOVIL DE MARIA ELENA	3	3	100%
CENTRO JURIDICO U. DE ACONCAGUA	19	33	58%
CENTRO JURIDICO U. DE ANTOFAGASTA	112	112	100%
ADULTO MAYOR	4	4	100%
<b>TOTAL</b>	<b>2.570</b>	<b>2.632</b>	<b>98%</b>



### ANÁLISIS DE RESULTADO:

#### Consultorio Antofagasta Centro

No se logra asistir con abogado al 100% de las audiencias dado al número de audiencia fijadas durante la mañana en diferentes sesiones de zoom, que no permitían a los abogados estar presentes en todas a la vez, por eso deben ser cubiertas por postulantes.

### **Consultorio Mejillones**

La Abogada del Consultorio Jurídico Mejillones ha asistido en mayoría a las audiencias solicitadas por los tribunales, no logrando la meta solo por un 1%.

### **Consultorio Antofagasta Norte y Taltal**

Como Consultorio Jurídico Norte comparecen abogado a audiencia de Familia, en 619 audiencias, lo que equivale al 93% del total de las audiencias. En el caso del Consultorio de Taltal se comparece a 117 audiencias lo que equivale al 90%.

### **Consultorio Calama**

El porcentaje de audiencias en que participan abogados en materia de familia se ha mantenido estable, ya que corresponde generalmente a la relación de número de postulantes vigentes y autorizados para realizar audiencias y la participación de sus tutores en ellas. En el caso de San Pedro de Atacama, al no haber postulante asignado al móvil, el 100% de las audiencias son asumidas por profesionales.

### **Consultorio Tocopilla**

Indicador cumplido casi en su totalidad. Audiencias realizadas con normalidad a través de plataforma Zoom.

### **Dirección Regional Antofagasta**

El porcentaje que arroja el presente indicador que es un 91% en promedio anual, da cuenta de la forma de trabajar de nuestra Corporación que adolece a la toma de audiencias mayoritariamente por Abogados Patrocinantes y sólo de forma residual por los postulantes que se encuentran en proceso de aprendizaje.

## **7. PROMEDIO DE ACTIVIDADES COMUNITARIAS DE PREVENCIÓN DE CONFLICTOS REALIZADAS POR LAS UNIDADES OPERATIVAS DEL MISMO TIPO.**

Nº	INDICADOR	FÓRMULA	META
7	Promedio de actividades comunitarias de prevención de conflictos realizadas por unidades operativas del mismo tipo	$\Sigma$ actividades comunitarias realizadas en el año t por unidades operativas de un mismo tipo/ N° total de unidades operativas de un mismo tipo	$\geq 2$

### **REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA**

REGIÓN	ACTIVIDADES EJECUTADAS 2020	CANTIDAD DE CENTROS	META >= 2
PRIMER CUATRIMESTRE	1	3	0,3
SEGUNDO CUATRIMESTRE	3	3	1
TERCER CUATRIMESTRE	10	3	3,3
TOTAL	14	3	4,7

UNIDADES	ACTIVIDADES EJECUTADAS 2020	CANTIDAD DE CENTROS	META >= 2
CONSULTORIOS JURÍDICOS	10	1	10
CAVI	2	1	2
OFICINA DE DEFENSA LABORAL (ODL)	2	1	2

**Nota:** dada la revisión de datos estadísticos realizada y contrastada con la medición realizada por el DAJ, se modificó la medición de los 2 cuatrimestres anteriores adaptando la medición al criterio ministerial, generando así consistencia entre el cálculo que realiza el DAJ y el que realiza la CAJTA, para este indicador de gestión.

#### **ANÁLISIS DE RESULTADO:**

Lo que respecta a este indicador podemos decir que la meta está cumplida en su totalidad y esto es debido a la ayuda que se obtuvo de todos(as) los(as) Asistentes Sociales de la CAJTA Arica y Parinacota, como se ha informado en los otros indicadores.

En relación con este indicador, la Unidad Consultorio Jurídico, ha cumplido en lo que constituye el primer cuatrimestre, la generación de más de dos talleres como mínimo, cumpliendo con creces el mínimos, lo anterior se debe al apoyo brindado por los asistentes sociales quienes reorganizando y concentrando todas las actividades, redistribuyéndolas de manera equitativa, destacando que hoy en día existiendo la posibilidad tecnológica de los medios tecnológicos, video conferencia o talleres virtuales, todas las unidades son multimaterias en este aspecto, visibilizando a todo evento a la CAJTA.

En relación con las dos unidades de la CAJTA, Arica, esto es Oficina de Defensoría Laboral, está en lo que va del año ya tiene cumplida esta meta por el año, a lo igual que el CAVI.

### **REGIÓN DE TARAPACÁ**

REGIÓN	ACTIVIDADES EJECUTADAS 2020	CANTIDAD DE CENTROS	META >= 2
PRIMER CUATRIMESTRE	0	7	0
SEGUNDO CUATRIMESTRE	16	7	2,3
TERCER CUATRIMESTRE	26	7	3,7
TOTAL	42	7	6

UNIDADES	ACTIVIDADES EJECUTADAS 2020	CANTIDAD DE CENTROS	META >= 2
CONSULTORIOS JURÍDICOS	22	4	5,5
CAVI	5	1	5
OFICINA DE DEFENSA LABORAL (ODL)	2	1	2
CENTRO DE MEDIACIÓN	13	1	13

**Nota:** dada la revisión de datos estadísticos realizada y contrastada con la medición realizada por el DAJ, se modificó la medición de los 2 cuatrimestres anteriores adaptando la medición al criterio ministerial, generando así consistencia entre el cálculo que realiza el DAJ y el que realiza la CAJTA, para este indicador de gestión.

#### **ANÁLISIS DE RESULTADO:**

El resultado presenta una evolución positiva respecto del período anterior y en concordancia con la medición realizada a por la DAJ, lo que revela un cumplimiento objetivo del indicador. Se puede destacar el desempeño del CAVI de Iquique que durante el cuatrimestre pudo alcanzar su promedio de actividades, adaptándose a los medios remotos para lograrlo.

En cuanto al Centro de Mediación de Iquique, expresó su propuesta de cambio cultural, difundiendo las técnicas de mediación para reeducar las formas de las relaciones personales, el concepto mismo de conflicto y su importancia para la paz social.

La ODL de Iquique, centró sus actividades en la difusión de la normativa de la protección al empleo y en los derechos de los migrantes.

Se hace presente que las unidades concluyen su labor en este indicador durante el presente cuatrimestre, después de un proceso de aprendizaje para reconvertir estas actividades y realizarlas en forma virtual, con estricto apego a las instrucciones ministeriales sobre la naturaleza de las mismas.

## REGIÓN DE ANTOFAGASTA

REGIÓN	ACTIVIDADES EJECUTADAS 2020	CANTIDAD DE CENTROS	META >= 2
PRIMER CUATRIMESTRE	0	6	0,0
SEGUNDO CUATRIMESTRE	4	6	0,7
TERCER CUATRIMESTRE	11	6	1,8
TOTAL	15	6	2,5

UNIDADES	ACTIVIDADES EJECUTADAS 2020	CANTIDAD DE CENTROS	META >= 2
CONSULTORIOS JURÍDICOS	10	4	2,5
CAVI	2	1	2
OFICINA DE DEFENSA LABORAL (ODL)	3	1	3

**Nota:** dada la revisión de datos estadísticos realizada y contrastada con la medición realizada por el DAJ, se modificó la medición de los 2 cuatrimestres anteriores adaptando la medición al criterio ministerial, generando así consistencia entre el cálculo que realiza el DAJ y el que realiza la CAJTA, para este indicador de gestión.

### ANÁLISIS DE RESULTADO:

#### Dirección Regional Antofagasta

De acuerdo a los indicadores los Consultorios Jurídicos, CAVI y ODL todos de la Región de Antofagasta han cumplido con el número de actividades comunitarias de prevención de conflictos y promoción derechos realizadas el presente año.

## 8. PROMEDIO DE ACTIVIDADES COMUNITARIAS DE PROMOCIÓN DE DERECHOS REALIZADAS POR LAS UNIDADES OPERATIVAS DEL MISMO TIPO.

Nº	INDICADOR	FÓRMULA	META
8	Promedio de actividades comunitarias de promoción de derechos realizadas por unidades operativas del mismo tipo	$\Sigma$ actividades comunitarias realizadas en el año t por unidades operativas de un mismo tipo/ N° total de unidades operativas de un mismo tipo	≥ 3

## REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA

---

REGIÓN	ACTIVIDADES EJECUTADAS 2020	CANTIDAD DE CENTROS	META >= 3
PRIMER CUATRIMESTRE	9	3	3
SEGUNDO CUATRIMESTRE	37	3	12,3
TERCER CUATRIMESTRE	30	3	10
TOTAL	76	3	25,3

UNIDADES	ACTIVIDADES EJECUTADAS 2020	CANTIDAD DE CENTROS	META >= 3
CONSULTORIOS JURÍDICOS	58	1	58
CAVI	9	1	9
OFICINA DE DEFENSA LABORAL (ODL)	9	1	9

**Nota:** dada la revisión de datos estadísticos realizada y contrastada con la medición realizada por el DAJ, se modificó la medición de los 2 cuatrimestres anteriores adaptando la medición al criterio ministerial, generando así consistencia entre el cálculo que realiza el DAJ y el que realiza la CAJTA, para este indicador de gestión.

### ANÁLISIS DE RESULTADO:

En este indicador podemos decir que la meta está cumplida, sobre todo en lo que respecta a los Consultorios Jurídicos por sobre lo solicitado y con respecto a las otras unidades también están cumplidas.

Ha sido una constante, en esta región la realización de actividades como de promoción de derechos, que este indicador es anual, la unidad consultorio jurídico ha sumado en si el cumplimiento del indicador, sin perjuicio, que la difusión es algo permanente, siendo las capsulas informativas, esenciales, medios de comunicación como lo son la radio y tv. - Además de la página web de la CAJTA. - Y lo ya expresado, de asumir el control absoluto por parte de la Dirección Regional.

## REGIÓN DE TARAPACÁ

---

REGIÓN	ACTIVIDADES EJECUTADAS 2020	CANTIDAD DE CENTROS	META >= 3
PRIMER CUATRIMESTRE	21	7	3
SEGUNDO CUATRIMESTRE	51	7	7,3
TERCER CUATRIMESTRE	44	7	6,3
TOTAL	116	7	16,6

UNIDADES	ACTIVIDADES EJECUTADAS 2020	CANTIDAD DE CENTROS	META >= 3
CONSULTORIOS JURÍDICOS	93	4	23,25
CAVI	4	1	4
OFICINA DE DEFENSA LABORAL (ODL)	7	1	7
CENTRO DE MEDIACIÓN	12	1	12

**Nota:** dada la revisión de datos estadísticos realizada y contrastada con la medición realizada por el DAJ, se modificó la medición de los 2 cuatrimestres anteriores adaptando la medición al criterio ministerial, generando así consistencia entre el cálculo que realiza el DAJ y el que realiza la CAJTA, para este indicador de gestión.

#### **ANÁLISIS DE RESULTADO:**

En este parámetro se puede constatar un cumplimiento óptimo, demostrando todas las unidades dominio de las tecnologías de las comunicaciones, así como una adecuada coordinación con los medios de comunicación por parte de la Dirección Regional y una correcta utilización de las redes y contactos institucionales.

Se debe destacar al Consultorio Jurídico de Pozo Almonte y la utilización de la red de radios comunitarias en las zonas rurales de la provincia del Tamarugal; el enfoque Adultos Mayores por parte del Centro de Mediación; la red establecida a raíz de los Diálogos de Acceso a la Justicia y que fue adecuadamente utilizada por la Oficina de Defensa Laboral para llegar a un mayor número de trabajadores. Finalmente, el CAVI de Iquique, pese a la licencia médica de la Coordinadora (s) pudo organizar las actividades con enfoque en la difusión de los mecanismos de ayuda en casos de abuso sexual, especialmente, en Niños, Niñas y Adolescentes.

### **REGIÓN DE ANTOFAGASTA**

REGIÓN	ACTIVIDADES EJECUTADAS 2020	CANTIDAD DE CENTROS	META >= 3
PRIMER CUATRIMESTRE	5	6	0,8
SEGUNDO CUATRIMESTRE	34	6	5,7
TERCER CUATRIMESTRE	20	6	3,3
TOTAL	59	6	9,8

UNIDADES	ACTIVIDADES EJECUTADAS 2020	CANTIDAD DE CENTROS	META >= 3
CONSULTORIOS JURÍDICOS	47	4	11,8
CAVI	4	1	4
OFICINA DE DEFENSA LABORAL	8	1	8

**Nota:** dada la revisión de datos estadísticos realizada y contrastada con la medición realizada por el DAJ, se modificó la medición de los 2 cuatrimestres anteriores adaptando la medición al criterio ministerial, generando así consistencia entre el cálculo que realiza el DAJ y el que realiza la CAJTA, para este indicador de gestión.

#### **ANÁLISIS DE RESULTADO:**

##### **Dirección Regional Antofagasta**

De acuerdo a los indicadores los Consultorios Jurídicos, CAVI y ODL todos de la Región de Antofagasta han cumplido con el número de actividades comunitarias de promoción derechos realizadas el presente año.



## LABOR DE LA CORPORACIÓN

## LÍNEAS DE ATENCIÓN

La Corporación, como ya se indicó como el resto de las instituciones del país se vio afectada en todo su modelo de atención producto de las medidas de cuidado y cuarentenas en todas las unidades y comunas donde presta atención, desde el lunes 20 de marzo se tuvo que cambiar toda la forma de atención para atender todas las líneas y servicios de CAJTA, pasando de un sistema 100% presencial y en terreno a un trabajo remoto para resguardar la salud de usuario/as y funcionarios/as, en cumplimiento de las medidas indicadas por la Autoridad Sanitaria y ante este nuevo escenario con compromiso y uso de las TICs, se pudo dar continuidad del servicio y dar cumplimiento a la misión primordial de proporcionar asistencia judicial y/o jurídica gratuita a personas vulnerables en las líneas de orientación e información, patrocinio judicial y resolución alternativa de conflictos, durante el año 2020 desarrolló diversas actividades que la vinculan y conectan con la comunidad en las diferentes temáticas que conforman su quehacer y que se refieren a las materias que se desarrollan de una manera diferente como son a través de correo electrónico, teléfono wasap, video llamadas, videoconferencias, página web, redes sociales, live en vivo, entre otros.

### 1. SERVICIO DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN

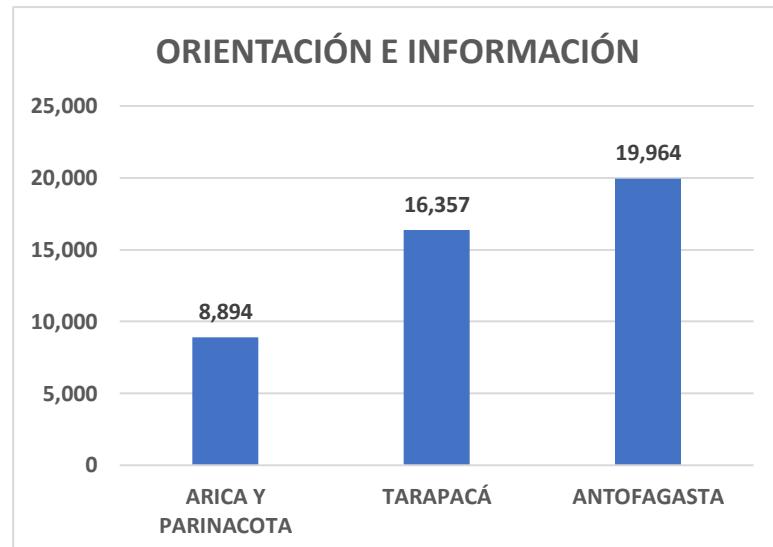
La Corporación ofrece a la comunidad una asesoría de un profesional principalmente de un abogado y/o de un asistente social, quien acoge y entrega información socio-jurídica respecto del problema o conflicto que es consultado, los derechos y deberes de cada usuario, así como también la forma más adecuada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

Durante el año 2020, la Corporación como se indicó tuvo que transformar todas sus líneas de atención y convertirlas en atenciones a través de la vía remota, esto en atención a que producto de la pandemia por COVID 19, durante el año 2020 se tuvo que digitalizar todos los canales y vías de atención a nuestros usuarios, para lo cual se continuó atendiendo por la vía telefónica, a través de formularios web, vía redes sociales y se trabajó realizando mucha difusión a través de nuestras redes y por la vía de las radios y la televisión local.

Las estadísticas sobre la temática de orientación e información desarrollada por la Corporación en el año 2020 se reflejan en el siguiente cuadro de atención.

REGIÓN	ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN
ARICA Y PARINACOTA	8.894
TARAPACÁ	16.357
ANTOFAGASTA	19.964
<b>TOTAL</b>	<b>45.215</b>

El total de Atenciones en la línea de Orientación e Información realizadas por la CAJTA, incluidos los centros especializados, asciende a un monto de **45.215**.



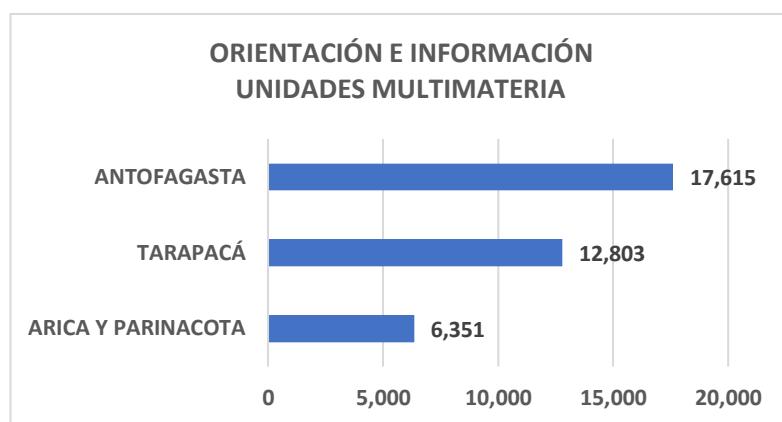
Destacar que ante la contingencia se atendió solo un 3,9% menos del año 2019 donde se logró atender a 47.050

## LÍNEAS DE ATENCIÓN ENERO A DICIEMBRE 2020, UNIDADES MULTIMATERIA.

### • SERVICIO DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN.

Cantidad de atenciones realizadas: Se realizaron **36 mil 769 orientaciones**, las que le permitió a nuestros usuarios resolver sus dudas y avanzar en la resolución de sus conflictos.

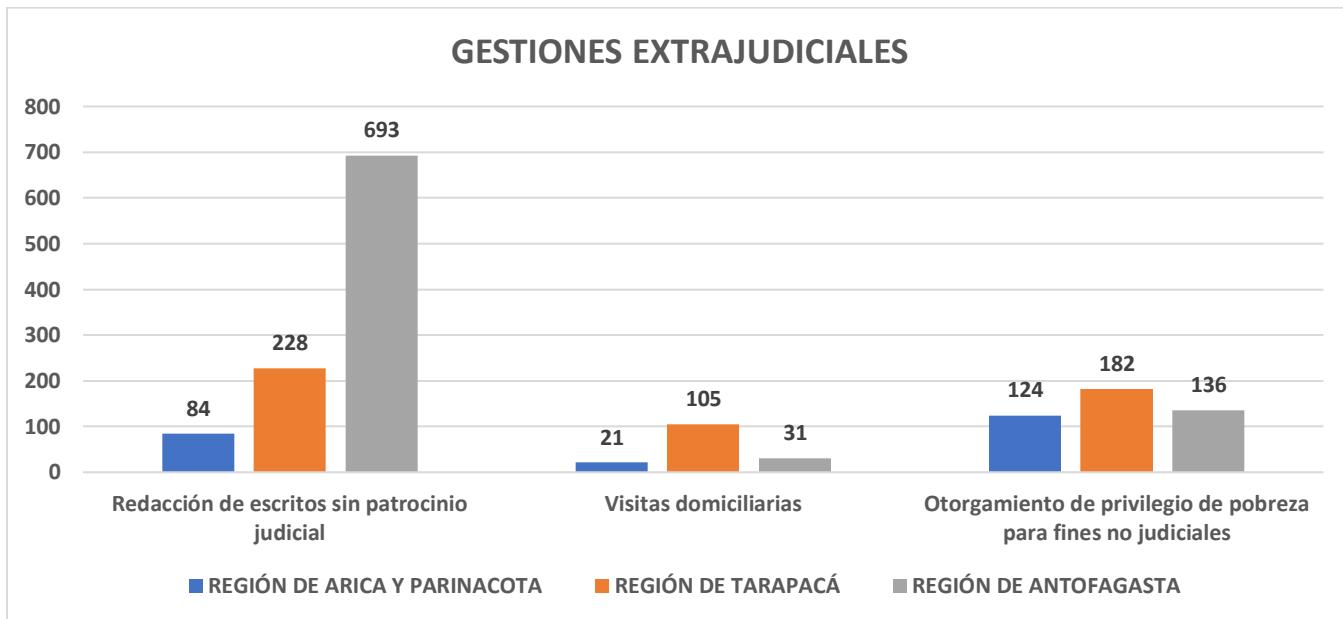
REGIÓN	ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN
ARICA Y PARINACOTA	6.351
TARAPACÁ	12.803
ANTOFAGASTA	17.615
<b>TOTAL</b>	<b>36.769</b>



### 2. GESTIONES EXRAJUDICIALES

La realización de estas gestiones, a pesar de la pandemia en total fueron **1.604 realizadas**, la gran mayoría a través de la atención remota, salvo aquellas relativas a las visitas domiciliarias, lo que superó las 1.576, realizadas el año 2019, que significó un aumento del 1,74%.

GESTIONES EXRAJUDICIALES	REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA	REGIÓN DE TARAPACÁ	REGIÓN DE ANTOFAGASTA
Redacción de escritos sin patrocinio judicial	84	228	693
Visitas domiciliarias	21	105	31
Otorgamiento de privilegio de pobreza para fines no judiciales	124	182	136



Dentro de las gestiones extrajudiciales realizadas por la Corporación podemos destacar que se realizó un total de 1.005 redacciones de escritos sin patrocinio judicial, 157 visitas domiciliarias en el contexto de la línea extrajudicial a pesar de la pandemia y limitaciones del trabajo en terreno y presencial y 442 otorgamientos de privilegio de pobreza para fines no judiciales.

### 3. REPRESENTACIÓN JUDICIAL

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

En esta temática, la Corporación dispone de un cuerpo de profesionales en el ámbito del derecho que escuchan y orientan a los usuarios, realizan un estudio acabado de cada problemática y formulan estrategias de trabajo con miras a formular una teoría del caso que permita presentar una defensa jurídica sólida y acabada ante los Tribunales de Justicia, la pandemia impacto en mayor medida a esta línea ya que a pesar de que se atendió un porcentaje no muy menor en Orientación e Información las necesidades de las personas ante la pandemia no se vieron reflejadas en avanzar en esta línea estimamos que por diversas razones como darle prioridad a su salud, a conseguir ingresos para su subsistencia y las medidas de restricción generales, entre otras, reflejándose una baja representación judicial el año 2020, en relación al 2019.

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

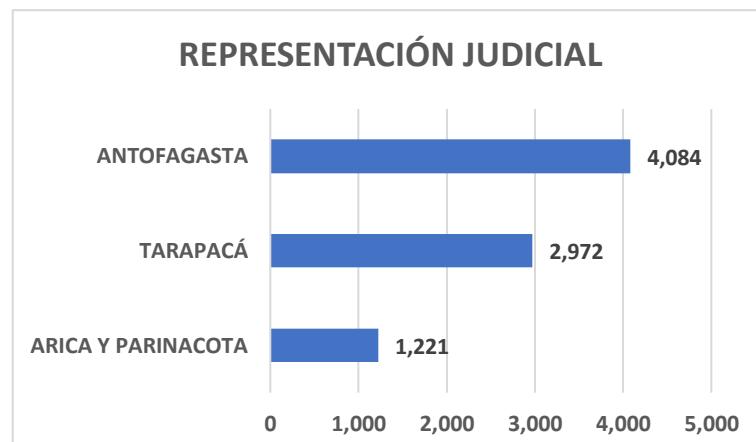
Las estadísticas sobre la temática de representación judicial desarrollada por la Corporación para el año 2020 se reflejan en el siguiente cuadro de atenciones, con desglose de causas terminadas hacia nuestros usuarios:

- **REPRESENTACIÓN JUDICIAL.**

Cantidad de ingreso judicial: **8 mil 277 causas ingresadas a tribunales.**

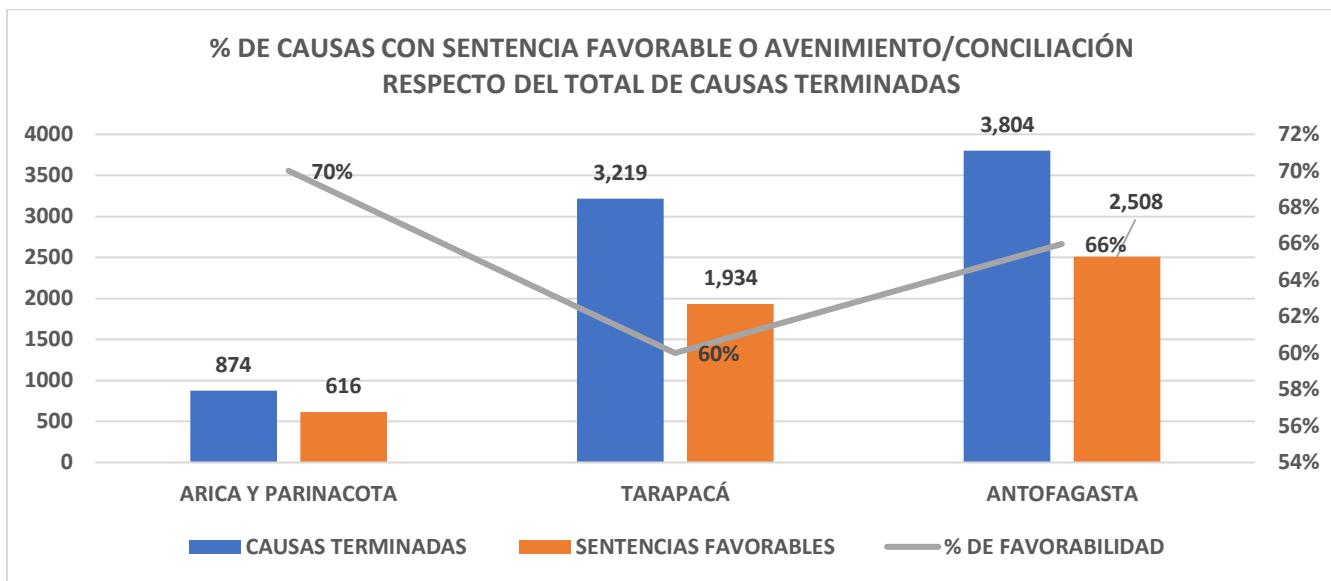
REGIÓN	REPRESENTACIÓN JUDICIAL
ARICA Y PARINACOTA	1.221
TARAPACÁ	2.972
ANTOFAGASTA	4.084
<b>TOTAL</b>	<b>8.277</b>

**En esta línea se nota una baja del 23,46%, respecto a los 10.815 ingresos judiciales del año 2019.**



- **% DE CAUSAS CON SENTENCIA FAVORABLE O AVENIMIENTO/CONCILIACIÓN RESPECTO DEL TOTAL DE CAUSAS TERMINADAS.**

REGIÓN	CAUSAS TERMINADAS	SENTENCIAS FAVORABLES	% DE FAVORABILIDAD
ARICA Y PARINACOTA	874	616	70%
TARAPACÁ	3.219	1.934	60%
ANTOFAGASTA	3.804	2.508	66%
<b>TOTAL</b>	<b>7.897</b>	<b>5.058</b>	<b>64%</b>



El año recién pasado **Iniciamos un total 8.277 causas en la línea de patrocinio judicial y terminamos 7.897 causas** durante el año 2020, de estas se obtuvo un resultado favorable, ya sea por sentencia, conciliación u avenimiento para nuestros usuarios en **5.058 causas**, lo que equivale a un **64% de resultado favorable**, ello considerando además que en temas de familia representamos a través del sistema de defensa incompatible a ambas partes por lo que un gran número de juicio de competencia de familia y en alguno casos civiles, representamos ambas partes en el juicio, ya sea en oficinas o abogados patrocinantes diferentes, y con ello al mismo tiempo de ganar una acción para una parte, la informamos como desfavorable para la oficina o abogado que patrocina a la contraparte.

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

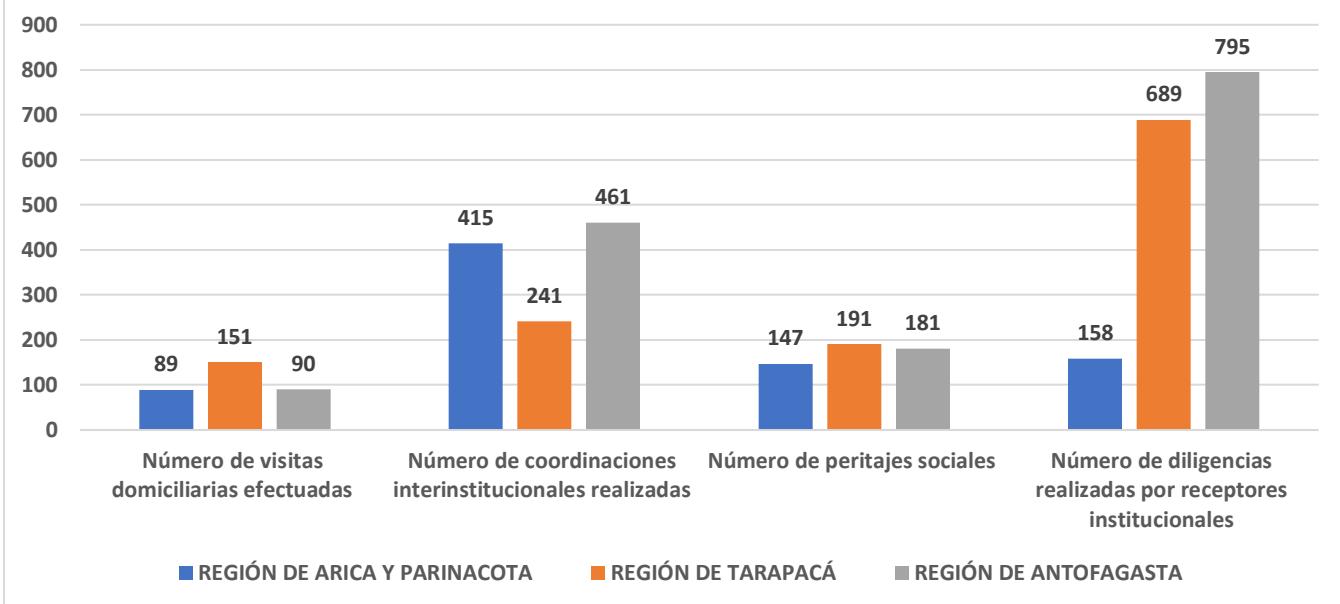
Es importante resaltar que, en estas gestiones, todas las relativas a la necesidad de acciones en terreno se vieron fuertemente afectadas, muchas pudieron realizarse a través de video llamada o medios tecnológicos, pero también afectó elementos externos no controlados por la institución como el cierre de tribunales y sus propios procesos de adaptación como la suspensión de diversas gestiones por gran parte del año, como es el caso de fuerza pública o lanzamientos, entre otros.

Lo anterior unido a la baja en el ámbito de ingreso a tribunales, que es directamente proporcional a las gestiones judiciales que se realizan, en este ámbito **el total de gestiones fueron 3.608**, lo que significa un 44,27%, de las 8.149 gestiones judiciales del año 2019.

GESTIONES REALIZADAS EN EL CONTEXTO DE CASOS DERIVADOS DE LA LÍNEA JUDICIAL O CAUSAS PATROGINADAS	REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA	REGIÓN DE TARAPACÁ	REGIÓN DE ANTOFAGASTA
Número de visitas domiciliarias efectuadas	89	151	90
Número de coordinaciones interinstitucionales realizadas	415	241	461
Número de peritajes sociales	147	191	181
Número de diligencias realizadas por receptores institucionales	158	689	795



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



Acá es importante destacar la labor de nuestros receptores judiciales los cuales día a día están en terreno realizando su trabajo con pleno compromiso con la Corporación, podemos observar que en total en el año 2020 se realizaron 1.642 diligencias por parte de nuestros receptores judiciales.

Así también es importante poder destacar la labor realizada por parte de los Trabajadores Sociales quienes realizaron en total en el año 2020, 330 visitas domiciliarias, 1.117 coordinaciones interinstitucionales y 519 peritajes sociales, ocupando todas las vías posibles para ello, incluido las video llamadas y videoconferencias, ya comenzada la pandemia y medidas de restricciones el 2 trimestre con las respectivas medidas de resguardo, destacando la gran labor en terreno que realiza el Programa especializado de Defensa Judicial del Adulto Mayor.

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

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

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

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

En los últimos años se ha comprobado que las alternativas de solución amistosa se han incrementado considerablemente y en dicho proceso la Corporación ha intervenido activamente, a través de sus profesionales

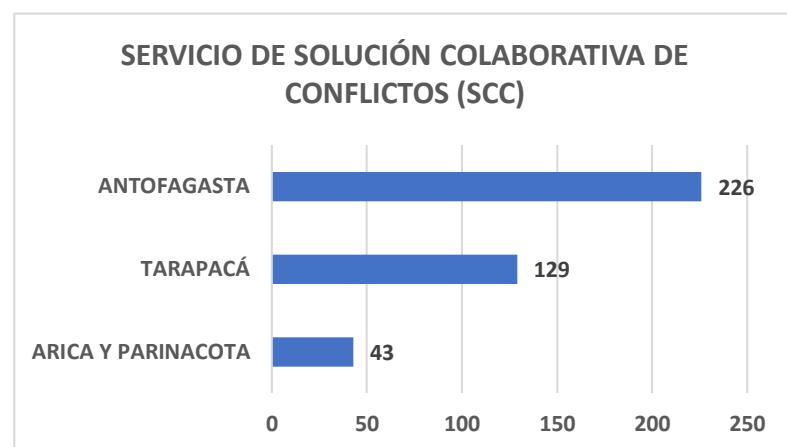
permitiendo la implementación de un mecanismo de resoluciones, inclusive en temáticas que en el ámbito jurídico no son abordadas por el Servicio. Sin embargo, debido a la pandemia, esta línea fue la más compleja de adaptar a la necesidad de hacerla vía remota por video llamada o videoconferencia el primer semestre del 2020 aun usuarios/as no contaban con las herramientas para ello, indudablemente se vio afectada, ya que por la vía no presencial se torna complejo llevar a cabo esta línea de atención, también para los profesionales y todo lo que implica la comunicación no verbal que se da en una sala de mediación o solución alternativa de conflictos, sin embargo, nuestros profesionales hicieron su mejor esfuerzo para explotar esta línea durante el 2020 y poder llevarla a cabo de manera remota, lo que llevó a que mejorara el último cuatrimestre del año.

Las estadísticas sobre la temática de resolución alternativa de conflictos desarrollada por la Corporación para el año 2020 se refleja en el siguiente cuadro de atenciones:

- SERVICIO DE SOLUCIÓN COLABORATIVA DE CONFLICTOS.**

Cantidad de Casos SCC: 398.

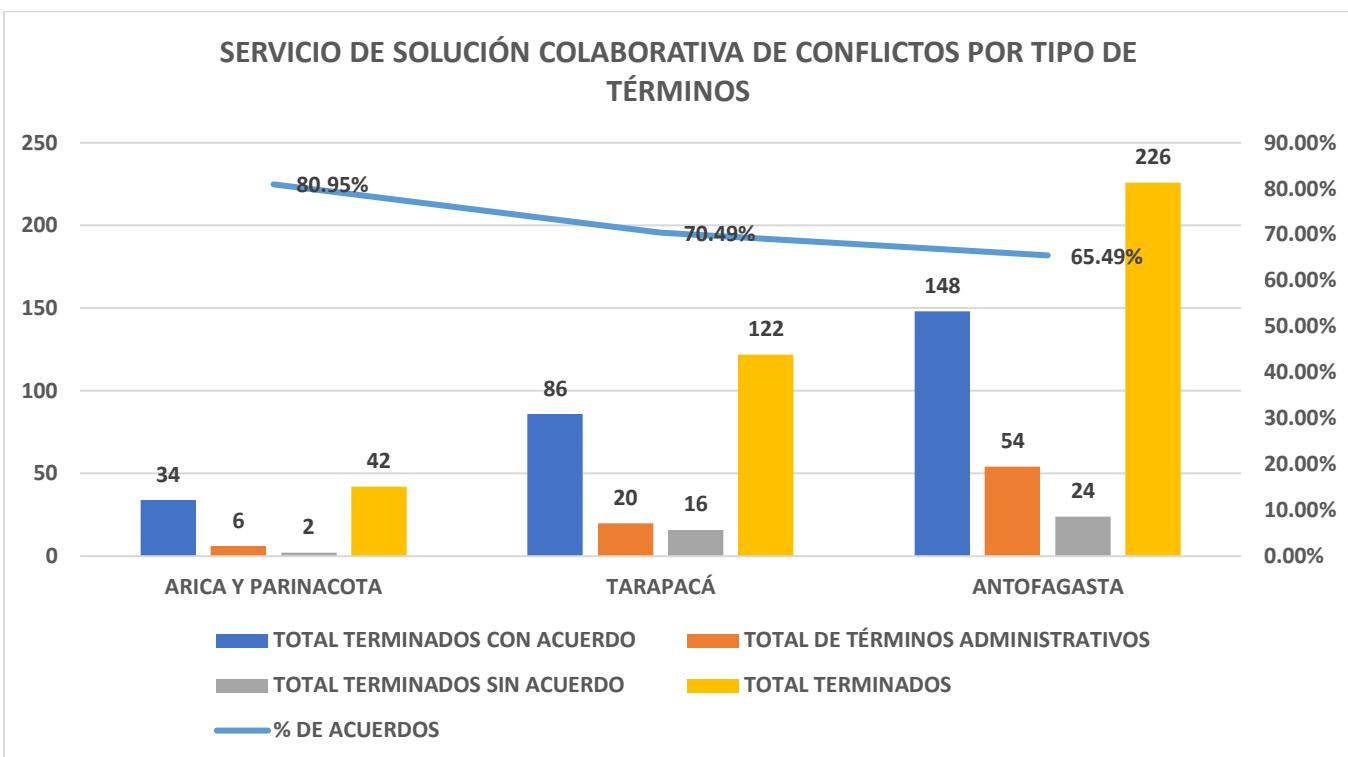
REGIÓN	CANTIDAD
ARICA Y PARINACOTA	43
TARAPACÁ	129
ANTOFAGASTA	226
<b>TOTAL</b>	<b>398</b>



Conforme se señaló los 398 casos de SCC, representan una disminución de 28%, respecto a los 554 del año 2019.

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

REGIÓN	TOTAL TERMINADOS CON ACUERDO	TOTAL DE TÉRMINOS ADMINISTRATIVOS	TOTAL TERMINADOS SIN ACUERDO	TOTAL TERMINADOS	% DE ACUERDOS
ARICA Y PARINACOTA	34	6	2	42	80,95%
TARAPACÁ	86	20	16	122	70,49%
ANTOFAGASTA	148	54	24	226	65,49%
<b>TOTAL</b>	<b>268</b>	<b>80</b>	<b>42</b>	<b>390</b>	<b>68,72%</b>



Se destaca que a nivel de Consultorios Jurídicos la CAJTA obtiene un **68,72% de porcentajes con acuerdo en SCC** lo cual se debe a la gran experiencia ganada por nuestros profesionales de la CAJTA.

- CASOS INGRESADOS A MEDIACIÓN.**

Cantidad de Casos: 248.

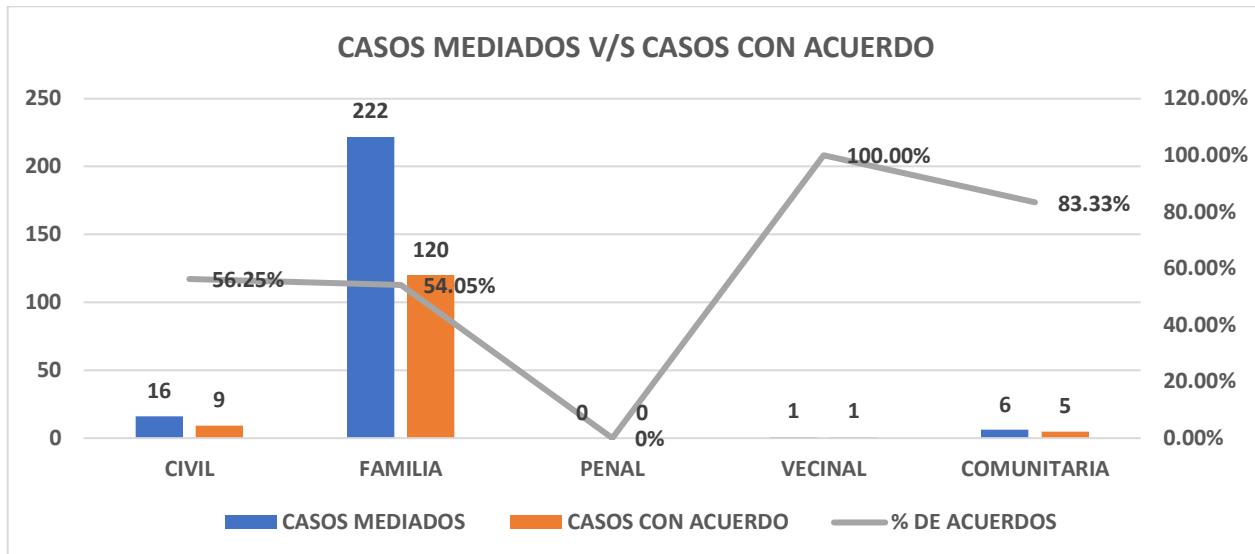
REGIÓN	CASOS INGRESADOS A MEDIACIÓN
TARAPACÁ	248



Centro de Mediación Iquique capacita al Consejo de Mayores de SENAMA ([Ver noticia](#))

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

MATERIA DE CASO CON ACUERDO	CASOS MEDIADOS	CASOS CON ACUERDO	% DE ACUERDOS
CIVIL	16	9	56,25%
FAMILIA	222	120	54,05%
PENAL	0	0	0%
VECINAL	1	1	100,00%
COMUNITARIA	6	5	83,33%
OTRAS MATERIAS	4	2	50,00%
<b>TOTAL</b>	<b>249</b>	<b>137</b>	<b>55,02%</b>



Se destaca que, a nivel del Centro de Mediación de la CAJTA, se obtiene un **55,02% de resultados con acuerdo versus los casos mediados terminados**, lo cual se debe a que producto de la pandemia y de lo complejo que fue llevar a cabo esta línea debido a que se llevó por la vía remota, esto indudablemente afectó el grado de favorabilidad de los acuerdos.

## 6. PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN DE DERECHOS

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

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





Durante el año 2020, la Corporación logró avanzar considerablemente en dicha temática, abarcando sectores de la comunidad a quienes les resulta difícil acceder a la justicia muchas veces por la lejanía de las comunidades y localidades, como también por la dificultad en las conexiones y comunicaciones. En consideración a ello, la Corporación como una política de acercamiento a la sociedad trabajo a través de la vía remota, mediante video conferencia o difusiones en radios con el propósito de poder acercar esta labor a la comunidad

En esta línea de difusión y promoción de derechos, las temáticas más recurrentes la constituyen aquellas del Derecho de Familia, Derecho Civil, Derecho Laboral, entre otras, que desarrollaron profesionales de la institución, quienes realizaron un sin número de actividades por la vía remota y algunas presenciales. Si es que podemos destacar algo de esta pandemia es que nos permitió mejorar nuestros canales de comunicación con aquellas comunidades de menos acceso mediante medios digitales o a través de las radios comunitarias, lo cual nos acercó a los usuarios mucho más que cuando se hacía solo por la vía presencial.



Consultorio Jurídico Móvil del Tamarugal en Yala Yala y Camiña<sup>7</sup> ([ver noticia](#))

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

The graphic includes the CAJTA logo, a Facebook LIVE icon, the date 'Martes 30 de Junio 12:00 horas', the URL 'facebook.com/CAJTA', and a blue button with the text 'Conozcamos sobre los divorcios' next to an image of a smartphone displaying a related app. Below this, text reads: 'Claudia Gonzalez Gjordan, Abogada Jefa del Consultorio Jurídico de Tocopilla realizará una capacitación y espacio de conversación sobre los divorcios. ¡No te lo pierdas!' At the bottom right is a portrait of a woman with the text '#TuAccesoALaJusticia'.

Consultorio Jurídico de Tocopilla realizó capacitación sobre el divorcio ([Ver noticia](#))

<sup>7</sup> Actividad realizada en marzo de 2020, previo a la declaración de pandemia y al trabajo remoto a nivel nacional

Cabe destacar la gran labor que se realizó en este año 2020, en redes sociales, a través de las cuales se generaron actividades que permitieron entregar mayor conocimiento de las Corporaciones a la comunidad y generar un contacto estrecho con nuestros usuarios a través de esta vía digital.

Las estadísticas sobre la temática de difusión y promoción de derechos desarrollada por la Corporación durante el año 2020 se reflejan en el siguiente cuadro de actividades:

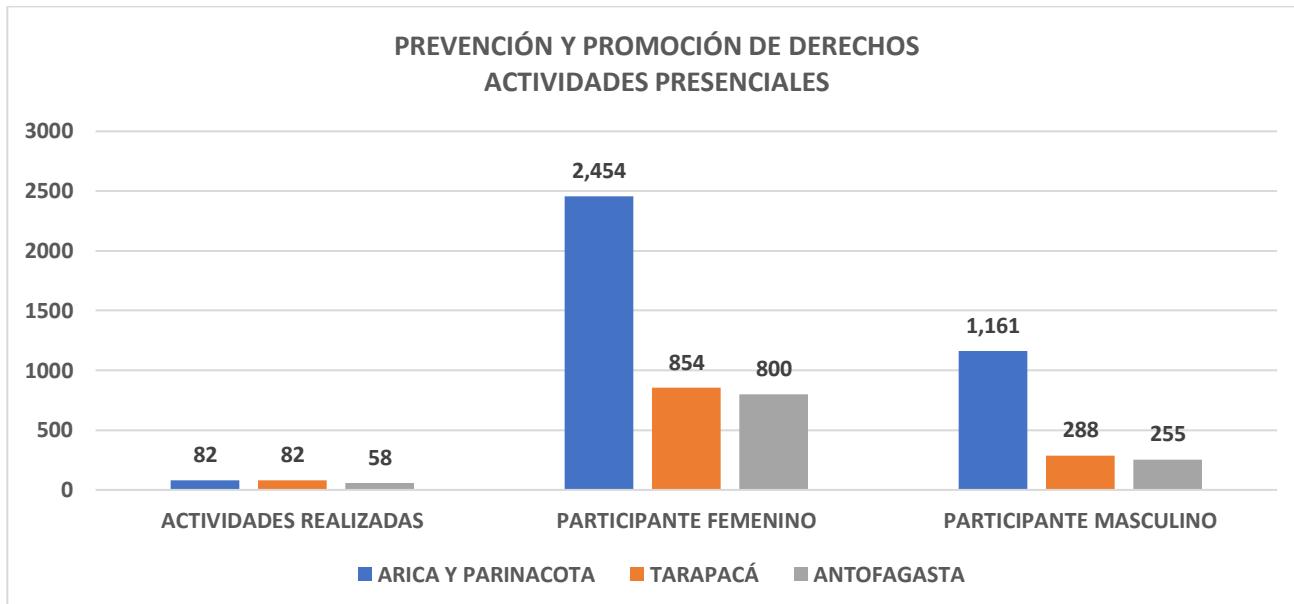
- **PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN DE DERECHOS.**

Cantidad de actividades presenciales o virtuales realizadas: **222** actividades en las cuales se atendieron **4.108** mujeres y **1.704** hombres, lo que suma un total de **5.812** usuarios atendidos, adicionalmente se realizó un total de **185** actividades no presenciales en las cuales la CAJTA participó en radio, televisión, medios escritos e informáticos donde es imposible dimensionar los miles de personas que se informaron por esas vías.

En total la Corporación realizó **407** actividades relevantes entre actividades presenciales y no presenciales durante el año 2020.

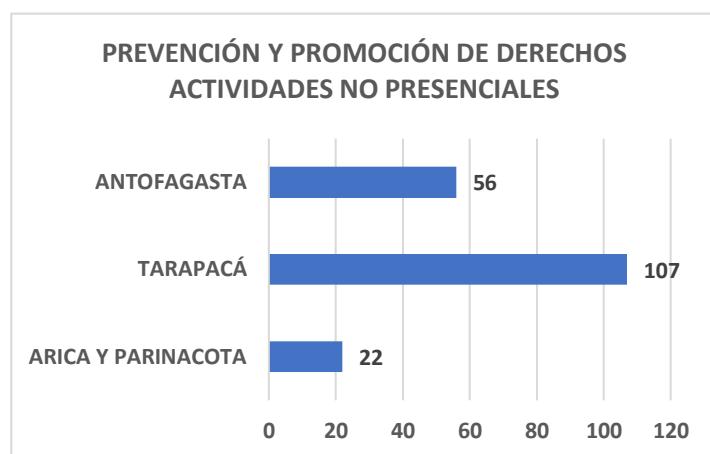
- **ACTIVIDADES PRESENCIALES**

REGIÓN	ACTIVIDADES REALIZADAS	PARTICIPANTE FEMENINO	PARTICIPANTE MASCULINO	TOTAL PARTICIPANTES
ARICA Y PARINACOTA	82	2.454	1.161	3.615
TARAPACÁ	82	854	288	1.142
ANTOFAGASTA	58	800	255	1.055
<b>TOTAL</b>	<b>222</b>	<b>4.108</b>	<b>1.704</b>	<b>5.812</b>



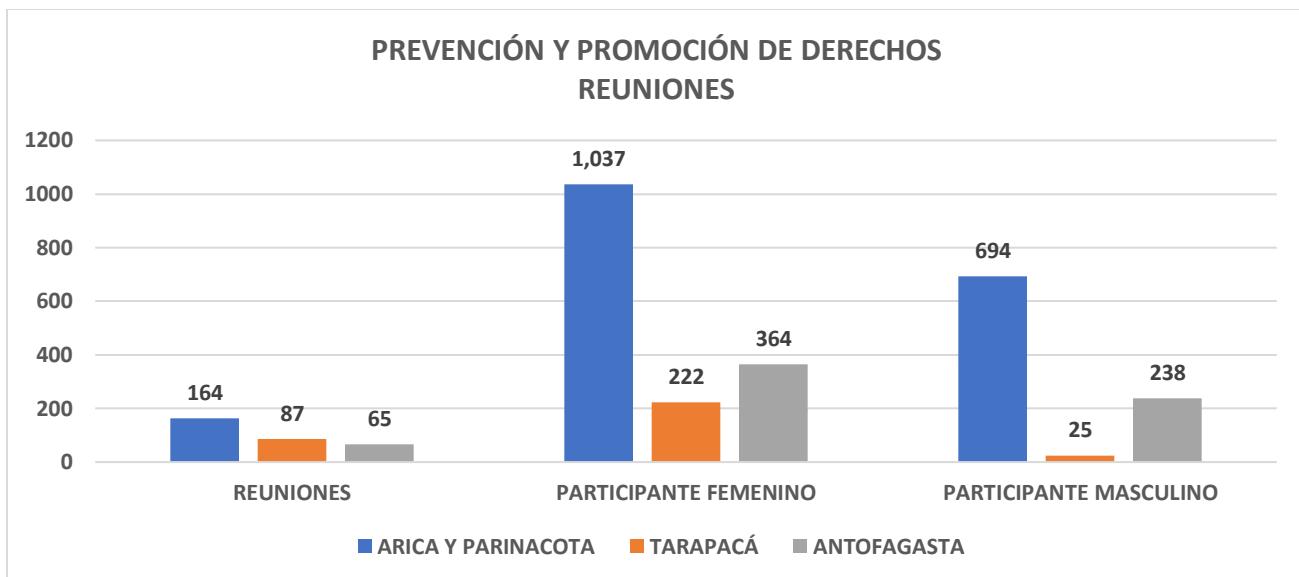
- ACTIVIDADES NO PRESENCIALES

REGIÓN	ACTIVIDADES NO PRESENCIALES
ARICA Y PARINACOTA	22
TARAPACÁ	107
ANTOFAGASTA	56
<b>TOTAL</b>	<b>185</b>



- REUNIONES

REGIÓN	REUNIONES	PARTICIPANTE FEMENINO	PARTICIPANTE MASCULINO	TOTAL PARTICIPANTES
ARICA Y PARINACOTA	164	1.037	694	1.731
TARAPACÁ	87	222	25	247
ANTOFAGASTA	65	364	238	602
<b>TOTAL</b>	<b>316</b>	<b>1.623</b>	<b>957</b>	<b>2.580</b>



Para la correcta gestión y organización del servicio es que son necesarias la realización de reuniones de coordinación las cuales nos permiten llevar a cabo esta línea y las otras de la mejor forma posible, por lo cual, durante el año 2020, **se llevó a cabo un total de 316 reuniones**.

## CENTROS ESPECIALIZADOS

### CENTRO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS (CAVI)

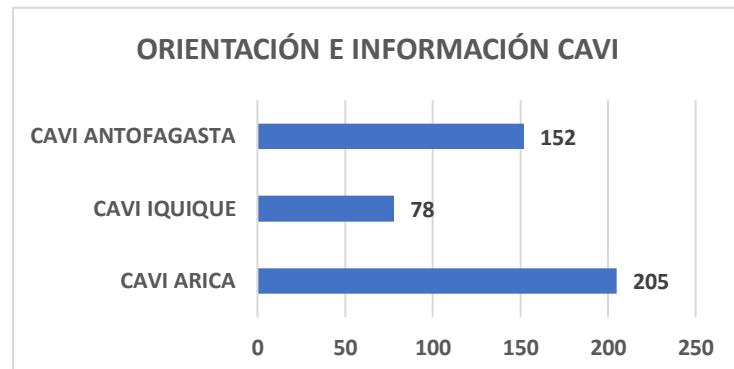
Los Centros de Atención a Víctimas de Delitos Violentos están integrados por un equipo multidisciplinario de profesionales conformado por Abogados, Psicólogos, Asistentes Sociales, y Psiquiatras que tienen por misión primordial prestar atención a aquellos usuarios que han sido víctimas de delitos que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

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

A continuación, se entregan las estadísticas del año 2020 de los CAVI por región:

#### • ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN

UNIDAD	ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN
CAVI ARICA	205
CAVI IQUIQUE	78
CAVI ANTOFAGASTA	152
TOTAL	435



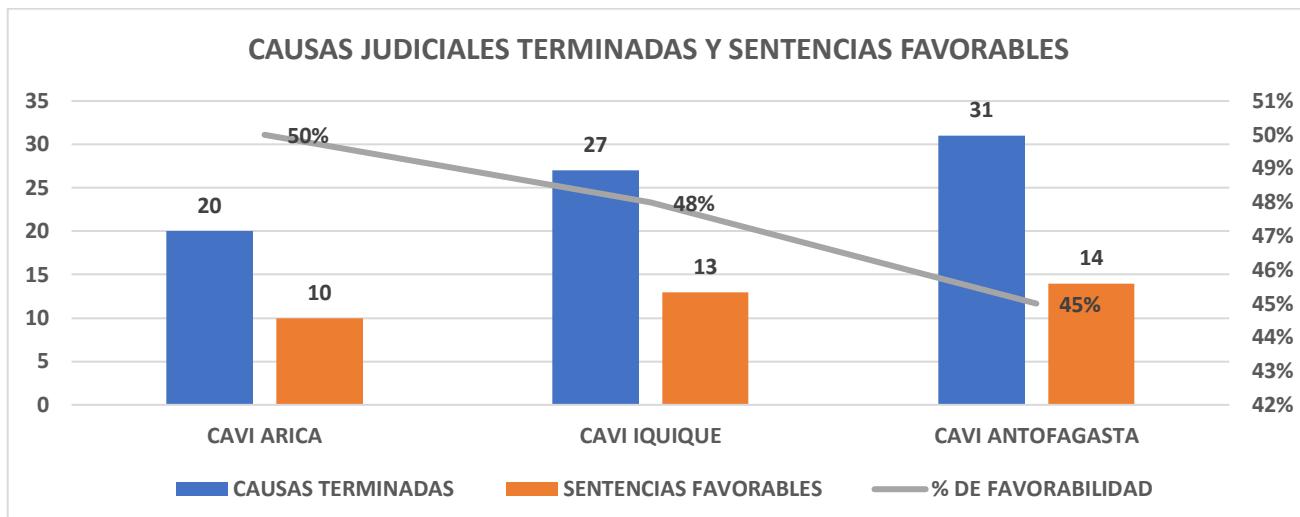
Cabe señalar que en caso del CAVI de Arica, esta unidad participa en diversas actividades en terreno en un sistema rotativo de unidades, por el alto requiriendo regional que poseen nuestras unidades, y por ello esta unidad entrega orientación e información en diversas materias no solo a víctimas de delitos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



CAVI Antofagasta capacita a funcionarias del Programa de Representación Jurídica ([ver noticia](#)).

- CAUSAS JUDICIALES TERMINADAS Y SENTENCIAS FAVORABLES

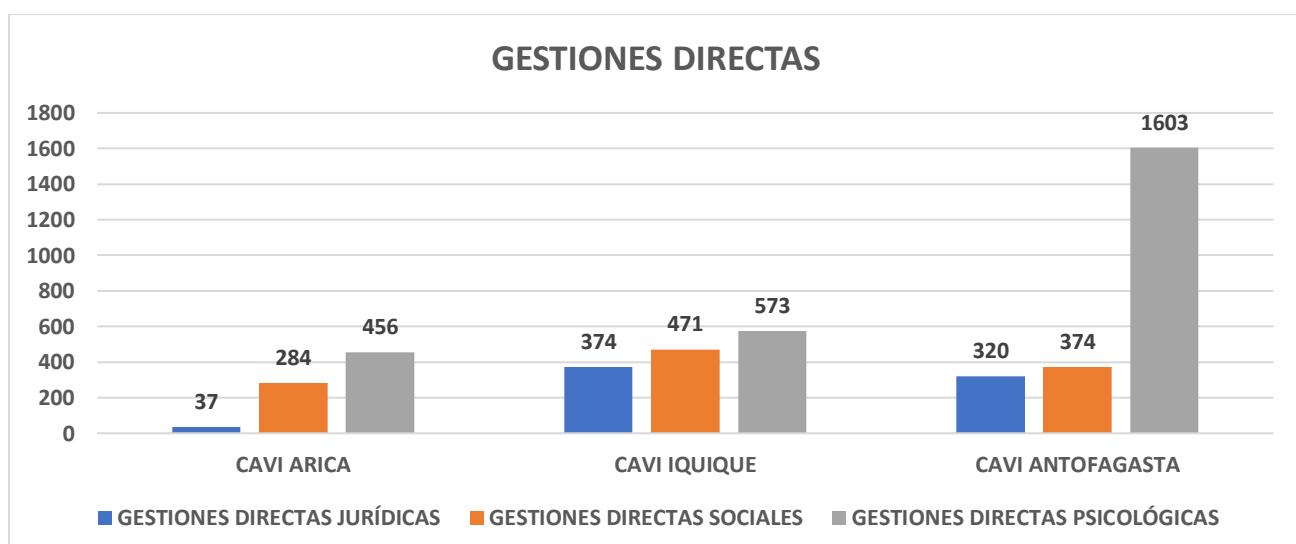
UNIDAD	CAUSAS TERMINADAS	SENTENCIAS FAVORABLES	% DE FAVORABILIDAD
CAVI ARICA	20	10	50%
CAVI IQUIQUE	27	13	48%
CAVI ANTOFAGASTA	31	14	45%
TOTAL	78	37	47%



Respecto del grado de favorabilidad de las causas judicializadas podemos observar que el grado de favorabilidad obtenido por nuestros CAVI es razonable con la realidad de las regiones, alcanzando un grado de favorabilidad entre las 3 unidades el cual asciende a un 47%.

- GESTIONES DIRECTAS.

UNIDAD	GESTIONES DIRECTAS JURÍDICAS	GESTIONES DIRECTAS SOCIALES	GESTIONES DIRECTAS PSICOLOGICAS
CAVI ARICA	37	284	456
CAVI IQUIQUE	374	471	573
CAVI ANTOFAGASTA	320	374	1.603
TOTAL	731	1.129	2.632



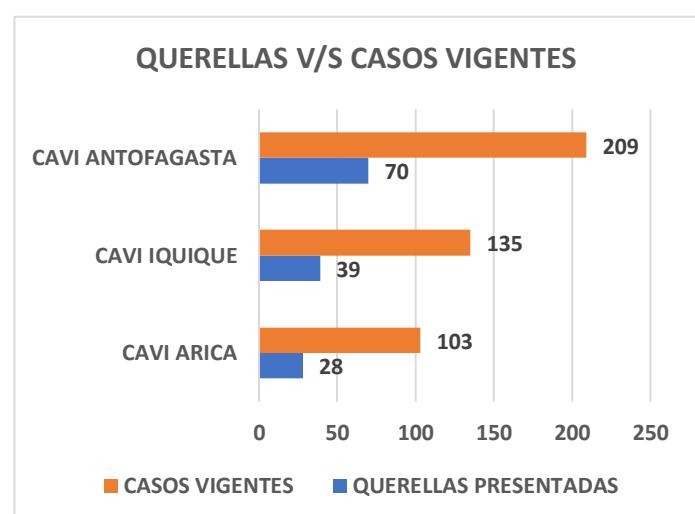
Las Gestiones Directas en los CAVI, son todas aquellas que se realizan estando presente el usuario, las cuales para el año 2020 podemos observar que sumaron 731 gestiones directas jurídicas, 1.129 gestiones sociales y 2.632 gestiones psicológicas, las cuales son realizadas por los CAVI en directo beneficio y apoyo de nuestros usuarios.



Psicóloga Coordinadora CAVI Arica  
cursa Programa Internacional ([Ver noticia](#))

- QUERELLAS PRESENTADAS Y CASOS VIGENTES CAVI A DICIEMBRE 2020.

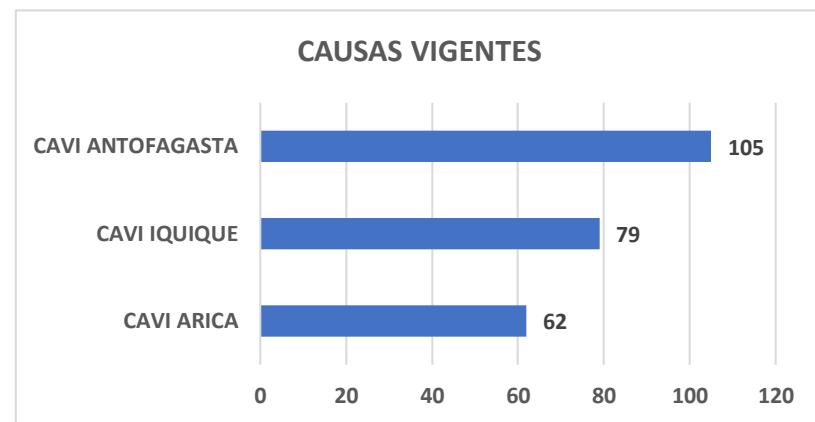
UNIDAD	QUERELLAS PRESENTADAS	CASOS VIGENTES
CAVI ARICA	28	103
CAVI IQUIQUE	39	135
CAVI ANTOFAGASTA	70	209
TOTAL	137	447



Con respecto a las querellas presentadas, podemos observar que el año 2020 se presentó un total de 137 querellas, que es un aumento de un 8% respecto a las 126 ingresadas el año 2019, manteniéndose al mes de diciembre un total de 447 casos vigentes entre nuestros 3 CAVI.

- CAUSAS VIGENTES CAVI.

UNIDAD	CAUSAS VIGENTES
CAVI ARICA	62
CAVI IQUIQUE	79
CAVI ANTOFAGASTA	105
TOTAL	246



Como podemos observar las causas vigentes al 31 de diciembre de 2020 para los tres Centros de Atención a Víctimas de Delitos Violentos suman un total de 246 causas vigentes.



CAVI Iquique realiza capacitación a profesionales de "PREVIENE Iquique" ([Ver noticia](#))

### OFICINA DE DEFENSA LABORAL (ODL)

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

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

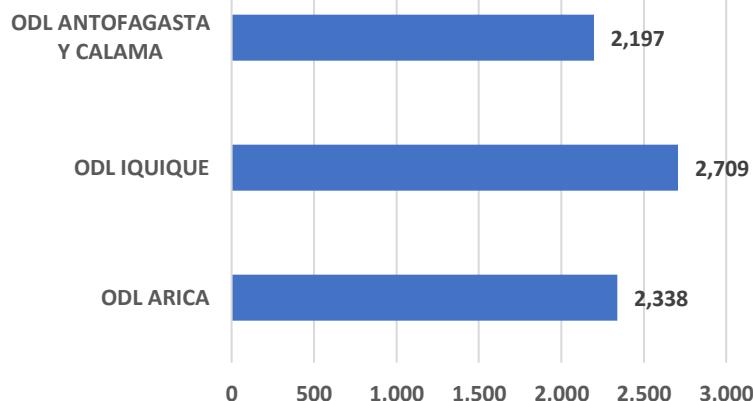
A continuación, se entregan las estadísticas de las diversas Oficinas de Defensa Laboral:

- ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN.

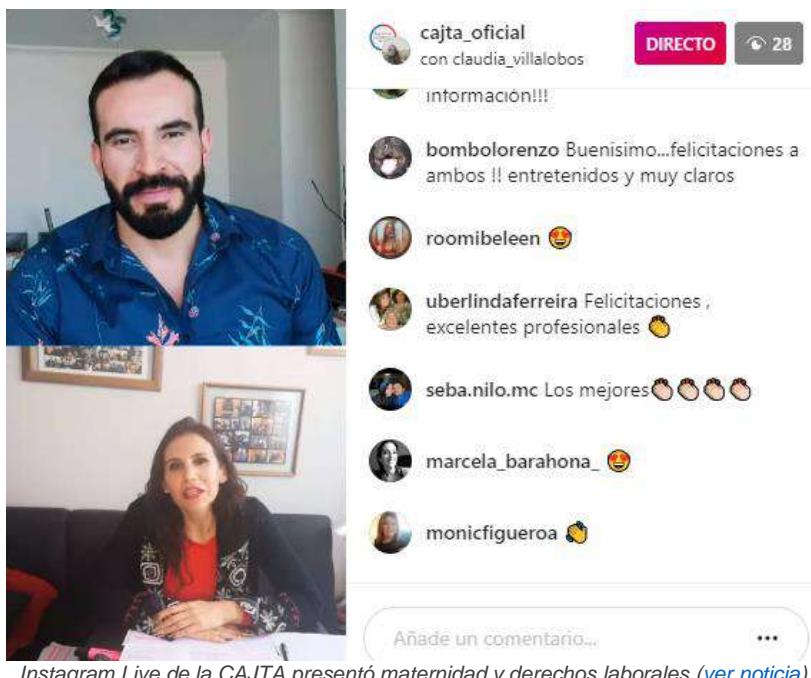
UNIDAD	CANTIDAD
ODL ARICA	2.338
ODL IQUIQUE	2.709
ODL ANTOFAGASTA Y CALAMA	2.197
<b>TOTAL</b>	<b>7.244</b>

Las Oficinas de Defensa Laboral, el año 2020 atendieron a un total de 7.244 usuarios en la línea de Orientación e Información.

### ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN ODL



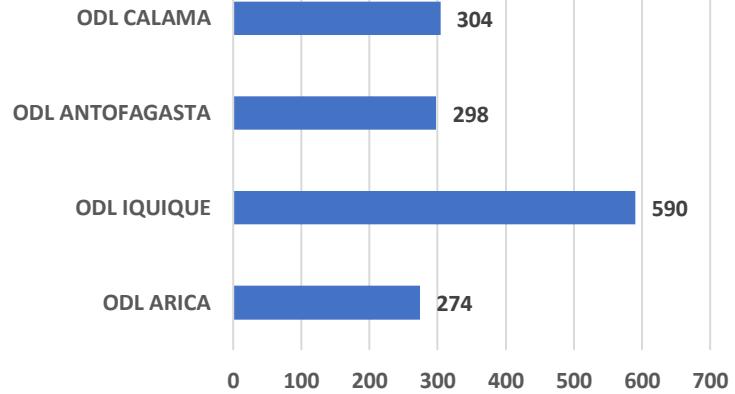
En esta línea gracias al gran aumento de la ODL de Arica, existió un incremento del 5,6% respecto a las 6.832 atendidas el año 2019.



- PATROCINIO JUDICIAL.

UNIDAD	CANTIDAD
ODL ARICA	274
ODL IQUIQUE	590
ODL ANTOFAGASTA	298
ODL CALAMA	304
<b>TOTAL</b>	<b>1.466</b>

### PATROCINIO JUDICIAL ODL

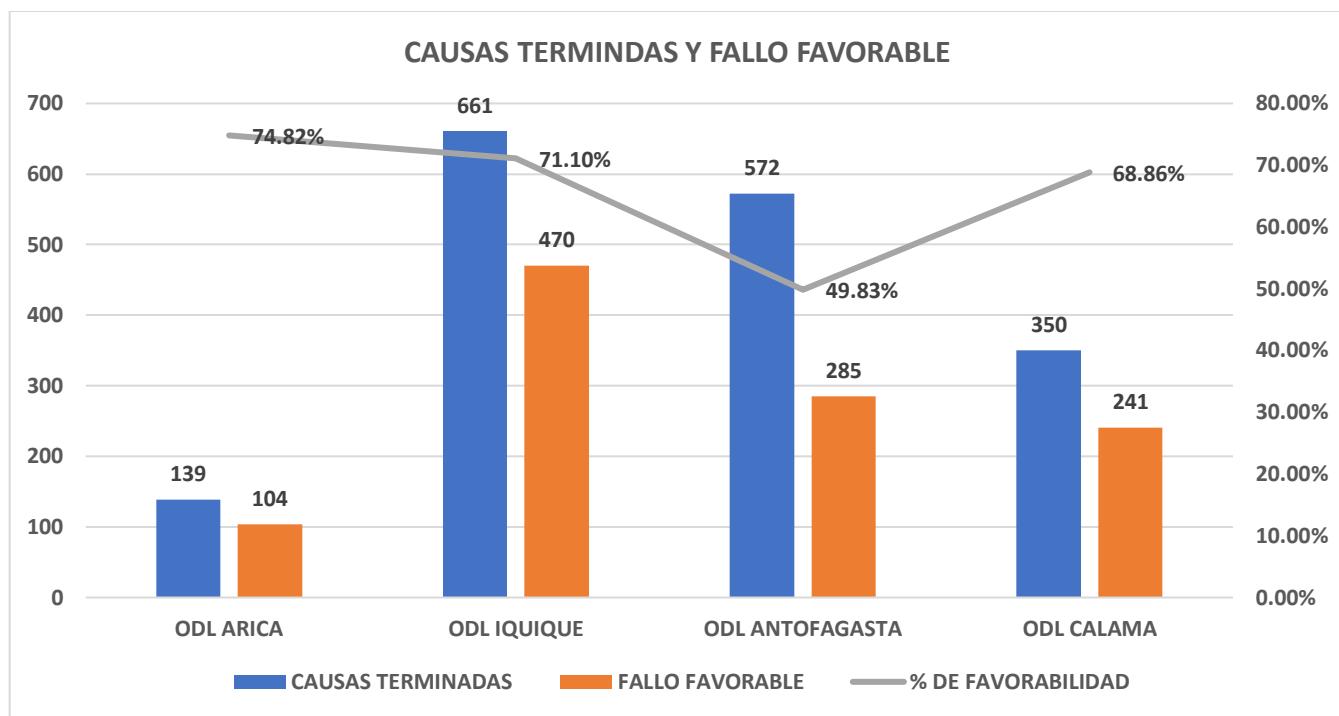


Las Oficinas de Defensa Laboral ingresaron un total de 1.466 causas a tribunales durante el año 2020.

A pesar de subir la atención en Orientación e Información, esta línea registro una gran baja que representó un 36,8% respecto a los 2.321 ingresos a patrocinio judicial del año 2019.

- **CAUSAS TERMINADAS Y FALLO FAVORABLE.**

UNIDAD	CAUSAS TERMINADAS	FALLO FAVORABLE	% DE FAVORABILIDAD
ODL ARICA	139	104	74,82%
ODL IQUIQUE	661	470	71,10%
ODL ANTOFAGASTA	572	285	49,83%
ODL CALAMA	350	241	68,86%
<b>TOTAL</b>	<b>1.722</b>	<b>1.100</b>	<b>63,88%</b>



Se destaca que a nivel de las Oficinas de Defensa Laboral la CAJTA se obtiene un **63,88% de resultados judiciales favorables o con avenimientos**, lo cual se debe a la gran experiencia ganada por nuestros profesionales de la CAJTA.

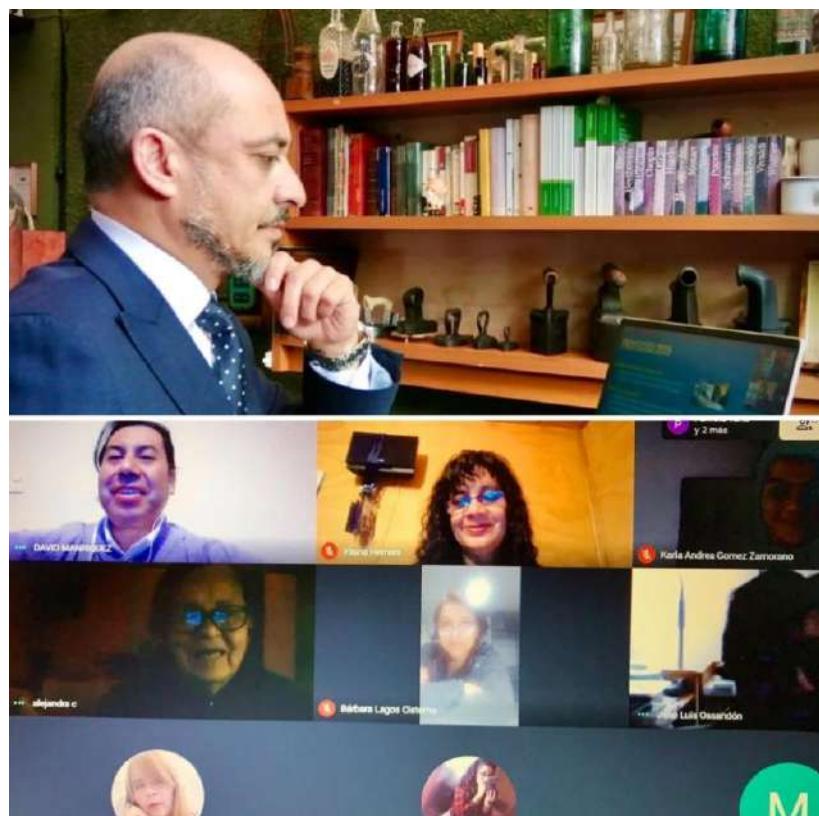
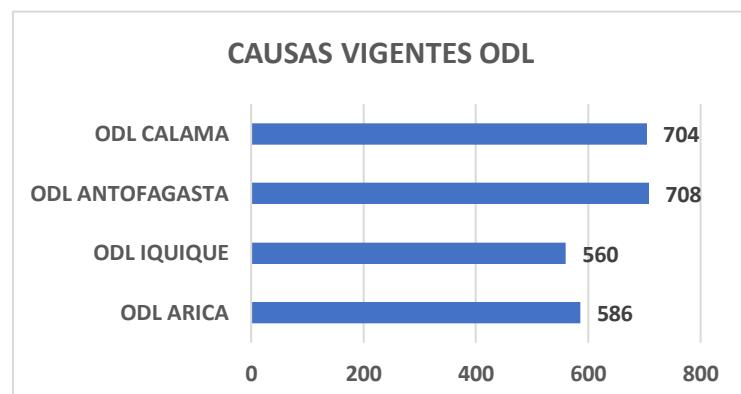
Es importante destacar que en el caso de la ODL de Antofagasta se ve una baja en sus sentencias favorables, sin embargo, esto se debe a que durante el 2020 se archivó un total de 252 causas lo que equivale a un 44% del total de las causas terminadas.



Vídeo sobre el despido en el marco de la emergencia sanitaria del COVID-19 ([Ver noticia](#))

- CAUSAS VIGENTES A DICIEMBRE DE 2020.

UNIDAD	CANTIDAD
ODL ARICA	586
ODL IQUIQUE	560
ODL ANTOFAGASTA	708
ODL CALAMA	704
<b>TOTAL</b>	<b>2.558</b>

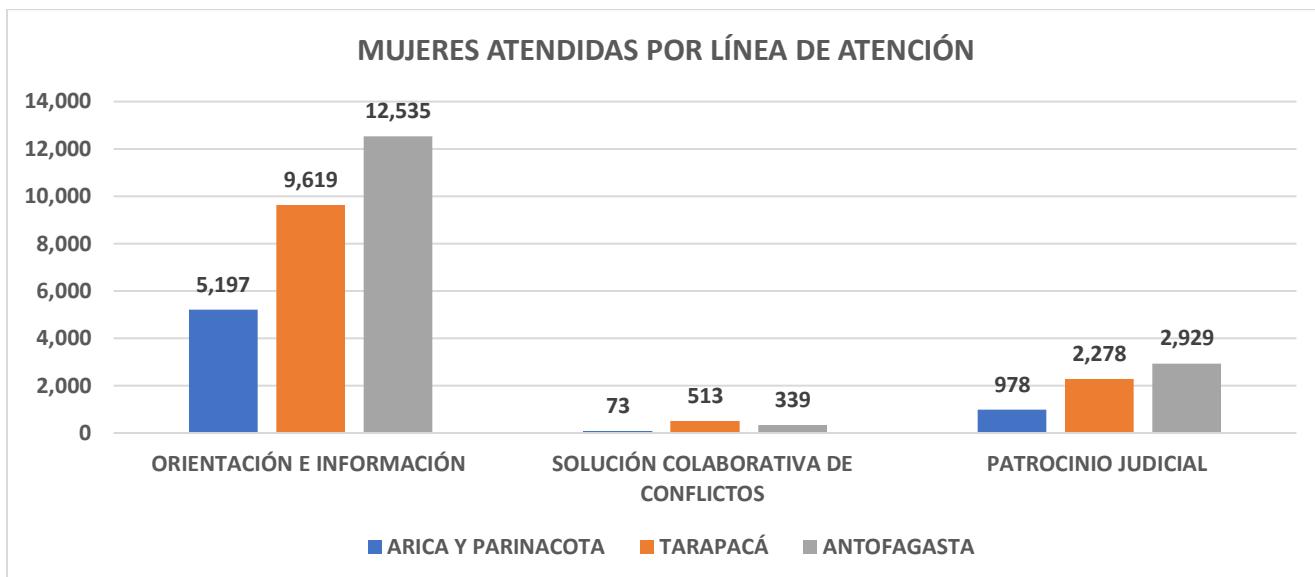




## PRIORIZACIÓN DEL TEMA GÉNERO

## MUJERES ATENDIDAS POR LÍNEA DE ATENCIÓN

UNIDAD	ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN	SOLUCIÓN COLABORATIVA DE CONFLICTOS	PATROCINIO JUDICIAL	TOTAL
ARICA Y PARINACOTA	5.197	73	978	6.248
TARAPACÁ	9.619	513	2.278	12.410
ANTOFAGASTA	12.535	339	2.929	15.803
<b>TOTAL</b>	<b>27.351</b>	<b>925</b>	<b>6.185</b>	<b>34.461</b>



La Corporación atendió un total de 34.461 mujeres durante el año 2020, en nuestras diversas líneas de atención.

El acceso de las mujeres a la Justicia es también el acceso de otros grupos, es decir, la lucha contra la discriminación de la mujer es una lucha contra toda discriminación. No hay que pensar que ésta es una lucha de un grupo, sino que simplemente hay que luchar contra la discriminación porque ésta impide el acceso de muchos grupos a los Derechos Humanos y a la Justicia y esta discriminación impide que una sociedad llegue a ser completamente democrática, este 2020, con la pandemia dejó al desnudo aún más las múltiples responsabilidades y precariedad que viven las mujeres, el gran número de pensiones de alimentos impagadas, el rol fundamental que cumplen en la educación y cuidado de hijos e hijas y de las necesidades que presentan en el ámbito de la justicia.

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

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

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

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

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

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

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

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



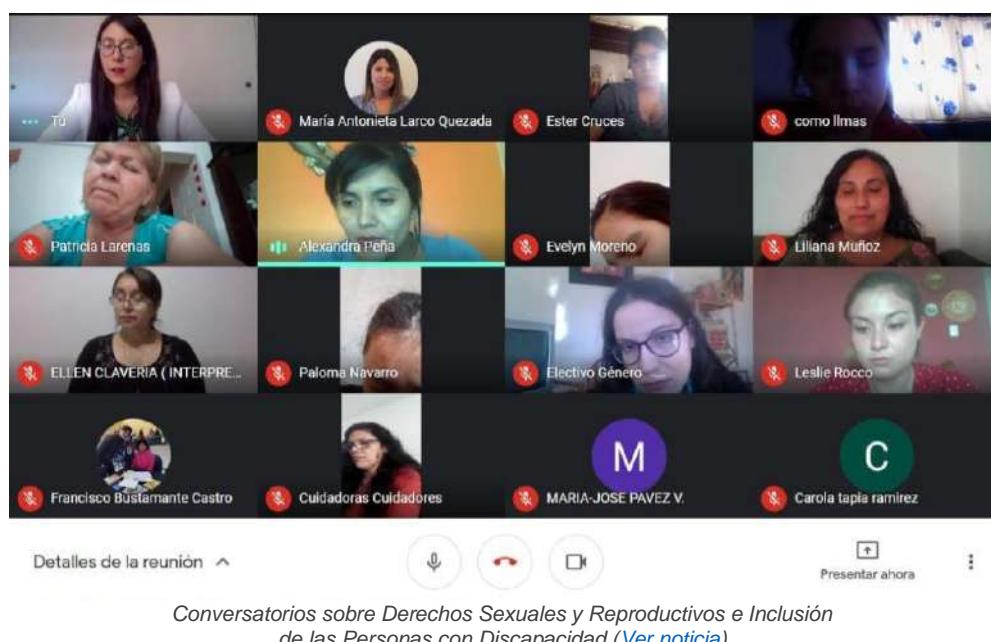
Consultorio Jurídico de Alto Hospicio realiza jornada de atención jurídica con enfoque de género<sup>8</sup> ([Ver noticia](#))

<sup>8</sup> Actividad realizada en marzo de 2020, previo a la declaración de pandemia y al trabajo remoto a nivel nacional

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

Se efectuaron diversas capacitaciones de manera virtual, con la finalidad de enseñar como también visualizar, transmitir y empoderar a nuestras mujeres, en razón de ello se efectuaron diversas actividades dentro del sentido de campaña de visibilización de la institución, en el ámbito de violencia intrafamiliar:

- Capacitación a Alumnos de la carrera de Derecho de las Universidades de la ciudad - Instagram Live, CAVI de Arica, la cual alcanza a ser vista por 2.475 personas.
- Capacitación a Profesores del Establecimiento Educacional Eduardo Llanos - Facebook Live, CAVI de Iquique, Tarapacá. Alcanza a 4.444 personas.
- Capacitación a funcionarios del Programa de Representación Jurídica - Instagram Live, CAVI de Antofagasta. Alcanza a 7.144 personas.
- Visita Radio Cappissima - Radio Puerta Norte, CAVI de Arica. Alcanza a 1.778 personas.
- Visita Radio Súper de Iquique - Canal Iquique TV, CAVI de Iquique, Tarapacá. Alcanza a 3.404 personas.
- Visita Radio Centro FM - Radio Desierto FM de Antofagasta, CAVI de Antofagasta. Alcanza a 2.632 personas.
- Capacitación de consultorio jurídico de Alto Hospicio, sobre Endeudamiento a Mujeres de PRODEMU, esto se realiza mediante Instagram Live, esto alcanza a 7.786 personas.
- Se efectúa capacitación mediante Instagram Live, sobre maternidad y derechos laborales en el marco de la Pandemia y migración, esto se realiza por la ODL Arica, alcanza a 1.499 personas.
- Se efectúa capacitación sobre identidad de género, mediante Instagram Live, efectuada por abogado consejero asesor CAJTA.
- Capacitación sobre adultos mayores, mediante radio tanto en regiones de Arica-Parinacota, Tarapacá y Antofagasta. En Tarapacá alcanza 2.020, Arica 47 personas y Antofagasta 835 personas.
- Capacitación efectuada a CEFAM por unidad de adulto mayor CAJTA de Tarapacá. Alcanza a 1.774 personas.





## ATENCIÓN PUEBLOS INDÍGENAS

## ATENCIÓN A MUJERES INDÍGENAS AÑO 2020

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

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

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

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

En el aspecto se debe tener presente que para proteger a las personas indígenas, los Estados establecieron el Convenio 169, de la Organización Internacional del Trabajo, que señala que los tribunales deben considerar las costumbres y tradiciones de esos pueblos, que pueden ser distintas a las de otras personas, en su forma de funcionamiento y administración de justicia, además de lo dispuesto en los artículos 56 y 57 de la Ley 19.253, las Corporaciones de Asistencia Judicial están obligadas a entregar atención a los pueblos originarios, al decir dicha normativa que “*Al efecto los Consultorios Jurídicos de las Corporaciones de Asistencia Judicial no podrán excusar su atención basados en la circunstancia de estar patrocinando a la contraparte indígena. Sin perjuicio de lo expuesto en el inciso anterior, podrán asumir gratuitamente la defensa de los indígenas aquellos abogados que, en calidad de Defensores de Indígenas, sean así designados por resolución del Director. Los indígenas que sean patrocinados por abogados de los Consultorios Jurídicos de las Corporaciones de Asistencia Judicial, por los abogados de turno o por los abogados Defensores de Indígenas, gozarán de privilegio de pobreza por el solo ministerio de la ley*”. La obligación antes expresada se extiende a diversas materias, entre las cuales se encuentran las siguientes: “dominio, posesión, división, administración, explotación, uso y goce de tierras indígenas, y los actos y contratos que se refieran o incidan en ellos, y en que sean parte o tengan interés indígena”.

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

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

- **REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA.**

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

- **REGIÓN DE TARAPACÁ.**

La Corporación dispone de un Consultorio Jurídico en la comuna de Pozo Almonte que recorre toda la Provincia del Tamarugal, generando atención a personas indígenas de las localidades de Huara, Pica, Matilla, Mamila, Colchane, entre otras. El Consultorio Jurídico de Pozo Almonte tiene a su cargo la circunscripción territorial más grande de Chile, la cual está conformada en su mayoría por personas indígenas ciudadanos chilenos y Migrantes. Es necesario señalar que muchos usuarios tienen domicilio en Alto Hospicio, unidad operativa a la cual concurren habitualmente.



Consultorio Jurídico Móvil del Tamarugal en Jaiña<sup>9</sup> ([Ver noticia](#))

- **REGIÓN DE ANTOFAGASTA.**

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

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

<sup>9</sup> Actividad realizada en marzo de 2020, previo a la declaración de pandemia y al trabajo remoto a nivel nacional

## CONSOLIDADO ESTADÍSTICO PUEBLOS ORIGINARIOS

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

Tabla de los Pueblos Originarios Consolidado por Región:

UNIDAD OPERATIVA	GENERO		
	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA	1.413	612	2.025
CONSULTORIO JURÍDICO DE ARICA	694	313	1.007
CONSULTORIO JURÍDICO MÓVIL ARICA	483	184	667
CENTRO JURÍDICO UTA ARICA	120	59	179
CAVI ARICA	44	11	55
OFICINA DE DEFENSA LABORAL DE ARICA	58	41	99
SENADIS ARICA	14	4	18
REGIÓN DE TARAPACÁ	2.014	898	2.912
CONSULTORIO JURÍDICO DE IQUIQUE	279	145	424
CONSULTORIO JURÍDICO DE ALTO HOSPICIO	460	102	562
CONSULTORIO JURÍDICO DE POZO ALMONTE	995	513	1.508
CENTRO FAMILIA IQUIQUE	105	45	150
CENTRO JURÍDICO UTA IQUIQUE	68	45	113
CENTRO MEDIACION IQUIQUE	69	32	101
CAVI IQUIQUE	13	4	17
OFICINA DE DEFENSA LABORAL DE TARAPACÁ	15	10	25
SENADIS IQUIQUE	10	2	12
REGIÓN DE ANTOFAGASTA	809	372	1.181
CONSULTORIO JURÍDICO ANTOFAGASTA CENTRO	23	17	40
CONSULTORIO JURÍDICO ANTOFAGASTA NORTE	4	9	13
CONSULTORIO JURÍDICO CALAMA	557	219	776
CONSULTORIO JURÍDICO TOCOPILLA	11	0	11
CONSULTORIO JURÍDICO MEJILLONES	22	16	38
CONSULTORIO JURÍDICO TALTAL	3	0	3
MÓVIL SAN PEDRO DE ATACAMA	125	54	179
MÓVIL MARÍA ELENA	1	1	2
CENTRO JURÍDICO U. ACONCAGUA	43	32	75
CENTRO JURÍDICO U. ANTOFAGASTA	0	1	1
OFICINA DE DEFENSA LABORAL ANTOFAGASTA	6	14	20
OFICINA DE DEFENSA LABORAL CALAMA	13	8	21
SENADIS ANTOFAGASTA	1	1	2
<b>TOTAL</b>	<b>4.236</b>	<b>1.882</b>	<b>6.118</b>

Es así como podemos observar que el mayor número de mujeres atendidas tiene lugar en la comuna de Pozo Almonte en la Región de Tarapacá con 995 mujeres atendidas, en donde se atienden diversas localidades del interior, misma situación en el caso de hombres con 513 atenciones, ya que dicha unidad es la unidad que cuenta con más registros de indígenas

El segundo consultorio con mayor afluencia de público indígena lo constituye el Consultorio Jurídico de Arica el cual atendió un total de 694 mujeres y 313 hombres.

Mientras que Calama es la tercera comuna con más presencia de mujeres indígenas, teniendo presente su cercanía con San Pedro de Atacama, y las funciones de Consultorio Jurídico Móvil de dicha unidad que se acerca

a dicha localidad todo previamente concertado para un mejor servicio, La unidad de Consultorio Jurídico de Calama y su unidad Móvil atendieron a un total de 557 mujeres 219 hombre indígenas.

Le sigue el Consultorio Jurídico Móvil de Arica con 483 mujeres y 184 hombre atendidos y finalmente el Consultorio Jurídico de Alto Hospicio con 460 mujeres y 102 hombres atendidos en 2020.

Es la Región de Tarapacá que da cuenta del mayor ingreso de mujeres indígenas de las 3 regiones, lo anterior es por su presencia mediante el consultorio jurídico móvil, el cual se desplaza en diversas localidades del interior de difícil acceso, lo que permite un acceso a la justicia apto para todas las mujeres y que guarde relación con la entrega de un servicio de calidad, el que demuestra que a lo largo de los años se mantiene de manera sostenible en el tiempo, entregando confianza para la usuaria y un respaldo ante las dificultades. Adicionalmente se registra un fenómeno que es la región de Tarapacá quien registra mayor cantidad de personas indígenas que acuden a nuestras unidades, contemplándose hasta 2.912 personas atendidas en la región.

Como consecuencia del COVID 19, ha sido complejo la entrega de acceso a la justicia presencial en atención a los resguardos sanitarios que debemos contemplar, por los protocolos aplicados como CAJTA. Sin embargo, es necesario indicar que desde que se suspendieron las atenciones presenciales se generó un sistema virtual de entrega de acceso a la justicia sumado con difusión a nivel radial, en donde los profesionales entregaron atención directa mediante este medio de comunicación.

Antofagasta registra el menor número de atención de mujeres indígenas, sin embargo, es la realidad de la región. En resumen, se destaca que durante el año 2020 fueron atendidas 4.236 mujeres en las tres regiones, de un total de 6.118 personas indígenas, de los que 1.882 solamente son hombres.



## PRÁCTICAS PROFESIONALES Y EGRESADOS DE DERECHO

## PRÁCTICAS PROFESIONALES

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

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

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

Como todo en el país, esta práctica se vio fuertemente impactada en su forma de realización **a partir del lunes 16 de marzo de 2020, donde se acordó a nivel nacional por todas las CAJs, del país, enviar a realizarla a través de sistemas remotos desde sus hogares a todos los postulantes vigentes en dicha época**, en resguardo de su salud, ello significó un aumento de renuncias a prácticas y cambio en la supervisión de los abogados, evitando el contacto de estos directo con usuarios/a y tribunales y hasta la segunda quincena de mayo se suspendió el ingreso de nuevos postulantes hasta tener adaptado todos los sistemas remotos, más adelante se verá el impacto y baja de estos el año 2020.



Postulantes y Egresados de la carrera de Derecho reciben charla online ([Ver noticia](#))

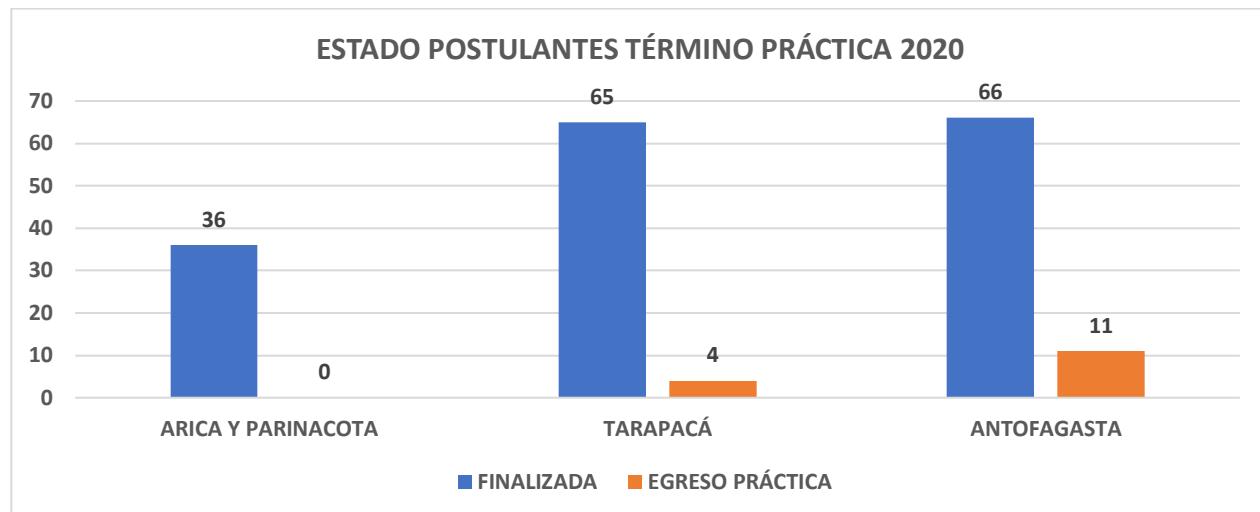
## UNIVERSO DE POSTULANTES

Los postulantes que terminaron su práctica profesional en nuestra institución durante el año 2020, son 182.

Constituyendo la región de Antofagasta, la que cuenta con más postulantes, esto es 77 postulantes, le sigue la Región de Tarapacá con 69 y finaliza la Región de Arica y Parinacota con 36, es del caso indicar que desde hace unos años la postulación de egresados de derecho a su práctica profesional ha disminuido sosteniblemente.

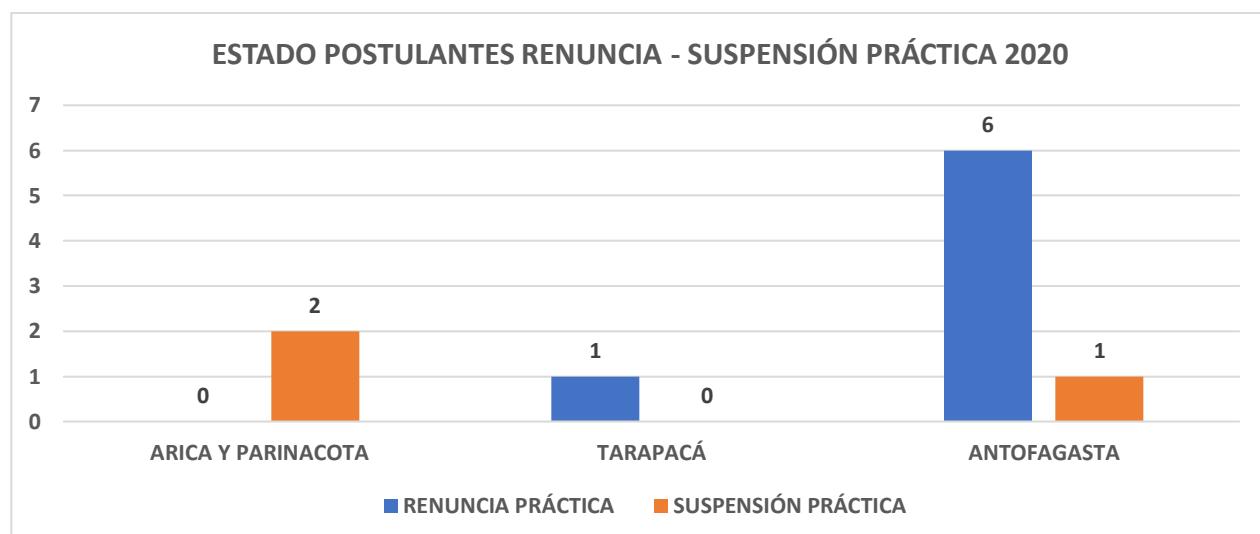
Vista y gráfico de los postulantes que terminaron su práctica profesional en 2020:

UNIDAD	FINALIZADA	EGRESO PRÁCTICA	TOTAL
ARICA Y PARINACOTA	36	0	36
TARAPACÁ	65	4	69
ANTOFAGASTA	66	11	77
<b>TOTAL</b>	<b>167</b>	<b>15</b>	<b>182</b>



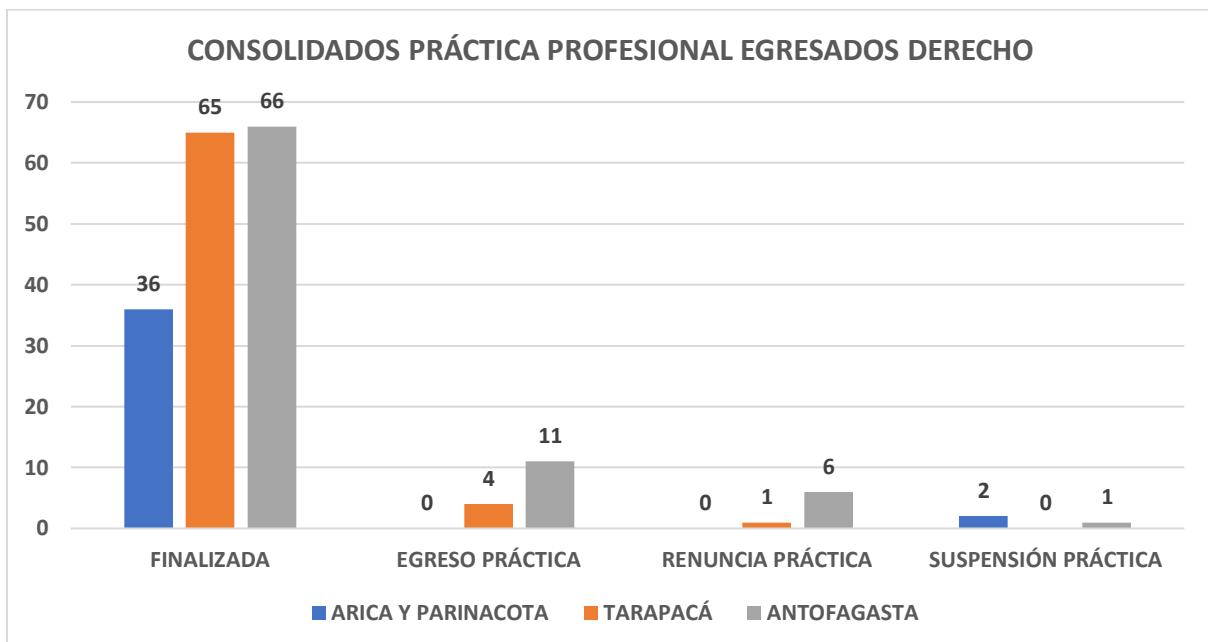
Vista y gráfico de los postulantes que renunciaron o suspendieron su práctica profesional en 2020:

UNIDAD	RENUNCIA PRÁCTICA	SUSPENSIÓN PRÁCTICA	TOTAL
ARICA Y PARINACOTA	0	2	2
TARAPACÁ	1	0	1
ANTOFAGASTA	6	1	7
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>10</b>



Vista y gráfico consolidado de los postulantes del estado práctica profesional en 2020:

UNIDAD	FINALIZADA	EGRESO PRÁCTICA	RENUNCIA PRÁCTICA	SUSPENSIÓN PRÁCTICA	TOTAL
ARICA Y PARINACOTA	36	0	0	2	38
TARAPACÁ	65	4	1	0	70
ANTOFAGASTA	66	11	6	1	84
<b>TOTAL</b>	<b>167</b>	<b>15</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>192</b>

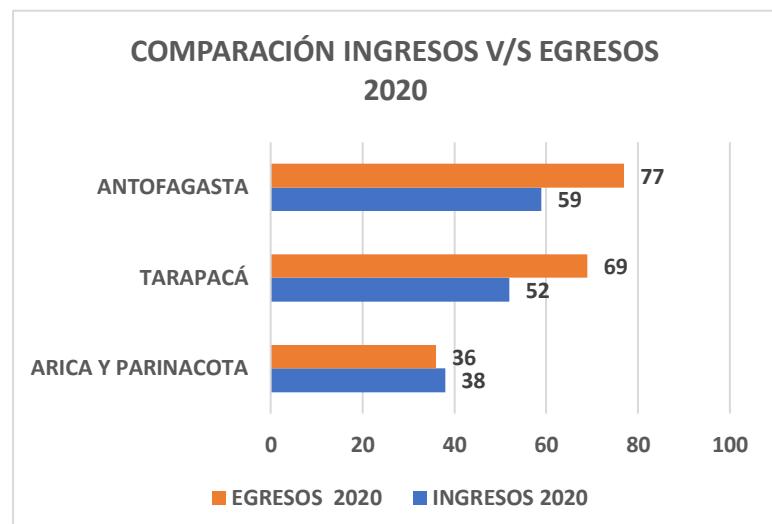


Definición de los Estados:

- **Finalizada:** el postulante ya completó su práctica profesional, con el respectivo informe, nota y con la respectiva resolución del término de su práctica profesional.
- **Egreso de Práctica:** cuando el postulante finaliza su práctica en la unidad respectiva, y está a la espera de la entrega de su informe de práctica y posterior aprobación de la misma, para luego cambiar ha estado Finalizada.
- **Renuncia Práctica:** el postulante, por razones personales (salud, traslado, trabajo, etc.), solicita formalmente la renuncia de su práctica, se acompaña con la respectiva resolución de la renuncia a su práctica profesional. Si el postulante, posteriormente tramita nuevamente su práctica profesional, se le asignará por sistema un nuevo folio y deberá completar el periodo completo de los seis meses.
- **Suspensión Práctica:** el postulante, por razones personales (salud, traslado, trabajo, etc.), solicita formalmente la suspensión de su práctica, se acompaña con la respectiva resolución de la suspensión a su práctica profesional. El postulante, posteriormente se puede reincorporar nuevamente a su práctica profesional, y deberá completar el periodo pendiente de su práctica.

Vista y gráfico de comparación de los postulantes que iniciaron su práctica profesional en 2020, con los Egresados en 2020:

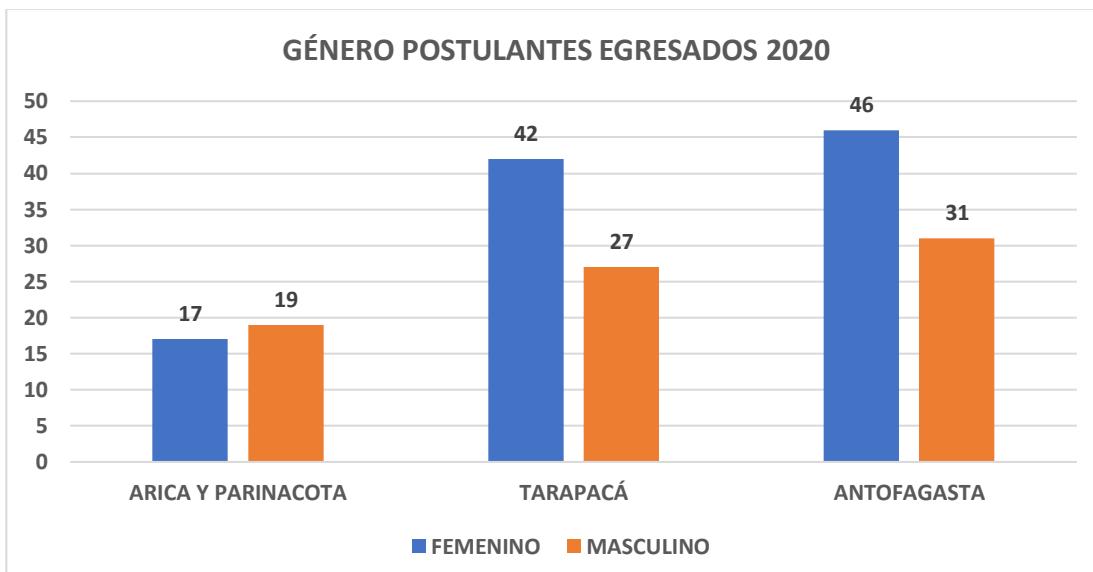
UNIDAD	INGRESOS 2020	EGRESOS 2020
ARICA Y PARINACOTA	38	36
TARAPACÁ	52	69
ANTOFAGASTA	59	77
<b>TOTAL</b>	<b>149</b>	<b>182</b>



Se debe tener presente, que la diferencia que se genera entre los ingresos y egresos, se debe considerar el periodo de práctica de seis meses, esto puede significar que un postulante ingresa a finales del año 2020, pero su práctica termina el año 2021, y así sucesivamente.

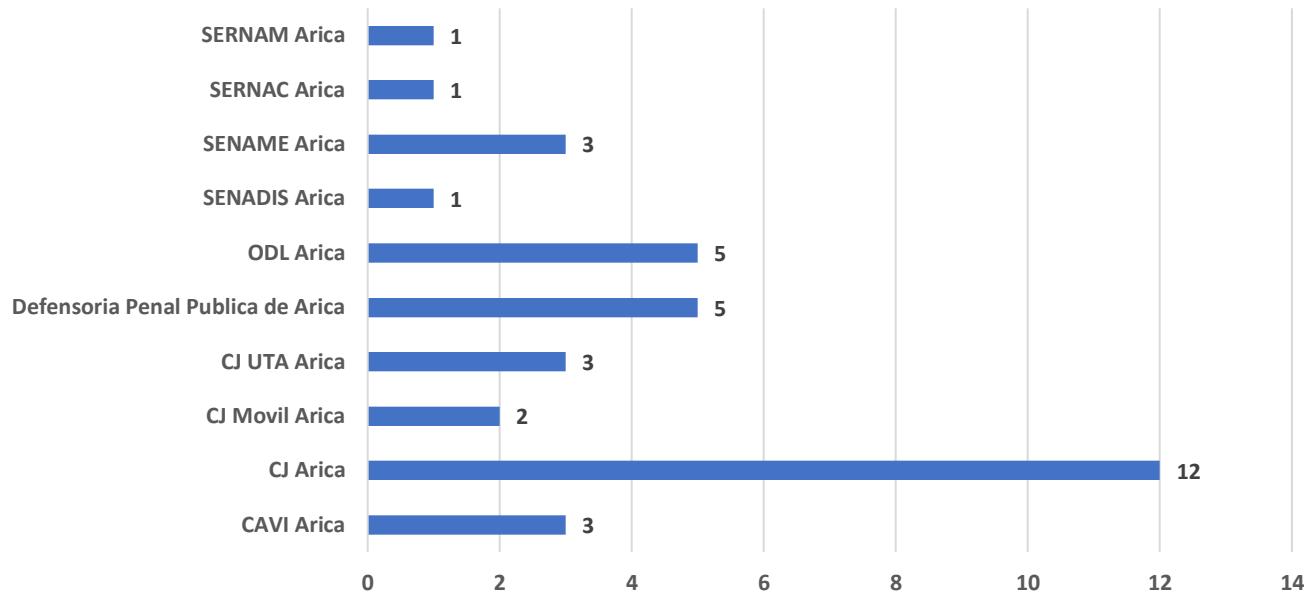
Vista y gráfico por Género de los postulantes Egresados en 2020:

UNIDAD	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
ARICA Y PARINACOTA	17	19	36
TARAPACÁ	42	27	69
ANTOFAGASTA	46	31	77
<b>TOTAL</b>	<b>105</b>	<b>77</b>	<b>182</b>

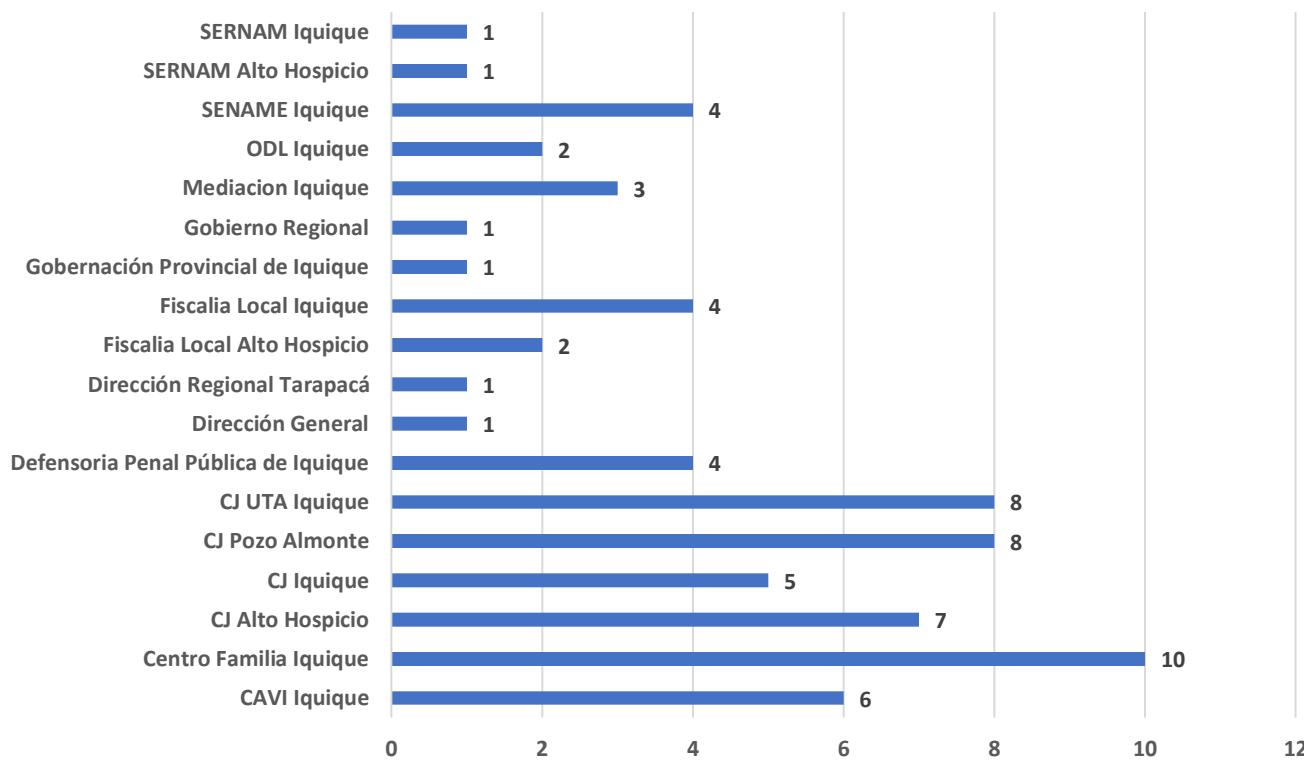


Vista de la Unidades donde los Postulantes realizaron su Práctica 2020, por Región

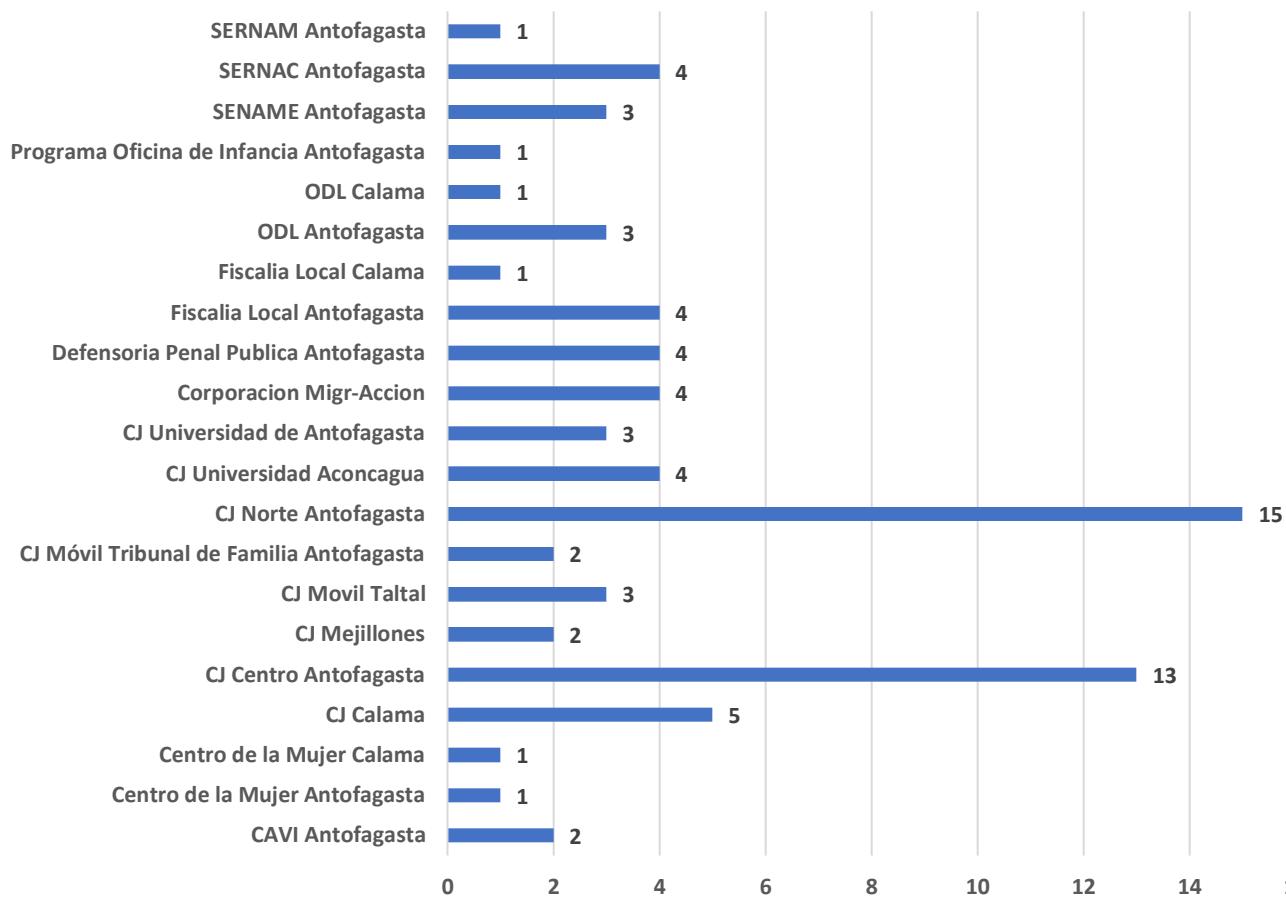
**UNIDADES QUE SUS POSTULANTES REALIZARON SU PRÁCTICA PROFESIONAL 2020  
REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA**



**UNIDADES QUE SUS POSTULANTES REALIZARON SU PRÁCTICA PROFESIONAL 2020  
REGIÓN DE TARAPACÁ**



**UNIDADES QUE SUS POSTULANTES REALIZARON SU PRÁCTICA PROFESIONAL 2020**  
**REGIÓN DE ANTOFAGASTA**



Vista de los Postulantes con la evaluación de su Práctica 2020:

UNIDAD	APROBADO	SIN NOTA	TOTAL
ARICA Y PARINACOTA	36	0	36
TARAPACÁ	65	4	69
ANTOFAGASTA	63	14	77
<b>TOTAL</b>	<b>164</b>	<b>18</b>	<b>182</b>

En cuanto a postulantes que aprobaron su práctica profesional corresponde al 90% de los egresados de derecho.

Es así como 164 postulantes que aprobaron su práctica se dividen de la siguiente manera: Región de Tarapacá con el mayor número de aprobados 65, luego la Región de Antofagasta con 63 y finalmente la Región de Arica y Parinacota con 36 postulantes.

Con respecto a los postulantes que se encuentran sin nota, 18 en total, significa que se encuentran en la etapa de evaluación de su práctica e informe respetivo.

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



Dirección Regional de Arica y Parinacota realiza actividad a postulantes de la carrera de Derecho ([Ver noticia](#))

## IMPACTO POR LA BAJA DE POSTULANTES A PRÁCTICA PROFESIONAL

UNIDAD	2018	2019	2020
ARICA Y PARINACOTA	53	51	36
TARAPACÁ	79	87	69
ANTOFAGASTA	96	101	77
<b>TOTAL</b>	<b>228</b>	<b>239</b>	<b>182</b>

Se detecta en cuanto a la diferencia entre los años 2019 y 2020 que existen **57 egresos menos que el año 2019, esto es un 23,84% menos**, lo que no resulta significativo ante la grave crisis sanitaria presentada en el país y en el mundo, lo que en cada región se reflejó:

- ✓ **Región de Arica y Parinacota:** Se observa una disminución en relación para el 2020 de 15 postulaciones en comparación con el año 2019
- ✓ **Región de Tarapacá:** Se observa una disminución en relación para el 2020 de 18 postulaciones en comparación con el año 2019.
- ✓ **Región de Antofagasta:** Se observa un aumento en relación para el 2020 de 24 postulaciones en comparación con el año 2019.

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

- a) En este proceso extraordinario, se mantendrán en suspenso las solicitudes de prácticas profesionales de los/as postulantes que se encuentren dentro de los grupos de mayor riesgo de salud por contagio de COVID-19, entendiéndose por tales, a los siguientes: personas que tengas 65 años de edad o más, mujeres embarazadas o se trate de personas que padezcan de enfermedades crónicas cardíacas o pulmonares, personas inmunodeprimidas o con diabetes.
- b) A efectos de acreditar que los/as postulantes no se encuentran dentro de alguno de los referidos grupos de riesgo, adicional a los antecedentes que establece el Reglamento de Práctica de Postulantes al Título de

Abogado, deberán suscribir un formulario especialmente habilitado al efecto en que declararán bajo juramento que no se encuentran en ninguna de las hipótesis expresadas en la letra a) precedente.

- c) La práctica profesional se desarrollará por los/as postulantes preferentemente de modo remoto, por medios electrónicos, y/o por vía presencial, según se implementen en el futuro medidas de retorno a las labores en las dependencias físicas de las unidades donde sean destinados/as; ello, acorde con las directrices que se vayan impartiendo por la autoridad competente y mientras dure la crisis sanitaria.
- d) A efectos de desarrollar su práctica en forma remota, los/as postulantes deberán contar con equipos computacionales propios que dispongan de acceso a internet, para recibir y enviar la información necesaria para el desarrollo de las tareas que se les encomienden.
- e) En los casos en que se requiera desarrollar labores presenciales, los/as postulantes deberán dar cumplimiento a todas y cada una de las medidas de protección personal y protocolos establecidos, para evitar el contagio de COVID-19, conforme a las directrices impartidas por la autoridad competente;
- f) Los/as postulantes, deberán participar en las charlas o actividades de inducción que, eventualmente, disponga la Corporación, relativas a los riesgos de contagio por Covid-19, medidas preventivas y uso de los elementos de protección personal necesarios para evitar dicho contagio.
- g) Los/as postulantes deberán disponer de una casilla de correo electrónico, que pondrán a disposición de su Abogado/a Tutor/a y del Abogado/a Jefe o Coordinador/a del Consultorio, Centro, Unidad u Oficina donde sea asignado/a, a efectos de mantener un contacto directo y fluido con ambos, recibiendo las ordenes e instrucciones que ellos les imparten, como también para reportarles de todo avance o gestión que se desarrolle en cada causa o materia que se les encomiende;
- h) Los/as postulantes, conforme a las jornadas fijadas para el cumplimiento de su respectiva práctica forense bajo modalidad remota, deberán remitir, al inicio de cada jornada y a su término, un correo electrónico a su respectivo Abogado/a tutor/a y al Abogado/a Jefe o Coordinador/a del respectivo Consultorio, Centro, Unidad y Oficina 5 donde sea asignado/a, a efectos de controlar su asistencia y dejar constancia de estar a disposición para recibir las ordenes e instrucciones correspondientes;
- i) Los/as postulantes, para el contacto y comunicación con los respectivos usuarios y usuarias del Servicio, deberán priorizar el contacto a través de medios de contacto telefónico, mensajería instantánea, aplicaciones virtuales o correos electrónicos, minimizando el contacto presencial, salvo los casos estrictamente necesarios, pero siempre manteniendo las recomendaciones sobre distanciamiento social.

## PREMIACIÓN DE POSTULANTES DESTACADOS

Ya desde el año 2016, se acordó reconocer la labor que desarrollan los postulantes que desarrollan su práctica forense en los diversos Consultorios, Centros, Unidades y Oficinas que dispone la Corporación.

Debido a esto son reconocidos el 2020 fueron 21 los mejores postulantes, los que se destacan por su compromiso con la institución y su excelente labor realizada, obteniendo así la máxima calificación.

### REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA.

- ✓ Laura Rosa Gallegos Ramírez.
- ✓ Denisse Andrea Morales Flores.
- ✓ Eduardo Javier Sanhueza Díaz.
- ✓ Claudia Constanza González Nuñez.
- ✓ Sarella Camila Gómez Salas.
- ✓ Evelyn Victoria Salamanca Espinosa.

## **REGIÓN DE TARAPACÁ.**

- ✓ Valentina Javiera González Briceño.
- ✓ Michel Byron Garay Quezada.
- ✓ Luciano Martin Olivares Arqueros.
- ✓ Katherine Soledad Pino Campos.
- ✓ Lucas Claudio Orrego López.
- ✓ Ambar Esthefany Zuleta Valdes.
- ✓ Polette Chantal Valdivieso Vega.
- ✓ Genoveva Francisca Urbina Guerrero.
- ✓ Kevin Abel Canedo Cueto.
- ✓ Valentina Sofía Bottarelli Ramírez.
- ✓ Jaime Ivan Maluenda Muñoz.
- ✓ Eduardo Andres Veliz Soto.
- ✓ Ana Mariela Lara Sanchez.

## **REGIÓN DE ANTOFAGASTA.**

- ✓ José Manuel Sánchez Oyarzun.
- ✓ Natalia Fernanda Sandoval Palacios.



## PARTICIPACIÓN CIUDADANA

## NORMAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La Corporación, como una forma de cumplir el mandato legal y las directrices impartidas por el Supremo Gobierno, a través de la Resolución Exenta N°051/2015, de fecha 12 de febrero del año 2015, procedió a aprobar su norma general de participación ciudadana y estableció las modalidades formales y específicas de participación en la gestión pública en el marco de la Ley 20.500. Sin embargo, con fecha 09 de mayo de 2018, se dicta la resolución exenta N°1.010/2018, en donde se modifica la resolución exenta N°051/2015, específicamente en lo relativo al siguiente sentido:

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

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

## CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL

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

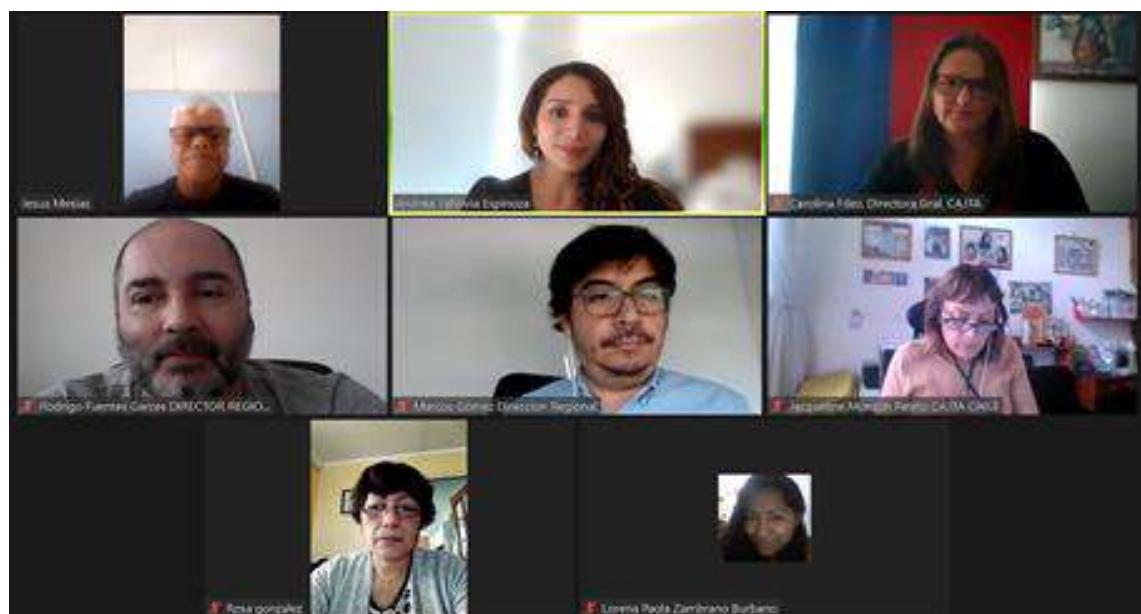
El Consejo de la Sociedad Civil en sesión extraordinaria de fecha 07 de mayo de 2020 tuvo por aprobada la cuenta pública, previo a ello se convocó por vía de correo electrónico se envió y se revisó este documento base de rendición de Cuenta Pública del año 2020, donde los Consejeros la aprobaron para la realización de la actividad de la Cuenta Pública Participativa del 2020. Esta reunión se realizó vía Zoom y participaron los Consejeros, la Directora General, los Directores Regionales de Arica y Parinacota y Tarapacá, la Jefa Regional de Administración y Personas de Arica y Parinacota, el Director Regional de Tarapacá y la Encargada de Participación Ciudadana.

Asimismo, la Directora General expuso con detalle de la gestión de la Cuenta pública 2020, mediante documento de PowerPoint de apoyo.



Sesión realizada el 01 de diciembre de 2020, el cual se presentan a las duplas del Programa de Adulto Mayor, entre otros temas ([más información](#))

A screenshot of a Microsoft PowerPoint presentation titled 'Corporación de Asistencia Judicial Regiones Arica y Parinacota, Tarapacá y Antofagasta CUENTA PÚBLICA 2020'. The slide features the text 'Tu Acceso a la Justicia' and an illustration of a pyramid with people at the base. On the right side of the screen, there is a video conference interface showing nine participants in a 3x3 grid. The participants are identified by their names: Jesus mesias, Andrea Valdovina Espinoza, Carolina Fdez. Director, Rodriguez Puentel Gómez, Marcos Gomez Director, Rosa gonzalez, Lourdes Pacheco Zambrano, and others. The PowerPoint interface shows the navigation bar, ribbon, and slide thumbnails on the left.



## CONSULTA CIUDADANA

Las Corporaciones de Asistencia Judicial, en virtud de la norma de participación ciudadana del Ministerio de justicia y Derechos Humanos, Resolución Exenta n° 300 de fecha 9 de febrero de 2015, y la norma específica de participación ciudadana Resolución Exenta N° 51/2015 de fecha 12 de febrero de 2015 y la Resolución Exenta N° 1.010/2018 que modifica la misma, da cuenta de cada uno de los procesos de participación ciudadana que ha ejecutado la institución desde la fecha de su creación, es así como es fundamental para la Corporación la participación de todas las personas en este proceso, tanto usuarios, funcionarios, en general toda la ciudadanía

## APLICACIÓN DE UN MECANISMO DIGITAL DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN USUARIA

La Corporación de Asistencia judicial de las regiones de Arica, Tarapacá y Antofagasta, en virtud de la Meta N° 1 de Aplicación de mecanismo digital de medición de la satisfacción usuaria, procede a aplicar a la institución encuesta que implica mecanismo de medición efectiva con la finalidad de evaluar el servicio que en la actualidad se entrega a nuestros usuarios, en razón de ello es que se procede conforme a lo siguiente en base a su aplicación IVR.

Consolidado de la encuesta:

- ✓ Atenciones OI de CAJTA, 13.049 registros.
- ✓ Viables de encuestar: 12.390 registros.
- ✓ Encuestas con respuesta completa: 4.118 registros, medio utilizado (IVR).

De la **TASA DE APLICACIÓN EFECTIVA** de la encuesta, se obtiene la tasa de un **31,56%**, que corresponde al porcentaje de personas con encuesta aplicada y completa, del total de Atenciones OI. Muy superior al porcentaje del año 2019 el que correspondió a un **18.36%**, no obstante encontrarnos bajo condiciones jamás pensadas como lo fue el COVID 19 y todas las consecuencias que ello conllevó.

	COMPLETA	INCOMPLETA	NO CONTESTA / FUERA DE COBERTURA	NO ENVIADA	TOTAL GENERAL
IVR	4.118	463	7.809	659	13.049

Tasa de aplicación efectiva de la encuesta: **31.56%**.

	COMPLETA	INCOMPLETA	NO CONTESTA / FUERA DE COBERTURA	NO ENVIADA	TOTAL GENERAL
IVR	32,24%	3,74%	63,03%	0%	100%
SIN INFORMACIÓN	0%	0%	0%	100%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>31,56%</b>	<b>3,55%</b>	<b>59,84%</b>	<b>5,05%</b>	<b>100%</b>

## PREGUNTAS Y PORCENTAJE DE LOS CRITERIOS DE PONDERACIÓN POR PREGUNTA

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

Nº	PREGUNTA	%	RESPUESTA / NOTA				
			5	4	3	2	1
1	¿Cómo evalúa la acogida que le brindó la Corporación al acercarse a solicitar sus servicios?	20	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala
2	¿Cómo evalúa la claridad de la información entregada por el profesional?	25	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala
3	Considerando la inquietud o duda legal que motivó su consulta, ¿Cómo evalúa la información y orientación jurídica entregada?	25	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala
4	¿Cómo evalúa el tiempo que esperó entre su solicitud y la atención recibida?	15	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala
5	Si tuviera que recomendar el servicio Ud. diría que su experiencia fue...	15	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala
<b>Ponderación</b>		<b>100</b>					

Se debe mencionar que la recepción por parte del público objetivo ha sido bastante favorable para la Corporación de Asistencia Judicial, y permitió obtener una tasa de respuesta mucho más alta de la esperada considerando las circunstancias del COVID 19 y la imposibilidad de atención presencial, que normalmente se aplicaba. Esto dio lugar a que las Corporaciones de asistencia judicial pudiesen entregar una forma de atención inmediata, segura y con acceso a la justicia no obstante encontrarnos en casa ante la cuarentena vivida en las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá y Antofagasta.

Los centros a los cuales se aplicó la encuesta fueron los siguientes:

TIPO CENTRO	REGION ARICA Y PARINACOTA	REGIÓN DE TARAPACÁ	REGIÓN DE ANTOFAGASTA
CONSULTORIO JURIDICO (CAJS)	✓ CJ. Arica ✓ Centro UTA Arica ✓ CJ. Móvil Arica	✓ Centro de Familia Iquique ✓ CJ Iquique ✓ CJ Pozo Almonte ✓ CJ Alto Hospicio ✓ Centro Jurídico UTA Iquique	✓ CJ Antofagasta Centro ✓ CJ Antofagasta Norte ✓ CJ Taltal ✓ CJ Tocopilla ✓ CJ Calama ✓ CJ Mejillones ✓ Centro Jurídico U. Antofagasta ✓ CJ Móvil Calama ✓ CJ Móvil María Elena
CENTROS DE MEDIACIÓN	-	✓ Tarapacá	-
OFICINA DE DEFENSA LABORAL	✓ Arica	✓ Tarapacá	✓ Antofagasta ✓ Calama
OFICINAS ESPECIALIZADAS	✓ SENADIS Arica	✓ SENADIS Tarapacá	✓ SENADIS Antofagasta
CAVI (PILOTO)	✓ Arica	✓ Tarapacá	✓ Antofagasta

## ESTRATEGIA COMUNICACIONAL INTERNA Y EXTERNA

El objetivo de determinar la efectividad de nuestra encuesta tanto en redes sociales como mediante difusión directa de parte de nuestros funcionarios, se determinó una estrategia la cual cumplió los objetivos y sobre todo elevar el número de usuarios de manera de que nuestra institución sea más visible, logrando obtener la participación de un número importante de usuarios de diversos grupos etáreos.

Con fecha 31 de julio 2020 se efectuó la publicación de valoramos mucho su opinión en nuestra página web, Facebook, Twitter e Instagram:



Asimismo, se aplicó la misma estrategia para los funcionarios con la finalidad de que difundieran entre sus usuarios, y de esta manera hacer más efectiva la aplicación, de manera sencilla y eficaz, lo cual marcó en definitiva tener una tendencia al alza respecto a la tasa de respuesta. Es así que el 13 de julio se envió el correo de distribución general informando a los funcionarios respecto de la aplicación de la encuesta.

El 14 de julio se envió el correo de distribución general, informando a los funcionarios respecto de la correcta forma de brindar la atención en la actual situación de trabajo remoto:

**QUERIDOS FUNCIONARIOS Y QUERIDAS FUNCIONARIAS:**

Junto con saludarles, y esperando que se encuentren bien junto a sus familias, queremos comunicarles que a partir del **03 de agosto** se iniciará la campaña 2020 de la Encuesta Satisfacción Usuaria para las personas atendidas en Orientación e Información en Derechos de los Centros de Atención Jurídico Social, Oficinas de Defensa Laboral y Centros de Mediación. También se llevarán a cabo Pilotos en los Centros de Atención de Víctimas de Delitos Violentos.

Esta iniciativa es parte de una de las metas angulares del Convenio de Desempeño 2020, la cual es compartida por las 4 Corporaciones y se aplicará a escala nacional durante lo que queda del año. Recordarles que el año anterior, los resultados dieron cuenta de que un **79,49% de los usuarios encuestados en la CAJTA, evaluaron como muy bueno o bueno el servicio brindado**.

Entendiendo el contexto en que nos encontramos, y las dificultades para poder brindar la atención usuaña en las condiciones actuales (ya sea por conectividad, tecnología, condiciones personales, en otras), es que cobra aún más relevancia nuestro compromiso.

Por ello, les hago un llamado a cada uno de ustedes para hacerse promotores de este desafío. ¿Y cómo hacerlo? Cada vez que registren a un usuario en Consulta y/o Orientación e Información, poner hincapié en los siguientes:

- Realizar el registro adecuado o revisión de los datos de usuarios para su contacto posterior, en específico "número de teléfonos completos" con sus 9 dígitos (teléfono móvil y teléfono fijo) ya que estos datos son el medio de contacto con los usuarios atendidos. El objetivo es alcanzar la mayor cobertura posible.
- Al finalizar la atención entregar el siguiente mensaje al usuario: "Ud. será contactado para responder una encuesta de satisfacción usuaría, esperamos su acogida ya que con su opinión nos ayuda a mejorar el servicio que brindamos".

Finalmente, me despido con la firme convicción y agradecimientos a todos los funcionarios y funcionarias por su compromiso con esta labor.

Les saluda atentamente

**Carolina Fernández Alvear**  
Directora General

<https://cajta.cl> | [CAJTA](#) | [@cajta\\_oficial](#) | [@cajta\\_oficial](#) | #TuAccesoALaJusticia

En cuanto a la efectividad de la aplicación del sistema es factible determinar que a diferencia del año 2019 existió, en donde los registros en la generalidad entregaron en resumen un total de reportes para las tres regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá y Antofagasta. De la TASA DE APLICACIÓN EFECTIVA de la encuesta, se obtiene la tasa de un **31,56%**, que corresponde al porcentaje de personas con encuesta aplicada y completa, del total de Atenciones OI, muy superior al porcentaje del año 2019 el que correspondió a un **18.36%**, lo cual fue un éxito total

para la CAJTA considerando que nos encontramos ante un nuevo sistema virtual y digital de atención, por la contingencia del COVID-19.

- En total la encuesta fue aplicada a 28 unidades, considerando algunos convenios, por tanto porcentualmente los Consultorios Jurídicos equivalen al **60,71%** con del total con **17** centros, las Oficinas de Defensa Laboral al **14,29%**, con **4** centros, las Oficinas Especializadas, dentro de la cual se considera a los **3** Convenios SENADIS equivalen a un **10,71%**, con **3** convenios, nuestros **3** CAVIS, equivalen al **10,71%** y finalmente el Centro de Mediación equivale al **3,57%** del total, con **1** unidad para toda la CAJTA.
- Es importante destacar que del total de personas ingresadas a OI que son **13.049**, el total de personas validadas y aptas para ser encuestadas equivale a **12.390**, lo que equivale a un **94,9%**. De este total **9.643** equivale a Consultorios Jurídicos con un **73,90%** de personas validadas, **2.202** son de Oficinas de Defensa Laboral, con un **16,87%**, **286** equivale a Centro de Mediación, que corresponde al **2.19%**, **214** corresponden a CAVI, con un **1,64%**, y finalmente la Oficina Especializada, en la cual se contempla el Convenio SENADIS con **45** personas validadas lo que equivale a un **0,34%**.
- En cuanto a la efectividad del la aplicación del sistema es factible determinar que a diferencia del año 2019 existió, en donde los registros en la generalidad entregaron en resumen un total de **13.049** reportes para las tres regiones de Arica-Parinacota, Tarapacá y Antofagasta. De la TASA DE APLICACIÓN EFECTIVA de la encuesta, se obtiene la tasa de un **31,56 %**, que corresponde al porcentaje de personas con encuesta aplicada y completa, del total de Atenciones OI., muy superior al porcentaje del año 2019 el que correspondió a un **18.36%**, lo cual fue un éxito total para la CAJTA considerando que nos encontramos ante un nuevo sistema virtual y digital de atención.
- Se observa claramente el detalle de respuestas viables en su totalidad las cuales ascienden a **12.390** de **13.049**, quedando solo un margen de **659** respuestas que no se concretaron por no ser viables, al respecto es muy superior el requerimiento de información del año 2019. Misma situación llevada a nivel de porcentajes en donde más solo un **5,05%** no se aplicó y un **94.95%** pudo entregar su opinión.
- Se observa que del total de atenciones OI (**13.049**), la región de Antofagasta es la que tiene más registros viables de encuestar, que son **5.494**, y esto representa el **44,34%** de todas las encuestas viables del universo de CAJTA, seguidas de la región de Tarapacá con **4.130** registros representando un porcentaje de **33.36%** y luego la región de Arica-Parinacota con **2763** reportes y un porcentaje de **22.30%**, lo cual obedece también a razones demográficas.
- Es necesario destacar que el hecho de encontrarnos ante situaciones especiales permitió que nuestros usuarios se contactaran con más continuidad con nuestros profesionales, lo cual permitía una vinculación más rápida ya sea mediante celular, correo electrónico o teléfono. El hecho también de trabajar mediante sistema remoto para nuestros profesionales implicó un esfuerzo mucho mayor al antes aplicado, lo que generó que muchas veces se extendieran de su jornada laboral para cumplir con sus obligaciones lo cual incidió en que las respuestas a los usuarios fueran más agiles.
- Se destaca que las mujeres han sido capaces de responder por casi el doble de personas que los hombres, siendo de mayor número que hombres en los Consultorios jurídicos, sin embargo, situación diferente se visualiza en las Oficinas de Defensa Laboral en donde el incremento de los hombres por sobre las mujeres es notorio. En general es así como el número de respuesta tiene mayor presencia en Consultorio Jurídico y en Oficinas de defensa Laboral, seguida del Centro de mediación. Sin embargo, se da cuenta que son las oficinas especializadas como SENADIS las que reportan menor cantidad de mujeres y hombres en el respectivo reporte, teniendo presente que en general son pocos los números de usuarios por dicho concepto.

TOTAL RESPUESTA COMPLETA, SEGÚN RANGO ETAREO						
REGIÓN	TIPO DE CENTRO	0 – 17 AÑOS	18 – 29 AÑOS	30 – 44 AÑOS	45 – 59 AÑOS	60 O MÁS AÑOS
ARICA Y PARINACOTA	CAJS	1	121	289	138	57
	ODL	1	41	59	56	39
	Mediación	-	-	-	-	-
	OESP	-	-	-	-	-
	CAVI (PILOTO)	-	3	5	5	1
TARAPACÁ	CAJS	5	191	342	278	145
	ODL	-	66	82	67	36
	Mediación	-	23	28	14	1
	OESP	1	2	5	3	2
	CAVI (PILOTO)	-	2	9	3	1
ANTOFAGASTA	CAJS	2	367	762	466	158
	ODL	-	46	88	56	21
	Mediación	-	-	-	-	-
	OESP	-	-	-	-	-
	CAVI (PILOTO)	-	14	13	3	-
TOTAL	CAJS	8	679	1.393	882	360
	ODL	1	153	229	179	96
	Mediación	-	23	28	14	1
	OESP	1	2	5	3	2
	CAVI (PILOTO)	-	19	27	11	2
TOTAL %	CAJS	0,06%	5,48%	11,24%	7,12%	2,91%
	ODL	0,01%	1,23%	1,85%	1,44%	0,77%
	Mediación	0,00%	0,19%	0,23%	0,11%	0,01%
	OESP	0,01%	0,02%	0,04%	0,02%	0,02%
	CAVI (PILOTO)	0,00%	0,15%	0,22%	0,09%	0,02%

### PERÍODO ENTRE LAS CUALES SE REALIZÓ LA APLICACIÓN

La aplicación de la encuesta se concretó a contar del 03 de agosto hasta el 30 de noviembre, por un período de 4 meses, sin embargo, por razones técnicas la encuesta efectiva se aplicó al día siguiente de ahí en adelante, los indicadores incluyen las atenciones del día 03 de agosto.

## RESULTADOS OBTENIDOS POR CADA PREGUNTA, DESAGREGADOS POR TIPO DE CENTRO Y REGIÓN

### PREGUNTA N°1: ¿CÓMO EVALÚA LA ACOGIDA QUE LE BRINDÓ LA CORPORACIÓN AL ACERCARSE A SOLICITAR SUS SERVICIOS?

Vista expresada en cantidad:

REGIÓN / TIPO UNIDAD	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
ARICA Y PARINACOTA	601	84	48	26	57	816
CONSULTORIOS JURÍDICOS (CAJS)	430	67	38	22	49	606
CAVI	10	1	0	1	2	14
OFICINA DE DEFENSA LABORAL	161	16	10	3	6	196
<b>TARAPACÁ</b>	<b>994</b>	<b>153</b>	<b>57</b>	<b>139</b>	<b>63</b>	<b>1.306</b>
CONSULTORIOS JURÍDICOS (CAJS)	773	97	34	19	38	961
CAVI	13	1	0	0	1	15
MEDIACIÓN	33	10	6	7	10	66
OFICINA DE DEFENSA LABORAL	165	43	17	12	14	251
OESP	10	2	0	1	0	13
<b>ANTOFAGASTA</b>	<b>1.541</b>	<b>187</b>	<b>102</b>	<b>53</b>	<b>113</b>	<b>1.996</b>
CONSULTORIOS JURÍDICOS (CAJS)	1.374	155	82	44	100	1.755
CAVI	23	2	3	1	1	30
OFICINA DE DEFENSA LABORAL	144	30	17	8	12	211
<b>TOTAL</b>	<b>3.136</b>	<b>424</b>	<b>207</b>	<b>118</b>	<b>233</b>	<b>4.118</b>

En el global podemos observar que **3.560** personas nos evalúan como buena y muy buena, lo que equivale a un **86,4%**, versus **351**, que nos evalúan como mala o muy mala, lo que equivale a un **8,5%**, mientras que **207** personas nos evalúan como regular, lo que equivale a un **5,1%**. En conclusión, podemos observar que nuestros usuarios evaluaron de buena forma la acogida entregada por la Corporación.

Vista resumen del universo CAJTA:

REGIÓN / TIPO UNIDAD	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
ARICA Y PARINACOTA	19,16%	19,81%	23,19%	22,03%	24,46%	19,82%
CONSULTORIOS JURÍDICOS (CAJS)	13,71%	15,80%	18,36%	18,64%	21,03%	14,72%
CAVI	0,32%	0,24%	0%	0,85%	0,86%	0,34%
OFICINA DE DEFENSA LABORAL	5,13%	3,77%	4,83%	2,54%	2,58%	4,76%
<b>TARAPACÁ</b>	<b>31,70%</b>	<b>36,08%</b>	<b>27,54%</b>	<b>33,05%</b>	<b>27,04%</b>	<b>31,71%</b>
CONSULTORIOS JURÍDICOS (CAJS)	24,65%	22,88%	16,43%	16,10%	16,31%	23,34%
CAVI	0,41%	0,24%	0,00%	0,00%	0,43%	0,36%
MEDIACIÓN	1,05%	2,36%	2,90%	5,93%	4,29%	1,60%
OFICINA DE DEFENSA LABORAL	5,26%	10,14%	8,21%	10,17%	6,01%	6,10%
OESP	0,32%	0,47%	0,00%	0,85%	0,00%	0,32%
<b>ANTOFAGASTA</b>	<b>49,14%</b>	<b>44,10%</b>	<b>49,28%</b>	<b>44,92%</b>	<b>48,50%</b>	<b>48,47%</b>
CONSULTORIOS JURÍDICOS (CAJS)	43,81%	36,56%	39,61%	37,29%	42,92%	42,62%
CAVI	0,73%	0,47%	1,45%	0,85%	0,43%	0,73%
OFICINA DE DEFENSA LABORAL	4,59%	7,08%	8,21%	6,78%	5,15%	5,12%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**PREGUNTA N°2: ¿CÓMO EVALÚA LA CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN ENTREGADA POR EL PROFESIONAL?**

Vista expresada en cantidad:

REGIÓN / TIPO UNIDAD	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
ARICA Y PARINACOTA	603	94	43	29	47	816
CONSULTORIOS JURÍDICOS (CAJS)	441	69	31	24	41	606
CAVI	10	2	0	1	1	14
OFICINA DE DEFENSA LABORAL	152	23	12	4	5	196
<b>TARAPACÁ</b>	<b>1.018</b>	<b>131</b>	<b>71</b>	<b>39</b>	<b>47</b>	<b>1.306</b>
CONSULTORIOS JURÍDICOS (CAJS)	783	86	39	25	28	961
CAVI	13	0	1	0	1	15
MEDIACIÓN	41	7	6	4	8	66
OFICINA DE DEFENSA LABORAL	172	35	25	9	10	251
OESP	9	3	0	1	0	13
<b>ANTOFAGASTA</b>	<b>1.575</b>	<b>194</b>	<b>92</b>	<b>40</b>	<b>95</b>	<b>1.996</b>
CONSULTORIOS JURÍDICOS (CAJS)	1398	163	76	31	87	1755
CAVI	27	2	1	0	0	30
OFICINA DE DEFENSA LABORAL	150	29	15	9	8	211
<b>TOTAL</b>	<b>3.196</b>	<b>419</b>	<b>206</b>	<b>108</b>	<b>189</b>	<b>4.118</b>

En el global podemos observar que **3.615** personas nos evaluaron como muy buena y buena, lo que equivale a **87,7%**, versus **297** personas que nos evaluaron como mala y muy mala lo que equivale a un **7,2%**, mientras que **206** personas nos califican como regular lo que equivale a un **5,1%**. En conclusión, podemos observar que nuestros usuarios evaluaron positivamente la claridad de la información entregada por el profesional.

Vista resumen del universo CAJTA:

REGIÓN / TIPO UNIDAD	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
ARICA Y PARINACOTA	18,87%	22,43%	20,87%	26,85%	24,87%	19,82%
CONSULTORIOS JURÍDICOS (CAJS)	13,80%	16,47%	15,05%	22,22%	21,69%	14,72%
CAVI	0,31%	0,48%	0,00%	0,93%	0,53%	0,34%
OFICINA DE DEFENSA LABORAL	4,76%	5,49%	5,83%	3,70%	2,65%	4,76%
<b>TARAPACÁ</b>	<b>31,85%</b>	<b>31,26%</b>	<b>34,47%</b>	<b>36,11%</b>	<b>24,87%</b>	<b>31,71%</b>
CONSULTORIOS JURÍDICOS (CAJS)	24,50%	20,53%	18,93%	23,15%	14,81%	23,34%
CAVI	0,41%	0,00%	0,49%	0,00%	0,53%	0,36%
MEDIACIÓN	1,28%	1,67%	2,91%	3,70%	4,23%	1,60%
OFICINA DE DEFENSA LABORAL	5,38%	8,35%	12,14%	8,33%	5,29%	6,10%
OESP	0,28%	0,72%	0,00%	0,93%	0,00%	0,32%
<b>ANTOFAGASTA</b>	<b>49,28%</b>	<b>46,30%</b>	<b>44,66%</b>	<b>37,04%</b>	<b>50,26%</b>	<b>48,47%</b>
CONSULTORIOS JURÍDICOS (CAJS)	43,74%	38,90%	36,89%	28,70%	46,03%	42,62%
CAVI	0,84%	0,48%	0,49%	0,00%	0,00%	0,73%
OFICINA DE DEFENSA LABORAL	4,69%	6,92%	7,28%	8,33%	4,23%	5,12%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

### PREGUNTA N°3: ¿CÓMO EVALÚA LA INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN JURÍDICA ENTREGADA?

Vista expresada en cantidad:

REGIÓN / TIPO UNIDAD	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
<b>ARICA Y PARINACOTA</b>	<b>561</b>	<b>111</b>	<b>69</b>	<b>25</b>	<b>50</b>	<b>816</b>
CONSULTORIOS JURÍDICOS (CAJS)	405	80	56	22	43	606
CAVI	11	0	1	1	1	14
OFICINA DE DEFENSA LABORAL	145	31	12	2	6	196
<b>TARAPACÁ</b>	<b>933</b>	<b>177</b>	<b>92</b>	<b>34</b>	<b>70</b>	<b>1.306</b>
CONSULTORIOS JURÍDICOS (CAJS)	730	116	56	21	38	961
CAVI	9	4	1	0	1	15
MEDIACIÓN	35	11	5	4	11	66
OFICINA DE DEFENSA LABORAL	151	44	29	9	18	251
OESP	8	2	1	0	2	13
<b>ANTOFAGASTA</b>	<b>1.452</b>	<b>269</b>	<b>119</b>	<b>58</b>	<b>98</b>	<b>1.996</b>
CONSULTORIOS JURÍDICOS (CAJS)	1299	224	97	47	88	1755
CAVI	25	2	1	2	0	30
OFICINA DE DEFENSA LABORAL	128	43	21	9	10	211
<b>TOTAL</b>	<b>2.946</b>	<b>557</b>	<b>280</b>	<b>117</b>	<b>218</b>	<b>4.118</b>

En el global podemos observar que **3.503** personas nos evaluaron como buena y muy buena, lo que equivale a un **85%**, versus **335** personas que nos evaluaron como mala y muy mala, lo que equivale a un **8,2%**, mientras que **280** personas nos evaluaron como regular, lo que equivale a un **6,8%**. En conclusión podemos observar que nuestros usuarios evaluaron de buena forma la información y orientación jurídica entregada.

Vista resumen del universo CAJTA:

REGIÓN / TIPO UNIDAD	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
<b>ARICA Y PARINACOTA</b>	<b>19,04%</b>	<b>19,93%</b>	<b>24,64%</b>	<b>21,37%</b>	<b>22,94%</b>	<b>19,82%</b>
CONSULTORIOS JURÍDICOS (CAJS)	13,75%	14,36%	20,00%	18,80%	19,72%	14,72%
CAVI	0,37%	0,00%	0,36%	0,85%	0,46%	0,34%
OFICINA DE DEFENSA LABORAL	4,92%	5,57%	4,29%	1,71%	2,75%	4,76%
<b>TARAPACÁ</b>	<b>31,67%</b>	<b>31,78%</b>	<b>32,86%</b>	<b>29,06%</b>	<b>32,11%</b>	<b>31,71%</b>
CONSULTORIOS JURÍDICOS (CAJS)	24,78%	20,83%	20,00%	17,95%	17,43%	23,34%
CAVI	0,31%	0,72%	0,36%	0,00%	0,46%	0,36%
MEDIACIÓN	1,19%	1,97%	1,79%	3,42%	5,05%	1,60%
OFICINA DE DEFENSA LABORAL	5,13%	7,90%	10,36%	7,69%	8,26%	6,10%
OESP	0,27%	0,36%	0,36%	0,00%	0,92%	0,32%
<b>ANTOFAGASTA</b>	<b>49,29%</b>	<b>48,29%</b>	<b>42,50%</b>	<b>49,57%</b>	<b>44,95%</b>	<b>48,47%</b>
CONSULTORIOS JURÍDICOS (CAJS)	44,09%	40,22%	34,64%	40,17%	40,37%	42,62%
CAVI	0,85%	0,36%	0,36%	1,71%	0,00%	0,73%
OFICINA DE DEFENSA LABORAL	4,34%	7,72%	7,50%	7,69%	4,59%	5,12%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Se da cuenta de que efectivamente dentro del universo CAJTA es Antofagasta, quien registra los porcentajes altos de cada una de las calificaciones, siendo los Consultorios Jurídicos con los porcentajes más altos en las respuestas de Muy Buena, Buena y Regular, situación similar que en las unidades operativas de ODL, mediación y CAVI, no obstante, ello, dice relación por la cantidad de usuarios que normalmente reciben en cada unidad.

**PREGUNTA N°4: ¿CÓMO EVALÚA EL TIEMPO QUE ESPERÓ ENTRE SU SOLICITUD Y LA ATENCIÓN RECIBIDA?**

Vista expresada en cantidad:

REGIÓN / TIPO UNIDAD	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
ARICA Y PARINACOTA	515	125	66	39	71	816
CONSULTORIOS JURÍDICOS (CAJS)	348	109	54	33	62	606
CAVI	10	1	1	1	1	14
OFICINA DE DEFENSA LABORAL	157	15	11	5	8	196
<b>TARAPACÁ</b>	<b>883</b>	<b>183</b>	<b>98</b>	<b>54</b>	<b>88</b>	<b>1.306</b>
CONSULTORIOS JURÍDICOS (CAJS)	686	129	62	35	49	961
CAVI	9	3	1	0	2	15
MEDIACIÓN	33	7	10	6	10	66
OFICINA DE DEFENSA LABORAL	147	41	24	13	26	251
OESP	8	3	1	0	1	13
<b>ANTOFAGASTA</b>	<b>1.359</b>	<b>278</b>	<b>129</b>	<b>84</b>	<b>146</b>	<b>1.996</b>
CONSULTORIOS JURÍDICOS (CAJS)	1217	233	106	70	129	1755
CAVI	18	7	4	1	0	30
OFICINA DE DEFENSA LABORAL	124	38	19	13	17	211
<b>TOTAL</b>	<b>2.757</b>	<b>586</b>	<b>293</b>	<b>177</b>	<b>305</b>	<b>4.118</b>

En el global podemos observar que **3.343** personas nos evaluaron como bueno y muy bueno lo que equivale a **81,1%**, versus **482** personas que nos evaluaron como malo y muy malo lo que equivale a un **11,7%**, y **293** personas que nos evaluaron como regular lo que equivale a **7,2%**. En conclusión, podemos observar que nuestros usuarios nos evaluaron positivamente respecto del tiempo que esperaron entre su solicitud y la atención recibida. Acá podemos observar que pese a que fuimos bien evaluados, la mala evaluación fue superior al de las otras consultas y esto se puede deber principalmente a que con la atención remota, dependemos de tener nuestros teléfonos disponibles para atender a nuestros usuarios, por ende es normal que el usuario deba llamar en varias ocasiones para poder acceder a una atención, o esperar a que el profesional lo llame de retorno para brindarle la atención, lo cual en la atención presencial se realiza de forma más directa.

Vista resumen del universo CAJTA:

REGIÓN / TIPO UNIDAD	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
ARICA Y PARINACOTA	<b>18,68%</b>	<b>21,33%</b>	<b>22,53%</b>	<b>22,03%</b>	<b>23,28%</b>	<b>19,82%</b>
CONSULTORIOS JURÍDICOS (CAJS)	12,62%	18,60%	18,43%	18,64%	20,33%	14,72%
CAVI	0,36%	0,17%	0,34%	0,56%	0,33%	0,34%
OFICINA DE DEFENSA LABORAL	5,69%	2,56%	3,75%	2,82%	2,62%	4,76%
<b>TARAPACÁ</b>	<b>32,03%</b>	<b>31,23%</b>	<b>33,45%</b>	<b>30,51%</b>	<b>28,85%</b>	<b>31,71%</b>
CONSULTORIOS JURÍDICOS (CAJS)	24,88%	22,01%	21,16%	19,77%	16,07%	23,34%
CAVI	0,33%	0,51%	0,34%	0,00%	0,66%	0,36%
MEDIACIÓN	1,20%	1,19%	3,41%	3,39%	3,28%	1,60%
OFICINA DE DEFENSA LABORAL	5,33%	7,00%	8,19%	7,34%	8,52%	6,10%
OESP	0,29%	0,51%	0,34%	0,00%	0,33%	0,32%
<b>ANTOFAGASTA</b>	<b>49,29%</b>	<b>47,44%</b>	<b>44,03%</b>	<b>47,46%</b>	<b>47,87%</b>	<b>48,47%</b>
CONSULTORIOS JURÍDICOS (CAJS)	44,14%	39,76%	36,18%	39,55%	42,30%	42,62%
CAVI	0,65%	1,19%	1,37%	0,56%	0,00%	0,73%
OFICINA DE DEFENSA LABORAL	4,50%	6,48%	6,48%	7,34%	5,57%	5,12%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

En cuanto al universo CAJTA la mejor calificación es registrada por el Consultorio jurídico, tanto lo referente a Muy Buena, Buena y regular. En cuanto a las malas calificaciones donde se incluye mala y muy mala se registra un porcentaje alto para Consultorios jurídicos, seguido de ODL, Mediación CAVI y finalmente oficinas especializadas.

#### PREGUNTA N°5: SI TUVIERA QUE RECOMENDAR EL SERVICIO, UD. DIRÍA QUE SU EXPERIENCIA FUE...

Vista expresada en cantidad:

REGIÓN / TIPO UNIDAD	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
ARICA Y PARINACOTA	577	99	51	25	64	816
CONSULTORIOS JURÍDICOS (CAJS)	410	78	38	23	57	606
CAVI	11	1	0	1	1	14
OFICINA DE DEFENSA LABORAL	156	20	13	1	6	196
<b>TARAPACÁ</b>	<b>975</b>	<b>156</b>	<b>66</b>	<b>42</b>	<b>67</b>	<b>1.306</b>
CONSULTORIOS JURÍDICOS (CAJS)	751	99	42	31	38	961
CAVI	13	1	0	1	0	15
MEDIACIÓN	33	14	6	2	11	66
OFICINA DE DEFENSA LABORAL	168	41	17	7	18	251
OESP	10	1	1	1	0	13
<b>ANTOFAGASTA</b>	<b>1.497</b>	<b>209</b>	<b>111</b>	<b>62</b>	<b>117</b>	<b>1.996</b>
CONSULTORIOS JURÍDICOS (CAJS)	1333	179	92	49	102	1755
CAVI	23	2	1	3	1	30
OFICINA DE DEFENSA LABORAL	141	28	18	10	14	211
<b>TOTAL</b>	<b>3.049</b>	<b>464</b>	<b>228</b>	<b>129</b>	<b>248</b>	<b>4.118</b>

Acá podemos observar en el global que **3.513** personas os evaluaron como buena y muy buena lo que equivale a un **85,3%**, versus **377** personas que nos evaluaron como mala y muy mala lo que equivale a un **9,1%**, y tenemos **228** personas que nos evaluaron como regular, lo que equivale a un **5,6%**. En conclusión, nuestros usuarios dirían que si tuvieran que recomendar nuestro servicio nos evaluarían como buena y muy buena.

Vista resumen del universo CAJTA:

REGIÓN / TIPO UNIDAD	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
ARICA Y PARINACOTA	18,92%	21,34%	22,37%	19,38%	25,81%	19,82%
CONSULTORIOS JURÍDICOS (CAJS)	13,45%	16,81%	16,67%	17,83%	22,98%	14,72%
CAVI	0,36%	0,22%	0,00%	0,78%	0,40%	0,34%
OFICINA DE DEFENSA LABORAL	5,12%	4,31%	5,70%	0,78%	2,42%	4,76%
<b>TARAPACÁ</b>	<b>31,98%</b>	<b>33,62%</b>	<b>28,95%</b>	<b>32,56%</b>	<b>27,02%</b>	<b>31,71%</b>
CONSULTORIOS JURÍDICOS (CAJS)	24,63%	21,34%	18,42%	24,03%	15,32%	23,34%
CAVI	0,43%	0,22%	0,00%	0,78%	0,00%	0,36%
MEDIACIÓN	1,08%	3,02%	2,63%	1,55%	4,44%	1,60%
OFICINA DE DEFENSA LABORAL	5,51%	8,84%	7,46%	5,43%	7,26%	6,10%
OESP	0,33%	0,22%	0,44%	0,78%	0,00%	0,32%
<b>ANTOFAGASTA</b>	<b>49,10%</b>	<b>45,04%</b>	<b>48,68%</b>	<b>48,06%</b>	<b>47,18%</b>	<b>48,47%</b>
CONSULTORIOS JURÍDICOS (CAJS)	43,72%	38,58%	40,35%	37,98%	41,13%	42,62%
CAVI	0,75%	0,43%	0,44%	2,33%	0,40%	0,73%
OFICINA DE DEFENSA LABORAL	4,62%	6,03%	7,89%	7,75%	5,65%	5,12%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Vista expresada en cantidad:

REGIÓN / TIPO UNIDAD	BUENA O MUY BUENA	REGULAR	MALA O MUY MALA	TOTAL
ARICA Y PARINACOTA	643	83	90	816
CONSULTORIOS JURÍDICOS (CAJS)	462	66	78	606
CAVI	11	1	2	14
OFICINA DE DEFENSA LABORAL	170	16	10	196
<b>TARAPACÁ</b>	<b>1.080</b>	<b>114</b>	<b>112</b>	<b>1.306</b>
CONSULTORIOS JURÍDICOS (CAJS)	829	66	66	961
CAVI	13	1	1	15
MEDIACIÓN	39	12	15	66
OFICINA DE DEFENSA LABORAL	188	34	29	251
OESP	11	1	1	13
<b>ANTOFAGASTA</b>	<b>1.663</b>	<b>157</b>	<b>176</b>	<b>1.996</b>
CONSULTORIOS JURÍDICOS (CAJS)	1.477	132	146	1.755
CAVI	26	3	1	30
OFICINA DE DEFENSA LABORAL	160	22	29	211
<b>TOTAL</b>	<b>3.386</b>	<b>354</b>	<b>378</b>	<b>4.118</b>

En conformidad al resultado de toda la encuesta respondida de manera completa, que representa a un total de 4.118 usuarios de las Regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá y Antofagasta, podemos concluir lo siguiente:

- El 82,22% corresponde a usuarios que evaluaron en el criterio de atención “Buena o Muy Buena”, correspondiendo a los consultorios jurídicos el mayor número.
- El 8,60% corresponde a usuarios que evaluaron en el criterio de atención “Regular”, teniendo presente que las condiciones de atención utilizadas durante el año 2020 no son las mismas de una atención presencial, sin embargo se han realizado todos los esfuerzos posibles por mejorar la atención y generar nuevas estructuras de trabajo considerando la seguridad personal tanto de usuario como de nuestros funcionarios.
- El 9,18% corresponde a usuarios que evaluaron en el criterio de atención “Mala o Muy Mala”, es necesario indicar que el trabajo remoto o respuesta remota muchas veces implica que los usuarios tengan problemas de conexión lo cual genera que la información no sea entregada y entendida en su totalidad, lo cual genera malos entendidos y que la información no sea recepcionada de manera adecuada, lamentablemente mientras exista la pandemia de Covid-19 y las unidades operativas no se encuentren cumpliendo funciones presenciales, se mantendrán estas dificultades las cuales son mínimas en comparación con la excelente evaluación entregada por el usuarios en el criterio de “Buena o Muy Buena”.

Vista resumen del universo CAJTA:

REGIÓN / TIPO UNIDAD	BUENA O MUY BUENA	REGULAR	MALA O MUY MALA	TOTAL
ARICA Y PARINACOTA	18,99%	23,45%	23,81%	19,82%
CONSULTORIOS JURÍDICOS (CAJS)	13,64%	18,64%	20,63%	14,72%
CAVI	0,32%	0,28%	0,53%	0,34%
OFICINA DE DEFENSA LABORAL	5,02%	4,52%	2,65%	4,76%
TARAPACÁ	31,90%	32,20%	29,63%	31,71%
CONSULTORIOS JURÍDICOS (CAJS)	24,48%	18,64%	17,46%	23,34%
CAVI	0,38%	0,28%	0,26%	0,36%
MEDIACIÓN	1,15%	3,39%	3,97%	1,60%
OFICINA DE DEFENSA LABORAL	5,55%	9,60%	7,67%	6,10%
OESP	0,32%	0,28%	0,26%	0,32%
ANTOFAGASTA	49,11%	44,35%	46,56%	48,47%
CONSULTORIOS JURÍDICOS (CAJS)	43,62%	37,29%	38,62%	42,62%
CAVI	0,77%	0,85%	0,26%	0,73%
OFICINA DE DEFENSA LABORAL	4,73%	6,21%	7,67%	5,12%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

En conformidad a los criterios aplicados a cada pregunta:

1. La Región que obtuvo la calificación más alta de “Buena o Muy Buena”, es la Región de Antofagasta con 49,11% le sigue la Región de Tarapacá con 31,90% y la Región de Arica y Parinacota con un 18,99%.
2. La Región que obtuvo la calificación más alta de “Regular”, es la Región de Antofagasta con 44,35% le sigue la Región de Tarapacá con 32,20% y la Región de Arica y Parinacota con un 23,45%.
3. La Región que obtuvo la calificación más alta de “Mala o Muy Mala”, es la Región de Antofagasta con 46,56% le sigue la Región de Tarapacá con 29,63% y la Región de Arica y Parinacota con un 23,81%.

Incluir un cuadro final de porcentajes por pregunta y promedio general, requiere decir la suma

Vista expresada en cantidad:

PREGUNTA	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
Nº 1 ¿Cómo evalúa la acogida que le brindó la Corporación al acercarse a solicitar sus servicios?	3.136	424	207	118	233	4.118
Nº 2 ¿Cómo evalúa la claridad de la información entregada por el profesional?	3.196	419	206	108	189	4.118
Nº 3 ¿Cómo evalúa la información y orientación jurídica entregada?	2.946	557	280	117	218	4.118
Nº 4 ¿Cómo evalúa el tiempo que esperó entre su solicitud y la atención recibida?	2.757	586	293	177	305	4.118
Nº 5 Si tuviera que recomendar el servicio Ud. diría que su experiencia fue....	3.049	464	228	129	248	4.118

Vista expresada en %:

PREGUNTA	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
Nº 1 ¿Cómo evalúa la acogida que le brindó la Corporación al acercarse a solicitar sus servicios?	76,15%	10,30%	5,03%	2,87%	5,66%	100,00%
Nº 2 ¿Cómo evalúa la claridad de la información entregada por el profesional?	77,61%	10,17%	5,00%	2,62%	4,59%	100,00%
Nº 3 ¿Cómo evalúa la información y orientación jurídica entregada?	71,54%	13,53%	6,80%	2,84%	5,29%	100,00%
Nº 4 ¿Cómo evalúa el tiempo que esperó entre su solicitud y la atención recibida?	66,95%	14,23%	7,12%	4,30%	7,41%	100,00%
Nº 5 Si tuviera que recomendar el servicio Ud. diría que su experiencia fue....	74,04%	11,27%	5,54%	3,13%	6,02%	100,00%

En conformidad al resultado por cada pregunta, de toda la encuesta respondida de manera completa, que representa a un total de 4.118 usuarios de las Regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá y Antofagasta, podemos concluir lo siguiente:

1. Para la pregunta Nº 1 ¿Cómo evalúa la acogida que le brindó la Corporación al acercarse a solicitar sus servicios?, el 86,45% corresponde a usuarios que evaluaron la acogida de CAJTA como “Muy Buena y Buena”, mientras que el 5,03% corresponde a la calificación de “Regular, y finalmente el 8,53% corresponde a la calificación de “Mala y Muy Mala”.
2. Para la pregunta Nº 2 ¿Cómo evalúa la claridad de la información entregada por el profesional?, el 87,78% corresponde a usuarios que evaluaron la claridad de la información de CAJTA como “Muy Buena y Buena”, mientras que el 5,0% corresponde a la calificación de “Regular, y finalmente el 7,21% corresponde a la calificación de “Mala y Muy Mala”.
3. Para la pregunta Nº 3 ¿Cómo evalúa la información y orientación jurídica entregada?, el 85,07% corresponde a usuarios que evaluaron la información y orientación jurídica de CAJTA como “Muy Buena y Buena”, mientras que el 6,80% corresponde a la calificación de “Regular, y finalmente el 8,13% corresponde a la calificación de “Mala y Muy Mala”.
4. Para la pregunta Nº 4 ¿Cómo evalúa el tiempo que esperó entre su solicitud y la atención recibida?, el 81,18% corresponde a usuarios que evaluaron el tiempo de espera de atención de CAJTA como “Muy Buena y Buena”, mientras que el 7,12% corresponde a la calificación de “Regular, y finalmente el 11,71% corresponde a la calificación de “Mala y Muy Mala”.
5. Para la pregunta Nº 5 Si tuviera que recomendar el servicio Ud. diría que su experiencia fue...?, el 85,31% corresponde a usuarios que evaluaron recomendar el servicio de CAJTA como “Muy Buena y Buena”, mientras que el 5,54% corresponde a la calificación de “Regular, y finalmente el 9,15% corresponde a la calificación de “Mala y Muy Mala”.

Nuestro servicio es altamente recomendado, nuevamente podemos percibir la excelente calificación que obtiene la Corporación, reafirmando lo descrito en la meta del año 2019, la diferencia es que los Consultorios jurídicos han obtenido una mejor calificación que el año pasado, por lo que ha destacado notoriamente y es altamente recomendado.

En conclusión, en atención a la Pandemia COVID-19, se alteraron las formas de funcionamiento de la institución lo cual implicó modificar el sistema en general y el flujo de atención de nuestros usuarios. Ante ello es factible que el trabajo efectivo de nuestros funcionarios se vio alterado en torno a buscar nuevas alternativas para entregar la misma calidad de servicio, ya sea vía telefónica o vía virtual, es así que nuestros funcionarios han entregado lo máximo para llegar a entregar el acceso a la justicia a todos, sin embargo los más perjudicados lamentablemente han sido los más vulnerables, que no cuentan con recursos para tecnología o simplemente un teléfono, ante ello es tarea pendiente buscar la fórmula efectiva de entregar ese servicio con total seguridad tanto para funcionarios como usuarios.

Nuestro servicio ha sido calificado de manera positiva, sin embargo, mucho de su resultado dice relación por la situación demográfica en cuanto a la población a nivel regional, ya que se destaca siempre Antofagasta, Tarapacá y finalmente Arica y Parinacota.

De la **TASA DE APLICACIÓN EFECTIVA** de la encuesta, se obtiene la tasa de un **31,56%**, que corresponde al porcentaje de personas con encuesta aplicada y completa, del total de Atenciones OI. Muy superior al porcentaje del año 2019 el que correspondió a un **18,36%**, no obstante encontrarnos bajo condiciones jamás pensadas como lo fue el COVID 19 y todas las consecuencias que ello conllevó.

En lo referente a las unidades operativas, quien obtuvo la mayor cantidad de evaluaciones positivas fueron los Consultorios jurídicos, le siguen las oficinas de defensa Laboral, Mediación, Centros de Atención a victimas y unidad especializada como SENADIS. En torno a eso se reivindican en atención a encuestas anteriores en donde las calificaciones no habían sido tan buenas como ahora, sin embargo es necesario efectuar una revisión en los flujos de atención y como es la calidad de dicha atención, sobre todo en la primera acogida donde hay que revisar los discursos o los factores que nos permitieron visualizar una mala calificación, de igual forma la claridad o el lenguaje aplicado al servicio, ya que de ello dependerá la calidad del servicio, ya que puede entregarse un excelente servicio pero si nunca fue entendido no sirve de nada.

En el caso de nuestros usuarios nos permiten visualizar, además de mejorar la calidad y la satisfacción que nos permita en un futuro en convertirnos en un servicio de excelencia.



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

La Corporación de Asistencia Judicial desde el año 2019 se ha realizado un gran trabajo en esta área, todo encaminado a la implementación de la Gestión del riesgo de desastres (GRD), con el objetivo de evitar reducir o disminuir el riesgo de desastres y sus efectos en la Corporación durante el año 2020 y el principal objetivo radica en la nueva **amenaza por riesgo biológico-sanitario COVID-19** frente a otras emergencias consideradas.

Es por esto que en razón de esta nueva amenaza, se genera un trabajo mancomunado con las otras Corporaciones de Asistencia Judicial y con la participación de la Federación Nacional de Asistencia Jurídica (FENADAJ) mediante la Mesa Nacional de Prevención de Riesgos de COVID19 de las Corporaciones, dicha mesa de trabajo se encuentra compuesta por los 4 prevencionistas de las Corporaciones, Representante de Direcciones generales y otra en Representación del área de Asesoría Jurídica, con la constante asesoría del Organismo Administrador de la Ley (ACHS).

Producto de la mesa, se logró generar un Protocolo Nacional de Gestión de Riesgos de Exposición de COVID-19 de las Corporaciones de Asistencia Judicial, estableciendo medidas de prevención las cuales se implementaron en todos los centros de trabajo, dicho documento permitió velar por la seguridad y salud de los funcionarios y funcionarias, disminuyendo el riesgo de contagio directo o indirecto por COVID-19.

El referido Protocolo cuenta con 3 anexos, los cuales son:

- a. Procedimiento de limpieza y desinfección de ambientes (Anexo N°1).
- b. Procedimiento de atención de usuarios/as internos y externos (Anexo N°2).
- c. Procedimiento caso sospechoso, contactos estrechos y caso confirmado (Anexo N°3).

Adicional se crea mediante la colaboración de las Unidades de Planificación y Control de las Corporaciones, un “Protocolo de atención de usuarios”, que establece la incorporación de planes de trabajo en cada Unidad operativa y una bitácora de trazabilidad para iniciar la atención presencial de usuarios citados o excepcional.

Durante esta implementación y continuando con la gestión para la reducción de la nueva amenaza, se constituye en CAJTA un “Comité de Crisis” conformado por Directora General, Directores Regionales y Jefes de Administración y personas, Asesor Jurídico, Jefa de Planificación, Jefa de Administración y Finanzas, Jefa de Recursos Humanos, Prevencionista de riesgo y representación de la Asociación de Funcionarios AFUCAJTA; cuyo objetivo esencial es elaborar y aplicar las políticas de protección y resguardo de la vida y salud de los/as funcionarios/as de la Corporación de Asistencia Judicial de las regiones de Tarapacá y Antofagasta en el contexto de la emergencia sanitaria actual.

Dentro de sus gestiones se han concretado los siguientes documentos:

- a. Instructivo de Verificación de limpieza y desinfección COVID-19.
- b. Instructivo de visitas domiciliarias.
- c. Aprobación de Plan de trabajo e incorporando croquis de evacuación y recursos.

Para abordar las necesidades generadas producto de la Pandemia por COVID19 se han extendido tres líneas de acción:

- a. Capacitación
- b. Informativa
- c. Salud Mental.

En la línea de capacitación durante el año 2020 se realizaron tres capacitaciones vía telemática por parte de la Prevencionista de Riesgos dando a conocer en primera instancia la nueva amenaza y las medidas inmediatas que ha adoptado la Corporación para el cuidado de los funcionarios y funcionarias, luego se informa actualización del

virus COVID19 y el método de trabajo correcto mediante los protocolos y finalmente capacitación específica para el personal de aseo incluyendo empresas contratista, además de inducción a funcionarios y funcionarias nuevas.

ACHS contribuye con nuestra institución concretando dos charlas para informar la actualidad del Virus COVID19 y cómo prevenir el contagio y Recomendaciones de Ergonomía en tiempos de pandemia.

El Comité de capacitación y AFUCAJTA, realiza la Primera Versión del Taller de Gestión de Emociones, con la relatoría de Paola Labbé Abogada y Coach.

En la línea de acción informativa se ha comunicado a los funcionarios de manera permanente temáticas de prevención del virus COVID19 y recomendaciones sobre las nuevas condiciones del trabajo mediante correos electrónicos diarios emitidos por la Unidad de Recursos Humanos, manteniendo una constante comunicación de acuerdo a los nuevos antecedentes que se van generando a través del tiempo. Además de dos campañas para los trabajadores/as sobre Desconexión digital laboral con la colaboración de la Asociación de funcionarios AFUCAJTA y Señales de Vida con la colaboración del Organismo Administrador (ACHS).

En la línea de acción de salud mental se dispuso para la CAJTA de dos formas para abordar afecciones de salud mental debido a la pandemia, estas son:

- a. Acompañamiento funcionario a través de un funcionario de la Corporación.
- b. Programa de Intervención en Crisis del Organismo Administrador.

## **GESTIÓN DESARROLLADA POR LA UNIDAD DE PREVENCIÓN DURANTE EL AÑO 2020**

Durante el año 2020 y a consecuencia de la emergencia sanitaria por COVID-19, trajo como consecuencia repensar no sólo en la forma de relacionarnos en espacios privados, sino también públicos y comunitarios, impactando de manera impredecible en los espacios laborales, espacios familiares, generando riesgos y daños a la vida, salud y seguridad de las personas, a la salud pública, en el actual estado de alerta sanitaria.

Es por ello que, para poder desarrollar mecanismos eficaces de prevención y protección. La CAJTA afrontó esta nueva realidad, de manera integral, colaborativa, con énfasis en el autocuidado de las personas en la doble presencia. La unidad de prevención de riesgo fue sin duda, la unidad que debió transformar y modificar su planificación anual en este sentido, ya que debió desarrollar protocolos, procedimientos e instrumentos ante esta nueva condición, en el marco de las leyes y normativas nacionales como por ejemplo normativas del Ministerio de salud, Superintendencia de Seguridad Social, entre otras y con la asesoría constante del Organismo Administrador la Asociación Chilena de Seguridad. A continuación, se detallan los logros obtenidos en este eje:

- **3 VISITAS OPERATIVAS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS AL 100% DE LAS UNIDADES:** Visita a todas las unidades de CAJTA con la finalidad de definir cantidad y ubicación de extintores, de acuerdo a lo establecido en decreto 594 párrafo III De la Prevención y Protección contra Incendios. (Febrero – Marzo 2020). Durante el año 2020 se han realizado dos visitas a los centros de trabajo de la CAJTA por parte de la Prevencionista de Riesgos, la primera se concretó para habilitar las unidades según las indicaciones del Plan Paso a Paso Laboral de la Autoridad y en una segunda instancia se refuerza capacitación al personal de aseo y verificación de la limpieza y desinfección de los centros de trabajo.
- **MESA NACIONAL DE PREVENCIÓN:** Integrante de la Mesa Nacional de Prevención, integrada por los 4 prevencionistas de las CAJ's, la Directora General CAJTA y Asesor Jurídico CAJTA en representación de

sus áreas respectivamente, donde se trabaja desde iniciada la pandemia por COVID19 en diversas directrices para velar por la seguridad y salud en el trabajo, generando hasta la fecha lo siguiente:

- ✓ Protocolo Nacional de Gestión del Riesgo de Exposición a COVID-19 CAJ's.
  - Anexo 1 - Procedimiento de Limpieza y Desinfección de Ambientes CAJTA.
  - Anexo 1.B - Plan de trabajo verificación de limpieza y desinfección CAJTA.
  - Anexo 2 - Procedimiento de atención de usuarios internos y externos.
  - Anexo 3 - Procedimiento caso sospechoso, contactos estrechos y caso confirmado.
- **COMITÉ DE CRISIS:** Participación en este Comité, conformado por Directora General, Asesor Jurídico, Jefa de RRHH, Jefa de Administración y Finanzas, Jefa de Planificación y Control, Directores Regionales de Arica y Parinacota, Tarapacá y Antofagasta; con la participación de representante de la Asociación de Funcionarios AFUCAJTA, Encargados de personal de la región de Arica y Parinacota, Tarapacá y Antofagasta, generando hasta la fecha lo siguiente:
  - ✓ Instructivo para la toma de temperatura con termómetro infrarrojo CAJTA.
  - ✓ Instructivo visitas domiciliarias CAJTA - COVID19.
- **MESA NACIONAL DE CONTINGENCIA COVID19 DE LAS CAJ'S:** Integrante de esta Mesa Nacional, conformada por los Directores Generales, Asesores Jurídicos, Prevencionistas, Planificadores de cada CAJ's y representantes de la FENADAJ, la cual se avocó al estudio de las diversas normativas legales y reglamentarias, así como también de recomendaciones y orientaciones de la OMS, Mutualidades e instrucciones y medidas de las Autoridades Nacionales y Regionales, MINSAL, SUESO, entre otros para la confección definitiva del Protocolo Nacional de Gestión del Riesgo de Exposición a COVID19 de las CAJ's y sus anexos.
- **CAPACITACIONES Y OBLIGACIÓN DE INFORMAR NUEVO RIESGO:** Modificación y capacitación de obligación de informar (ODI) de todos los riesgos asociado a las labores, incluyendo el riesgo biológico por COVID-19 a la totalidad de los funcionarios disponibles contractualmente.
- **AUTOCUIDADO EN TIEMPOS DE COVID19:** En la Dupla con el Profesional de Desarrollo y Capacitación, para abordar las necesidades generadas producto de la Pandemia por COVID19 se han extendido tres líneas de acción los cuales son: Capacitación, Informativa y de Salud Mental.
- **SEÑALES DE VIDA ACHS:** Con la asesoría constante del Organismo Administrador la Asociación Chilena de Seguridad, se lanzó la Campaña señales de vida ACHS desde el inicio, socializando el material mediante diversas plataformas y principalmente mediante Correo RRHH Informa.
- **CAMPAÑA POR DESCONEXIÓN DIGITAL LABORAL:** En trabajo colaborativo con AFUCAJTA se toman los acuerdos establecidos Protocolo Nacional de Gestión del Riesgo de Exposición a COVID-19 CAJ's y se socializan mediante grupo laborales en WhatsApp de manera semanal.
- **CORREOS DIARIOS POR RRHH INFORMA:** Envío de correos diarios por RRHH Informa con temas relacionados a contingencia COVID19 en diversos aspectos como información actualizada del nuevo virus COVID19, Ergonomía en el puesto de trabajo, relacionados al área de Salud Mental, entre otros bajo la nueva contingencia, para mantener contantemente informados y actualizados a cada funcionario de la CAJTA.

## MEDIDAS ADOPTADAS POR CAJTA DESDE MARZO DE 2020:

- ✓ Envío de Correos diarios por Unidad de Recursos Humanos informando de la contingencia sanitaria, desde el mes de marzo.
- ✓ Autocuidado en tiempos de COVID-19 (programa contingencia psicosocial COVID-19 de ACHS), mes de abril.
- ✓ Reunión análisis de Elementos de protección personal por covid19, mes de abril.
- ✓ Mesa nacional prevención CAJ (Inicios de ideas para alinear criterios), mes de abril.
- ✓ Inducción etapa dos a funcionarios/as CAJTA, mes de abril.
- ✓ Protocolo Nacional de contingencia COVID19 y anexos, mes de mayo.
- ✓ Constitución del Comité de Crisis, mes de mayo.
- ✓ Capacitación personal de aseo, mes de mayo
- ✓ Charla COVID ACHS, mes de junio
- ✓ Inicio inducción personal nuevo, mes de junio
- ✓ Visita unidades para habilitar unidades según Plan paso a paso laboral, mes de agosto.
- ✓ Inicio Campaña afiches desconexión digital laboral CAJTA - AFUCAJTA, mes de agosto.
- ✓ Campaña señales de Vida ACHS, mes de septiembre.
- ✓ Inducción Etapa 3 COVID19 por etapas, mes de septiembre.
- ✓ Plan de trabajos con planos de evacuación, mes de septiembre.
- ✓ Visita unidades en Tarapacá por señales de vida y paso a paso, mes de octubre.
- ✓ Capacitación Pausas activas, mes de octubre.
- ✓ Búsqueda activa PCR en región de Tarapacá, mes de octubre.
- ✓ Reevaluación Encuesta ISTAS 21 por protocolo psicosocial DIRGEN, mes de octubre.
- ✓ Visita unidades (Verificación de aseo y Plan paso a paso laboral, implementación de termómetro e instalación de afiche señales de vida), mes de noviembre.
- ✓ Asistencia en prevención a funcionarios mediante vías remotas a funcionarios y funcionarias.
- ✓ Solicitud de cumplimientos en materias de prevención COVID19 a empresas licitadas de aseo.

## GESTION DE RIESGO DE DESASTRES

El gobierno de Chile cuenta con una Política Nacional y un Plan Estratégico que establecen las directrices para fortalecer el Riesgo de Desastres, considerando un ciclo de la gestión del riesgo **Prevención - Respuesta - Recuperación**, fomentando la articulación y sinergia entre los diversos actores de la sociedad, liderado por la Onemi teniendo como objetivo al año 2030 que Chile posee una estructura que le permita a toda la sociedad comprender su entorno el riesgo de este y sus potenciales impactos.

Creándose una Mesa de Coordinación Sectorial de Justicia y Derechos Humanos que inicio su trabajo a fines del año 2020, se inició el trabajo de capacitación y levantamiento de información institucional para conocer el estado del arte en la Institución sobre la materia, siendo una **amenaza por riesgo biológico-sanitario COVID-19**, el año 2020 y este 2021 un área prioritaria que se integra a este trabajo global de Gestión del Riesgo de desastres.

Se concretó el levantamiento de información y una planificación del trabajo para el año 2021, donde la Institución iniciará el proceso y etapas propuestas por la autoridad del área, trabajo que comenzará con la sensibilización de actores claves como los integrantes del Comité de Crisis y Jefaturas de Unidas.

## DESAFÍOS 2021

Este año continuamos trabajando firmemente en la prevención del riesgo y mejoramiento de las condiciones del trabajo remoto y presencial para funcionarios /as.

En el ámbito de la **Prevención de Riesgos de Contagio de COVID-19** se encuentran entre otros:

1. Actualización del Protocolo Nacional de Gestión del Riesgo de Exposición a COVID19 de las CAJ's y sus anexos conforme a las nuevas directrices del plan pasó a paso e indicaciones de la Autoridad Sanitaria, entre otros organismos y las nuevas recomendaciones de la OMS y el Organismo Administrados ACHS.
2. Liderar el proceso de Vacunación de los funcionarios, promoviéndola y alcanzando al menos el 80%, en atención a que es voluntaria
3. Nuevo proceso de capacitaciones a los funcionarios/as sobre información actual del virus, documentos internos y externos actualizados y mejoras en productos de limpieza y desinfección y elemento de protección personal para los funcionarios.
4. Iniciar de manera permanente la inducción de medidas de prevención para Postulantes y Alumno en Práctica.
5. Continuar con las medidas de control para que el proceso de limpieza y desinfección permita dar la seguridad necesaria para evitar el contagio.
6. Obtención de Sello COVID19 en el 100% de las unidades, para validar el cumplimiento de las unidades bajo las exigencias de las autoridades bajo la contingencia, por lo que se estima una nueva visita al 100% de las unidades el primer semestre del año 2020.
7. Entregar en el primer cuatrimestre del 2020 el Capítulo actualizado de prevención de riesgos para la modificación del Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad.

En el ámbito del **Proceso de Gestión del Riesgo de Desastres para este año 2021:**

1. Transformación del Comité de Crisis, cuyo objetivo será coordinar acciones en torno al plan de gestión de riesgos de desastres de los centros de trabajo, generando instancias de participación con entes internos y externos.
2. Desarrollar la implementación del Plan para la reducción del riesgo de desastres en los 26 centros de trabajos iniciando con la etapa 1 de diagnóstico de riesgo y recursos, sensibilizando a integrantes del Comité de Crisis y posterior a las Jefaturas de manera individual para realizar un diagnóstico de su centro de trabajos estableciendo entre el equipo de trabajo sus análisis históricos.

*La prevención de riesgos laborales, es un pilar fundamental de cualquier Institución, instando a aumentar las condiciones de seguridad y la protección de la salud de los funcionarios/as, el conocimiento y empoderamiento de ellos mismos como el implementar una cultura preventiva, permite mejorar en definitiva su calidad de vida y clima laboral, aumentando no solo la seguridad física, sino la satisfacción y compromiso con la Misión Institucional.*



Mesa Nacional de Prevención de Riesgos CAJ.



Constituyen Mesa Nacional de Contingencia COVID-19.



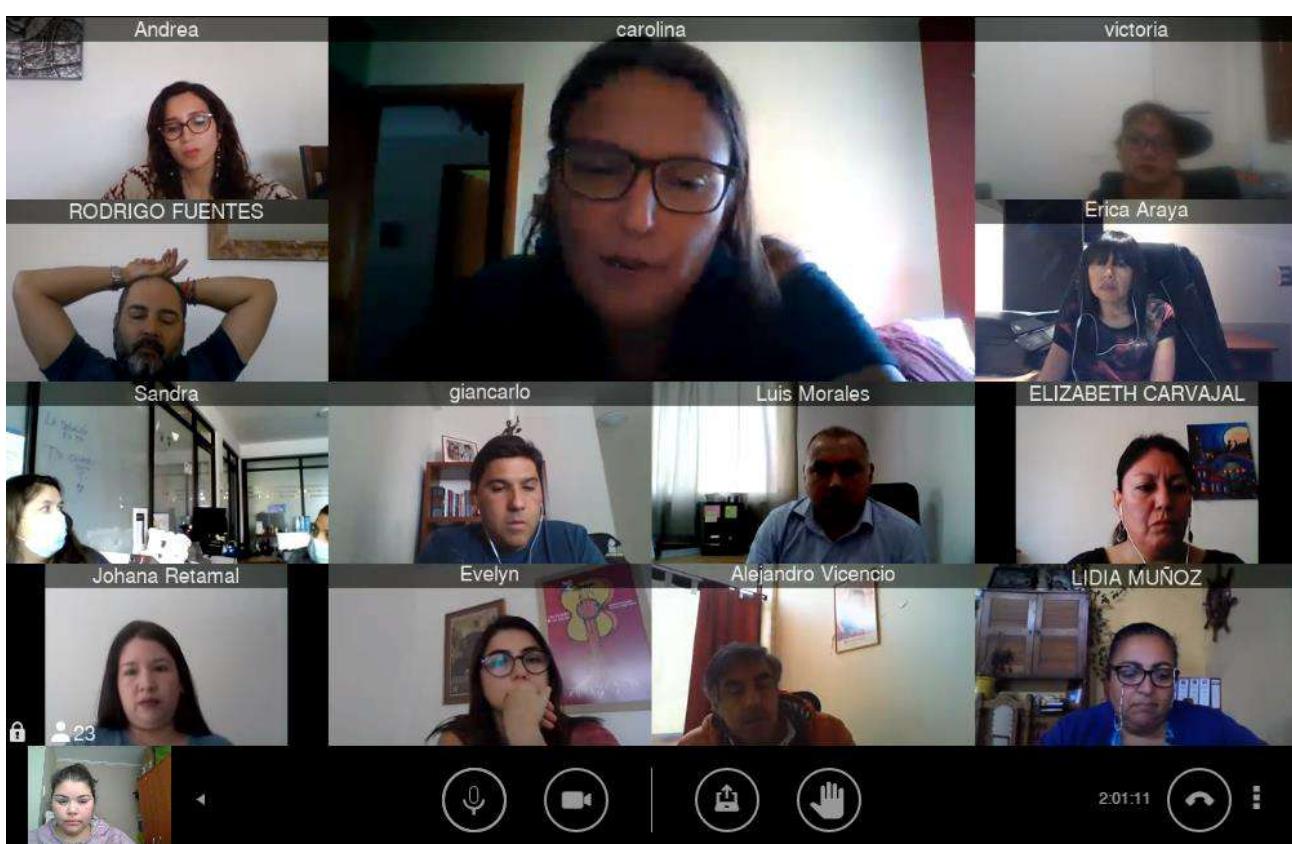
Representantes del Comité de Crisis y AFUCAJTA resolviendo dudas a Consultorio Jurídico Calama por observaciones para aprobación de Plan de Trabajo.



Campaña Señales de Vidas ACHS.



Primera Versión del Taller de Gestión de Emociones, con la relatoría de Paola Labbé Abogada y Coach.



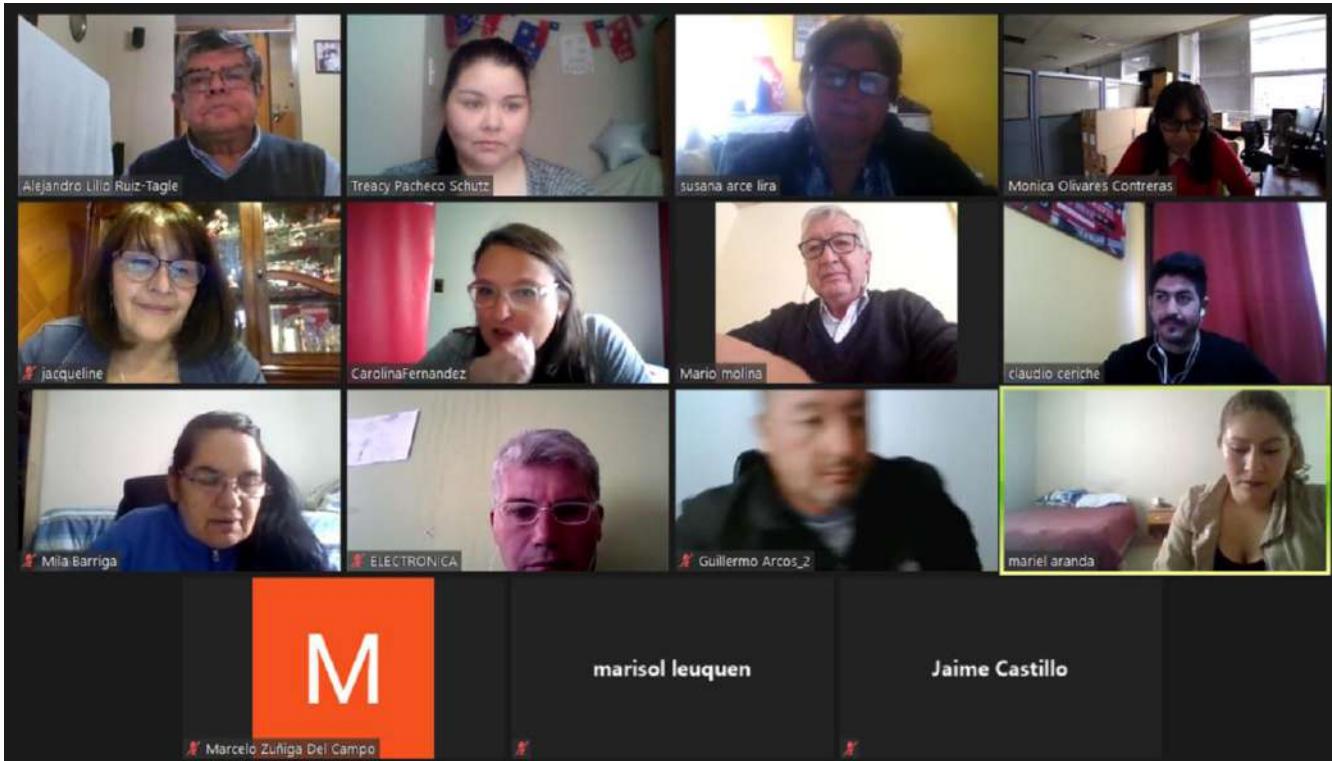
Segunda capacitación de Prevención a funcionarios/as.



Tercera capacitación etapa tres a grupo 1 (Jefaturas).



Tercera capacitación etapa tres a grupo 2 (funcionarios/as en general).



Tercera capacitación etapa tres a grupo 3 (personal de aseo, contratistas de aseo y conductores).



## LOGROS EJECUTADOS EL 2020

## LOGROS IMPLEMENTADOS DURANTE EL 2020

Durante el año 2020, a pesar de los cambios y modificaciones que debimos realizar por la Pandemia, continuamos con los 5 ejes estratégicos para la consecución de los objetivos planteados y se entendió estos como la estrategia misma, siendo la base para la identificación de las líneas de actuación de la Corporación para alcanzar nuestros objetivos, estos se convirtieron en la principal directriz para formular el plan de actividades 2020, para lograr nuestros objetivos y metas, aprovechando las oportunidades, neutralizando las amenazas, potenciando nuestras fortalezas y para superar nuestras debilidades.

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

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

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

A continuación, se detallan los logros obtenidos en este eje:

- Dentro de los logros de este eje podemos mencionar que se continua para las 3 regiones con reuniones de índole operativo, las cuales actualmente se realizan con regularidad en las 3 regiones que abarca la CAJTA, dentro de las que podemos mencionar las siguientes:

✓ **REUNIONES SEMANAL OPERATIVA DE DIRECTORES REGIONALES CON DIRECCIÓN GENERAL:**

Con la finalidad de generar una homologación de criterios, enfrentar las problemáticas de la pandemia y tomar resoluciones conjuntas ante nuevos desafíos o problemas, de los directores regionales, jefes regionales en conjunto, con la Dirección General.

✓ **REUNIONES DE LINEA DE TRABAJO:** Se realizan reuniones de unidades especializadas, en conjunto con todas las jefaturas en atención a la unidad operativa, ya sea CAVI, Consultorio Jurídico o ODL de las tres regiones.

- **Línea CAVI:** Se ejecuta un largo trabajo durante el año 2020, con la finalidad de Homologar sistemas de trabajo y operativizar de manera común para las tres regiones. En razón de ello es que después de muchas reuniones se logró generar un documento común y definir nudos críticos para la unidad en común.
- **Línea Civil-Familia:** Se determinaron elementos importantes para el trabajo en tiempo de pandemia, sobre todo las dificultades existentes producto de la imposibilidad de ejecutar las labores de receptoría durante cuarentena, sin embargo, se plantean soluciones y definen formas comunes para la ejecución de trabajo en tiempos de pandemia.
- **Línea Laboral:** Destaca esta línea por la rapidez en llegar a acuerdos, y resaltar la ejecución de la línea sobre todo en tiempos de pandemia.
- **Línea Receptoría:** Se genera documento de trabajo común en base a una mesa de acuerdos celebrada por todos los receptores a nivel de las tres regiones, más los directores regionales. Dicho documento reviste importancia fundamental para la operatividad en tiempos de pandemia.
- **Línea Solución colaborativa de conflictos:** Se define formas de trabajo en tiempos de pandemia, pero se advierte la dificultad de ejecución de dicha línea ya que no es factible la vía presencial, sin embargo, se informa que ha sido posible en algunos casos solo por vía telefónica, pero en un número menor de casos.
- **Línea Trabajadores sociales:** Se realiza la primera reunión entre trabajadores sociales, predominando formas de trabajo



- ✓ **REUNIONES DE JEFATURAS:** las cuales se realizan semanalmente, desde este periodo de crisis sanitaria (reunión de jefes de unidad) instruyendo la realización de actividades para asegurar que la información e instrucciones llegasen a la totalidad de los equipos de trabajo.
- ✓ **REUNIONES TECNICAS UNIDADES OPERATIVAS:** Estas se realizan todas las semanas, en dicha instancia formal de reuniones de trabajo en cada unidad operativa de CAJTA denominada: "Reunión de Pauta o Técnicas", en la que se trabajan temas técnicos, organizacionales y resolución de conflictos al interior de los equipos.
- ✓ **REUNIONES TECNICAS DE COORDINACIÓN OPERATIVA:** Las unidades que fueron convocadas, participaron activamente en las reuniones operativas convocadas por la Coordinación Operativa de la CAJTA, logrando la adopción de acuerdos y la elaboración de documentos para la operatividad interregional.
- **VISITAS OPERATIVAS:** Procedimiento destinado a efectuar visitas en todas las unidades de manera semestral, en la cual se analiza, verifica y determinan los hallazgos jurídicos, administrativos y de postulantes de cada unidad, detectando eventuales problemas y subsanándolos en el corto, mediano y largo plazo. Todo ello conforme a formato estandarizado de control y fiscalización. Se concluyó con éxito el proceso de visitas operativas del año 2020, en tiempos de crisis sanitaria, vía zoom, el cual incluyó nuevamente a las unidades de la CAJTA, en virtud del cual se pudo cooperar activamente con las necesidades de cada una y apoyar adecuadamente la gestión de cada jefatura, detectando los nudos problemáticos, enfocando los esfuerzos en ellos. En estos procesos se levantó información que permitió a la Dirección General continuar para el año 2021, con un sistema de abogados de apoyo para unidades que presentan situaciones críticas.
- **SISTEMA LOGISTICO:** Las Direcciones Regionales mantuvieron un adecuado sistema de logística interna que permitió dar oportuno cumplimiento a la entrega de equipamiento de protección personal - EPP, los requerimientos de materiales y equipos de los funcionarios que cumplieron funciones en sus domicilios como consecuencia de la pandemia, logrando proveer lo necesario para la continuidad del servicio, todo ello por sobre las limitaciones que impuso el estado de emergencia, y con estricto apego a los instructivos y procesos de adquisiciones y financieros.
- **PRACTICA DE POSTULANTES:** Se logró implementar un sistema de prácticas para postulantes, primero en las unidades de la CAJTA y paulatinamente, se ha incorporado a las instituciones en convenio. Se implementó en primera instancia la modalidad virtual, desde la solicitud, entrega de documentos, asignación a la unidad, entrega de certificados varios, la realización de la práctica misma por medios digitales, así como la entrega de los informes finales y la evaluación misma. En este proceso se dio continuidad a las inducciones de las Direcciones Regionales a la generalidad de postulantes.

## EJE ESTRÁTÉGICO N°2: EMPODERAMIENTO DEL CAPITAL HUMANO

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

- **TRABAJO CONJUNTO UNIDADES OPERATIVAS:** La pandemia obligó a generar procesos de acomodo y modificación de la forma de trabajo, en los que las Direcciones Regionales lograron dar voz y decisión a los jefes de unidad, y a través de ellos, a todos los miembros de sus respectivos equipos, otorgándoles poder decisorio en el proceso de levantamiento de información de personal de riesgo y situaciones particulares, la conformación de turnos de emergencia y en elaboración de planes de trabajo, así como, la participación activa en la elaboración de los protocolos generales y específicos para enfrentar la emergencia, lo que permitió no tener conflictividad de relevancia, tanto individual como colectiva, en el proceso de introducir las medidas para la continuidad del servicio.

- **MEJORA EN LA COMUNICACIÓN CON LAS UNIDADES OPERATIVAS:** Se facilitó la gestión de las unidades para la implementación de medidas para mejorar la comunicación de los equipos, actividades de esparcimiento, descanso y desconexión digital, así como la generación de una expedita comunicación para levantar en forma rápida las necesidades y problemáticas específicas que pudieran afectar a un funcionario y así generar acompañamiento y respuestas con los medios de que se dispone, logrando promover la solidaridad y compañerismo entre las unidades.

**GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS DURANTE EL AÑO 2020:** A propósito de la contingencia sanitaria pandemia de COVID-19 y las instrucciones recibidas desde el Gobierno Central (Gabinete Presidencial N°002 del 11 de febrero 2019: instructivo sobre austeridad y eficiencia en el uso de los recursos públicos. Gabinete Presidencia N°004 de 29 de abril de 2020: que establece nuevo Objetivo Gubernamental de Auditoría e imparte instrucciones y medidas de control interno en la función pública por alerta sanitaria decretada con ocasión del COVID -19. OF. Circular N°15 de 9 de abril de 2020 del Ministerio de Hacienda que Instruye sobre austeridad y eficiencia en el uso de los recursos públicos durante la emergencia sanitaria producto del COVID -19.), esta Corporación adoptó las siguientes medidas:

- **CONTRATOS:** No renovar aquellos contratos a plazo fijo del personal de reemplazo cuyo término de contrato estaba prefijado para el 31 de marzo de 2020.
- **PROCESOS CONCURSALES:** Suspender (desde el 19 al 31 de marzo de 2020) los 17 procesos concursales públicos y privados que se encontraban en desarrollo, retomándose su curso en forma paulatina a partir del 01 de abril, especialmente en aquellos llamados a proveer cargos vacantes imprescindibles para el funcionamiento de la unidad requirente, como también los programas (Programa del Adulto Mayor en las tres regiones y Programa Mi Abogado en la región de Antofagasta).
- **COMITE TÉCNICO DE DOTACIÓN DE PERSONAL:** A fin de optimizar las decisiones que afectan directamente a la dotación de personal, se dispuso la creación de un Comité Técnico de Dotación de Personal, cuyo objetivo es el proponer al/la Directora/a General sobre la continuación o términos de contratos de trabajo y modificaciones a plazo fijo de los funcionarios de la Corporación, además de evacuar las solicitudes que puedan tener impacto en la dotación de personal, tales como traslados, disminuciones o aumentos de jornada, entre otras, de acuerdo a parámetros técnicos y objetivos, y en base a la propuesta debidamente documentada efectuada por las Direcciones Regionales, Unidades y Jefaturas respecto de la continuidad o no de un funcionario/a u otro elemento a evaluar, con excepción de aquellas terminaciones de contrato de trabajo que se dispongan a consecuencia de una investigación sumaria.
- **LICENCIAS MEDICAS:** En materia de Licencias Médicas, durante el año 2020, se evidenció notablemente un alto porcentaje de recuperación de Subsidios, sobre todo de aquellas licencias médicas de años anteriores al 2020, ciertamente esta gestión se debe gracias al trabajo desarrollado por el personal contratado para estos efectos y a las gestiones realizadas durante el año 2019 para obtener la información en detalle, por cada licencia médica presentada. La explotación del sistema de Personal y Remuneraciones se ha constituido en una herramienta básica y esencial, ya que ha permitido mantener un registro actualizado y automatizado de cada caso. En el año 2020, se tramitaron 213 licencias médicas, de las cuales, al 31 de diciembre de 2020, 66 licencias médicas estaban pendientes de pago, según el siguiente detalle:
  - ✓ Licencias médicas sin deuda: 51
  - ✓ Licencias médicas autorizadas por FONASA, pendientes de pago: 2
  - ✓ Licencias médicas autorizadas por Isapres, pendientes de pago: 1.
  - ✓ Licencias médicas autorizadas y pendientes de revalidación los cheques de pago: 0.
  - ✓ Licencias médicas Reducidas: 1.
  - ✓ Licencias médicas sin información: 7.
  - ✓ Licencias médicas rechazadas: 4.

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

### EJE ESTRATÉGICO N°3: GESTIÓN PRESUPUESTARIA

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

- **NUEVA DEPENDENCIA DIRECCIÓN REGIONAL DE ARICA:** Se consolidó el cambio de la Dirección Regional de Arica, a una nueva casa, permitiendo tener un grado de independencia y espacio necesario para la atención de usuarios, para esto se arrendó un inmueble, el cual se habilitó, se adquirió mobiliario y equipos para su funcionamiento, lo cual pudo realizarse con financiamiento del Ministerio de Justicia.
- **COMPRA DE MATERIALES, EQUIPAMIENTO GENERAL Y EPP:** Debido a la pandemia por COVID 19, se tuvo que redistribuir el presupuesto para poder realizar compras de EPP y equipamiento con el propósito de cumplir con la normativa sanitaria (adecuación de espacios, acrílicos, citófonos, etc.), para enfrentar laboralmente de la mejor manera la pandemia, y los gastos de infraestructura en las diferentes Unidades.
- **HABILITACIÓN DE DEPENDENCIAS PROGRAMA ADULTO MAYOR:** Se habilitaron las oficinas para el Programa Adulto Mayor, el cual cuenta con una dupla de Abogado y Asistente Social cuyo objetivo es atender a adultos mayores entregándoles preferencia en su atención, yendo incluso a sus domicilios a entregar la atención adecuada de ser necesario. Estas unidades están funcionando físicamente en las Direcciones Regionales de cada Región.
- **HABILITACION DE INMUEBLE PARA PROGRAMA MI ABOGADO DE ANTOFAGASTA:** Se llevó a cabo la implementación de un inmueble para el programa mi abogado, el cual viene en cumplir con los estándares necesarios para satisfacer una adecuada atención para los NNA de la región.
- **ARREGLOS UNIDADES OPERATIVAS:** Se realizaron gestiones las cuales nos llevaron a cumplir en un 90%, con los requerimientos solicitados por las Unidades de cada Región, en cuanto arreglos en la infraestructura y Mantenciones, además dadas las múltiples necesidades de nuestras unidades es que se realizaron, compras de Mobiliario, entre otras, las cuales, se encontraban pendientes desde el año 2019, por déficit en los subtítulos de bienes y servicios de consumo y Adquisición de Activos No financieros.
- **RECURSOS PARA COMPRA DE EQUIPOS COMPUTACIONALES Y MEJORA DE CONECTIVIDAD:** Dadas las necesidades de la pandemia se realizó una solicitud al Ministerio de Justicia en la cual se solicitaron recursos para la compra de equipos computacionales y mejorar la conectividad de las unidades con menos capacidad de internet, producto de estas gestiones se percibió en el mes de diciembre del año 2020 el total de M\$20.906, para compra de computadores y M\$1.505, para mejoras en la conectividad. Dicho monto se ingresó en Saldo Final de Caja, para ser adquirido durante el año 2021, ya que por tiempo no fue posible realizar dicha gestión de compra en el 2020.
- **CONTRATACIÓN MICROSOFT 365:** Debido a que el servicio de correo electrónico con que contaba la CAJTA, ya no cumplía con los requerimientos mínimos exigidos por un servicio público de nuestra categoría, la unidad de informática, trabajo en la elaboración de un proyecto de mejora del servicio a través

de la contratación de Microsoft Office 365, el cual además de brindar el servicio de correo electrónico, nos permite acceder al office en la nube y acceso a la nube de OneDrive con 1TB de capacidad. En atención a esta solicitud, es que se recibió del Ministerio de Justicia, en el mes de diciembre del año 2020, un monto total de M\$20.590, destinado para Migración a la plataforma Microsoft Office 365, dicho gasto, comenzó a gestionarse durante el mes de diciembre del año 2020, traspasando un saldo para el año 2021, en Saldo Final de Caja.

- **COMPRA DE VEHICULOS:**

- ✓ Debido a las múltiples necesidades de la región de Antofagasta y atendidas las grandes distancias con que nos encontramos en esta región es que se autorizó la renovación de 2 camionetas para la Región de Antofagasta, su adquisición se realizó en el mes de diciembre del año 2020.
- ✓ Se continuó el proceso de renovación de la flota de vehículos de la región de Tarapacá con la adquisición de un vehículo que reemplazó a una de las camionetas que ya cumplió su vida útil.
- ✓ Dadas las necesidades de salir a terreno por parte del Programa mi Abogado de la región de Antofagasta y a que debe cubrir largas distancias es que se adquirió un vehículo para dicho programa, con el propósito de mejorar la gestión.

- **ENTREGA DE TELEFONOS CELULARES A LAS UNIDADES OPERATIVAS:** Dadas las condiciones de la pandemia y la atención remota, es que se potenciaron las comunicaciones de nuestras unidades con los usuarios, a través de la entrega de teléfonos y chips, ya que así se pudieron abrir de mejor forma los canales de comunicación. Para esto durante el 2020 se adquirió más de una decena de equipos móviles para apoyar la atención remota.

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

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

##### **GESTION GENERAL:**

- **CARGOS POR REEMPLAZOS O VACANCIAS:** Por medio de los procedimientos internos adaptados a la situación de emergencia y en el contexto de austeridad impuesto a la operatividad de las unidades, se logró mantener un adecuado sistema provisión de cargos de reemplazos por licencias médicas y por vacancia, dando continuidad a las actividades de las unidades y permitiendo que la distribución de las cargas de trabajo ayudara a afrontar el eventual agobio proveniente de los efectos de la pandemia y las cuarentena.
- **GESTION DE TRABAJO REMOTO:** Producto del estallido social que continuo afectando el funcionamiento de las unidades operativas durante los primeros tres meses del año 2020 y a contar de ese mismo con la llegada de la pandemia y las cuarentenas impuestas, por el alto número de contagios, se homologó un sistema de atención vía remota a fin de poder efectuar una adecuada atención a nuestros usuarios, sistema que con el correr de los meses se acentuó y fue adoptado de manera natural por nuestros usuarios. Se debe destacar como logro la homologación rápida y expedita en todos los equipos operativos a los procesos de trabajo virtual para atender a los usuarios, asistir a audiencias, realizar SCC y Mediaciones, actividades de promoción y generando cada unidad procesos propios de acuerdo a su especialidad, contactos y compromisos formales con agentes de apoyo externo (Inspección del Trabajo, juzgados, Mediación Licitada, etc.).
- **PUBLICACIONES EN REDES:** Se logró la participación y compromiso de los equipos en la confección, difusión, exhibición y mantención de las publicaciones, afiches e información general para la continuidad del proceso de atención.

- **GESTIÓN DE ATENCIÓN USUARIA:** Durante el período se logró potenciar los procesos para ampliar y mejorar la atención brindada por las unidades, en el contexto del trabajo remoto por medio de la coordinación con los agentes externos y auxiliares (tribunales, Inspección del Trabajo, Mediación Licitada, etc.), a fin de enfocar con precisión la prestación del servicio.
- **PROGRAMA ADULTO MAYOR:** Se logró poner en funcionamiento la unidad especializada en la atención de Adultos Mayores en las 3 regiones, lo que constituye un logro para la CAJTA la que después de tres años de trabajo con Adultos Mayores en la región de Tarapacá, recopilación de información y patrocinio de causas, pudo fundamentar la necesidad de un sistema de defensa especializada, lo que fue la base de una política nacional en virtud de la cual se autorizó la contratación de duplas conformadas por abogados y trabajadores sociales para tal fin. En nuestras 3 regiones se llevó a cabo un expeditedo y riguroso proceso de selección que dio como resultado la instalación de los primeros profesionales especializados del país, quienes lograron en forma rápida posicionarse como actores importantes y positivos ante tribunales y, además, como referentes para el proceso de instalación de las unidades en el resto del país y se espera que en el futuro cooperen con a las demás unidades y las instituciones relacionadas, en la generación de buenas prácticas en el buen trato a los Adultos Mayores.
- **CREACIÓN DE SISTEMA DE EXTRANET:** La CAJTA contaba desde antes con la intranet institucional a la cual los funcionarios accedían, pero solo desde el interior de las dependencias de la Corporación. Debido a la pandemia y a que los funcionarios comenzaron a trabajar por la vía remota, es que, ya no fue posible que ingresaran más a la intranet, razón por la cual se creó la extranet, la cual es un sistema modular que soporta en su interior la totalidad de los sistemas que fueron creados en la pandemia, con el propósito de mejorar la gestión institucional, como es el caso del registro de asistencia, la bitácora de trazabilidad, modulo CAJOIRS, entre otros.
- **CREACIÓN DE BITACORA DE REGISTRO DE TAREAS DIARIAS REALIZADAS:** Con el propósito de poder llevar un registro el cual garantice un control de las labores realizadas por los funcionarios de la CAJTA y que no son registradas en SAJ, durante el tiempo que dure que trabajo remoto, es que se creó una EXTRANET, en la página web de la Corporación, a la cual nuestros funcionarios pueden ingresar mediante un usuario y contraseña y registrar las gestiones que han realizado en el día. Así mismo el módulo permite sacar reportes de lo registrado.
- **CREACIÓN DE MODULO DE NOTICIAS EN LA PAGINA WEB INSTITUCIONAL:** Este módulo permite que el Asesor de Comunicaciones, sea quien suba a la página web las noticias, por tanto, es una labor que podrá mantenerse al día y actualizada, y no será necesario depender de la unidad de informática para realizar esta labor. Este módulo fue terminado en abril y capacitado en el mes de mayo, ya encontrándose en funcionamiento.
- **CREACIÓN DE MODULO WEB CAJOIRS:** Este módulo fue creado con el propósito de que los usuarios pudieran realizar consultas de índole jurídica, presentar reclamos y sugerencias respecto de los servicios que presta la CAJTA. Todo lo que ingresa a través de este módulo le llega al Director Regional correspondiente, quien de manera personal da respuesta al usuario en cuestión, ya sea solicitando información a la unidad respectiva o derivando el caso a una unidad.
- **CREACIÓN DE NUEVO SISTEMA DE REGISTRO DE ASISTENCIA:** En atención a la pandemia y con el propósito de asegurar el correcto registro de asistencia es que se creó un sistema digital el cual le permite al funcionario marcar asistencia desde sus casas. El acceso a esta Plataforma es a través de la Extranet de la CAJTA, donde cada funcionario ingresa a través de su cuenta corporativa, otorgando con esto una seguridad adicional al sistema de control de asistencia implementado.
- **CREACIÓN DE ENCUESTA DE VALORES INSTITUCIONALES:** El propósito de este formulario creado en la extranet de la CAJTA, a la cual pueden acceder nuestros funcionarios, fue la de generar una encuesta de votación de los valores institucionales, y debía ser votado por todos los funcionarios de la institución,

por tanto, en atención a las condiciones actuales es que este trabajo de realizo a través de los medios digitales.

- **CREACIÓN DE FORMULARIO DE SOLICITUD DE PROCESO DE MEDIACIÓN VIA WEB:** Este proyecto nace a raíz de una solicitud realizada por Centro de Mediación con el propósito de que les sirviera de ayuda para aumentar sus ingresos y poder llegar a más usuarios, en atención a lo solicitado, es que se creó un formulario alojado en la página web de la CAJTA, a través del cual los usuarios que requieran acceder al servicio de mediación puedan solicitar su atención a través de la web, esta solicitud es derivada de forma directa a Centro de Mediación, quienes se comunican con el usuario para agendar una atención.
- **CREACIÓN DE BITACORA DE TRASABILIDAD PARA LA ATENCIÓN EN ETAPA 3:** Para el inicio de la atención en etapa 3, se creó una bitácora de trazabilidad, en la extranet de la CAJTA, la cual permite realizar la traza de todos los funcionarios y usuarios que ingresan a la unidad, y después poder contactarlos en caso de que se produzca algún contagio por COVID 19.

#### **GESTIÓN REGIÓN DE ARICA PARINACOTA:**

- **TRABAJO CON MAGISTRATURAS DE ARICA:** Se continua con el plan de trabajo con las magistraturas de la jurisdicción de Arica y Parinacota, a fin de levantar y solucionar problemáticas de gestión (Corte de Apelaciones y Juzgado de Familia), particularmente en tiempos de COVID-19, con el objetivo de obtener una mejor forma de trabajo para las unidades operativas y rapidez en la solución de conflictos para nuestros usuarios NNA - Curadurías, a través del Observatorio del Poder Judicial, referente a temas de infancia, con participación activa del Programa mi Abogado. Asimismo, continuando en el mismo tenor, dicha mesa interinstitucional de la Corte de Apelaciones de Arica, se subdividió en temas de migrantes, NNA y Adultos Mayores, quienes se ven afectados en este periodo de crisis sanitaria, siendo la unidad Programa Adulto Mayor, quien tiene un rol fundamental y de interés en la mesa.
- **CONVENIO CON LA CORTE DE APELACIONES DE ARICA:** Con ocasión del convenio comunicacional con la Corte de Apelaciones de Arica, el año 2020, se ha fomentado un trabajo colaborativo, en cuanto a formas de trabajo de los tribunales, en relación con la CAJTA. Esto es, entrega de información de todas las unidades, por medio de afiches, como se acordó que en las resoluciones judiciales que ameritaran se ponen los datos telefónicos y dirección de unidad, como a su vez, a la Dirección Regional, para efectos de recepción, entrega y escaneo de documentación.
- **CONVENIO CON PROGRAMA DE REPARACIÓN A MALTRATO INFANTIL ETZ HAJAIM (ARBOL DE LA VIDA):** Celebración de convenio en 2020, entre el PRM ETZ HAJAIM, de la región de Arica y Parinacota, con el fin de establecer un protocolo de colaboración entre ambas instituciones, sobre temática de derivaciones en materias de Familia y red de protección de infancia de la Provincia de Arica y Parinacota.
- **GESTION CONJUNTA DE TRABAJO CON COMUNAS ALEJADAS:** Con la finalidad de llegar a cada recóndito lugar de nuestro país, en lo que respecta al acceso a la justicia, en tiempos de COVID-19 y entregar nuestros servicios a todas las personas, se reorganizó la forma de trabajo, para las comunas del interior, aprovechando las relaciones con la Gobernación Provincial y alcaldes de las comunas, a través de DIDEKO, por medio de plataforma zoom, Radios locales y llamadas telefónicas, con el propósito de dar la debida atención en terreno y cumplir de manera óptima con nuestro mandato constitucional.
- **GESTION CON MIGRANTES:** Participación CAJTA en la Mesa Intersectorial de trata de personas y tráfico ilícito de migrantes, lo cual se ha verificado en conjunto a través de la Intendencia Regional, Ministerio Publico, en coordinación con la Gobernación Provincial de Arica, en dicha situación ha permitido que nuestra institución sea un servicio público adicional activo en la red y potente en cuanto a la materia, lo cual da seguridad a nuestros usuarios y nos permite crecer y mejorar la gestión institucional.

- **GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN DE USUARIOS:** Con el objetivo de potenciar más ingresos de usuarios a la institución y entregar un beneficio general a todas las personas, mejorando activamente la gestión, la Corporación de Asistencia judicial, en tiempos de COVID-19, se estableció, un plan de trabajo remoto, con atención vía telefónica, WhatsApp, video conferencia, como que todas las unidades en temas de OIRS, para estos efectos de atención multimaterias. La importancia de la participación de nuestra institución se vincula a la entrega de acceso a la justicia a toda la comunidad indistintamente su nacionalidad priorizando temáticas de la región por el carácter fronterizo de Arica y Parinacota, para cuyos efectos localmente, se creó la línea asistencial, formada por todos los asistentes sociales de las unidades, quienes organizan las actividades en terreno no presencial, con las distintas organizaciones, juntas de vecinos y otras.

#### **GESTIÓN REGIÓN DE TARAPACÁ:**

- **GESTIÓN DE CONVENIOS MUNICIPALES:** A fin de poder sostener los convenios municipales, las unidades involucradas debieron modificar su planificación y realizar actividades virtuales o remotas, de maneras de dar continuidad al servicio en zonas remotas y a las personas impedidas por cualquier causa de comunicarse con las unidades, así, por ejemplo Consultorio Jurídico de Pozo Almonte continuó la atención a la comunidad de Camiña, por medio de programas radiales en vivo coordinados y calendarizados en forma regular con la radio comunitaria local, pudiendo dar cobertura a todos los poblados que constituyen la comuna, lo que permitió mantener vigente el convenio y los recursos provenientes del mismo. De igual modo, en la comuna de Iquique, se continuó con la atención preferencial por parte del Consultorio de Iquique de la población del sector costero de la comuna, generando actividades de carácter virtual que permitieron también dar continuidad a las obligaciones asumidas por la CAJTA y se pudo contar, en definitiva, con los recursos de estos y otros convenios.
- **GESTIÓN EN PROCESOS CIVILES:** La ley de emergencia dictada con motivo de la pandemia, obligó a gestionar nuevas formas de afrontar los procesos más tradicionales del ámbito civil, llevando a gestionar modalidades remotas de realizar algunos trámites, todo ello dentro del proceso civil, el más atrasado en la modernización digital y en el que existen nudos legales que obstan a una adecuada adaptación a las exigencias de distanciamiento y utilización de medios remotos. Así, se logró acuerdos con el Conservador de Bienes Raíces de Iquique para la verificación de algunas diligencias en forma virtual, principalmente, en materia de interdicciones y, en otro tipo de diligencias, se gestionó su verificación en casos urgentes e impostergables.
- **ACUERDO PRIMER JUZGADO DE LETRAS DE IQUIQUE:** En este mismo contexto, el equipo de la Dirección Regional, como una forma de entregar a la comunidad alternativas en tiempos de pandemia y a la vez modernizar, ampliar los servicios institucionales y reorganizar a las unidades, por medio de conversaciones con los magistrados de competencia común de la comuna y en una labor de convencimiento de las unidades involucradas, se logró un acuerdo con el Primer Juzgado de Letras de Iquique, para innovar en los procedimientos contenciosos vigentes ante dicho tribunal por medio de un plan piloto para ofertar los servicios de la unidad de mediación, dependiente de esta Dirección, a fin de ofrecer a las partes en litigio una alternativa a la continuidad de un proceso incierto y el eventual retraso que la pandemia pueda significar en los procesos de ejecución.
- **GESTIÓN DEL PROGRAMA MI ABOGADO:** El programa Mi Abogado, también dependiente de esta Dirección Regional, redobló sus esfuerzos por mantenerse en contacto con sus usuarios y velar por sus derechos, sin que fuesen obstáculo las cuarentenas y la necesidad de distanciamiento, logrado innovar en la aplicación de diversas soluciones tecnológicas y de organización para permitir a los Niños, Niñas y Adolescentes usuarias del sistema tener el más expedido, oportuno y eficaz contacto con los profesionales, disminuyendo su aislamiento y garantizando condiciones para disminuir el peligro de sufrir abusos y maltratos como consecuencia de la estadía en residencias y otros sistemas de restricción de libertad como

consecuencia de una medida de protección. El Ministerio de Justicia y DD HH premió las iniciativas y las destacó a nivel nacional.

### GESTIÓN REGIÓN DE ANTOFAGASTA.

- **PROGRAMA MI ABOGADO:** Se ejecuta en el mes de octubre de 2020 el programa Mi Abogado en la Región de Antofagasta, el cual viene en satisfacer una deficiencia en la región y que se esperaba desde hace mucho tiempo, como es la entrega de una adecuada representación a los NNA. Con la ejecución del Programa se contrató un equipo multidisciplinario al cual se le dotó de una excelente oficina que cuenta con todos los requerimientos para que el equipo pueda cumplir con todas funciones.
- **TRABAJO DE DIFUSIÓN:** En atención a lo anterior y con la finalidad de lograr que el sistema de trabajo remoto, sea adoptado y utilizado por nuestros usuarios, podemos destacar el gran trabajo de difusión que se realizó por las unidades operativas de Antofagasta, las que se prodigaron por realizar actividades de difusión y promoción de derecho duran todo el año.
- **PARTICIPACIÓN EN MESAS:** Participación en todas y cada una de las mesas que hemos sido convocados, logrando de esta forma mejorar los mecanismos de atención a nuestros usuarios mediante una mejor coordinación con el resto de los servicios de la edad, entre las cuales podemos mencionar la Mesa de Infancia y de adultos mayores entre otras.

### EJE ESTRÁTÉGICO N°5: PLAN COMUNICACIONAL

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

Por otra parte, y relacionado con lo descrito el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, mantuvo entre los Compromisos Institucionales de las CAJ a las comunicaciones, estableciendo nuevamente la Meta de Gestión N° 2, denominada Plan Nacional de Visibilización, el que es coincidente con el Eje N° 5 de la CAJTA, cuyo objetivo general fue “Posicionar a las 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”. Esta Meta, incluye, tanto un Plan Nacional y otro Local de Visibilización.

### PLAN NACIONAL DE VISIBILIZACIÓN DE CAJTA 2020

Al igual que el año 2019, el Plan Nacional de Visibilización fue elaborado de manera conjunta por los encargados y/o profesionales del área de comunicaciones, que a su vez son los responsables la Meta de Visibilización. Este equipo está compuesto por: René Madariaga, Asesor Comunicacional de la CAJTA, Paula Gómez, Encargada de Comunicaciones de la CAJVAL, María Paz Acevedo, Coordinadora Técnica (S) de la Unidad de Comunicaciones de la CAMETRO en conjunto con Juan Carlos Zambrano de la Unidad de Comunicaciones de CAJMETRO y Mario Parra, Encargado de Comunicaciones de la CAJBIOBIO, quienes trabajaron en conjunto con los profesionales del área de planificación, Karen Peralta Silva, Jefa de Planificación y Control de CAJTA, Carmen Moreno, Jefa UPPD de CAJBIOBIO, Natalia Millon, Encargada de Planificación de CAJVAL y Cyntia Bulicic, Coordinadora de Gestión de CAJMETRO.

Esta labor se inicia, a través de videoconferencia, para continuar con reuniones presenciales en Santiago, para posteriormente continuar en forma sistemática con reuniones a través de videoconferencia con el propósito de coordinar el trabajo de la meta.

Los encargados de la Meta 2, se constituyen como Mesa permanente de trabajo, y se elige Coordinadora de la meta a la Periodista Paula Gómez de la CAVAL.

En marco de la pauta de Metas año 2020, la mesa se orienta para continuar la labor de visibilización de las Corporaciones de Asistencia Judicial, poniendo el acento este año, en derribar algunos mitos en torno a estas instituciones, entre ellos el desconocimiento de nuestro perfil profesional.

El punto de partida del Plan 2020, al igual que el 2019, es el bajo conocimiento de la institución y de la oferta programática del servicio, por lo cual se optó por mantener los ejes aplicados durante la ejecución del Plan del año 2019, los que guiaron el desarrollo del Plan de Visibilización, siendo los siguientes:

- ✓ **Conocimiento**, en cuanto a aumentar el nivel de enteramiento sobre las CAJ en personas con necesidades jurídicas; así como entre la red de acceso a la justicia, para una adecuada derivación y también para el conocimiento de las autoridades comunales.
- ✓ **Reconocimiento**, referido a posicionar a las CAJ como un organismo autónomo y la valoración del trabajo desarrollado por parte de quienes son o han sido usuarios o que tienen conocimiento de la labor de las CAJ.
- ✓ **Compromiso**, que dice relación con los funcionarios y funcionarias, a quienes se busca incorporar en este proceso de revaloración.

**OBJETIVO GENERAL:** 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.

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS:** Dar continuidad a la labor de visibilización de las CAJ como un Servicio Público profesional que otorga el Acceso a la Justicia de las personas (EJE CONOCIMIENTO). Dar a conocer la labor desarrollada por las CAJ y sus distintas líneas de atención y sus resultados (EJE RECONOCIMIENTO). Reforzar la percepción positiva del servicio, destacando la profesionalización y especialización de sus equipos interdisciplinarios (EJE VALORACIÓN). Fortalecer el compromiso e identificación de funcionarios y funcionarias con la labor CAJ (EJE COMPROMISO).

**PÚBLICO OBJETIVO:** Las actividades contenidas en el presente Plan Nacional se orientan a un público objetivo definido que podrá clasificarse dentro de: Personas y comunidad. Personas usuarias del servicio. Servicios públicos y autoridades. Estamentos académicos. Funcionarios y funcionarias CAJ y Medios de comunicación.

**MENSAJE QUE SE QUIERE TRANSMITIR:** Las Corporaciones de Asistencia Judicial son servicios públicos que otorgan una atención profesional, con logros de relevancia en su gestión, una amplia oferta de servicios y equipos interdisciplinarios comprometidos con el Acceso a la Justicia.

El Plan Nacional contempló una serie de actividades simultáneas en todo el país, todas de carácter digital debido a la pandemia del Covid-19, por lo que no se plantearon acciones en terreno, como en año pasado. Asimismo, se consideraron 2 actividades coordinadas por el Departamento de Asistencia Jurídica, ellas fueron el Día nacional del Acceso a la Justicia y los Diálogos del Acceso a la Justicia. Los que finalmente también se llevaron a cabo por vías digitales.

En el marco de los ejes temáticos, el Plan Nacional de Visibilización, aprobado por el DAJ incluyeron las siguientes actividades:

**EJE CONOCIMIENTO:** Elaboración y difusión de 7 videos de corta duración en formato de Video Scribe referidos a línea de servicio.

Confección y difusión de afiches mensuales por materia.

**RECONOCIMIENTO:** Campaña digital de buenos resultados mediante diseño y difusión de infografías.

**VALORACION:** Elaboración y difusión video testimonial de usuarios y usuarias del servicio

**COMPROMISO:** Elaboración y difusión Concurso “100 palabras”, consistente en MicroCuentos. De 100 palabras en formato de testimonios breves de funcionarios y funcionarias en los cuales se refirieron de qué manera han colaborado en el Acceso a la Justicia de las personas.

EJE	ACTIVIDADES
CONOCIMIENTO	Elaboración y difusión de videos (7) de corta duración en formato de Video Scribe referidos a las CAJ por línea de servicio.
	Confección y difusión de afiches mensuales por materia.
RECONOCIMIENTO	Campaña digital de buenos resultados mediante diseño y difusión de infografías.
VALORACIÓN	Elaboración y difusión video testimonial de usuarios y usuarias del servicio
COMPROMISO	Elaboración y difusión Concurso “100 palabras” (Microcuentos). Recopilación en formato de concurso, de testimonios breves de funcionarios y funcionarias en los cuales referirán de qué manera han colaborado en el Acceso a la Justicia de las personas.

Como se indicó, se realizaron en conjunto por las 4 Corporaciones y el Departamento de Asistencia Jurídica del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, las siguientes actividades:

ACTIVIDADES	
DIÁLOGOS DE ACCESO A LA JUSTICIA	Reuniones y trabajo de coordinación vía videoconferencia nivel regional en el marco de materias laborales
DÍA NACIONAL DEL ACCESO A LA JUSTICIA	Maratón por el Acceso a la Justicia. Ejecución de 8 módulos temáticos con la participación de profesionales de cada CAJ y transmisión en vivo vía Facebook.

Es importante manifestar, que la CAJTA, pudo llevar adelante satisfactoriamente la Meta N° 2 sobre Visibilización en base a una rica experiencia acumulada y el desempeño comprometido de sus unidades, a la vez se destaca la sintonización temática con las políticas públicas del Gobierno de Chile. Reflejo de lo anterior, fue que, una vez concluida esta Meta de gestión, fue evaluada con un 100% de cumplimiento por parte del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

### PLAN LOCAL DE VISIBILIZACIÓN DE CAJTA 2020

El Plan Comunicacional CAJTA 2020, en concordancia con la Meta N° 2, tuvo como objetivo General, permitir visibilizar el aporte de la CAJTA, como el servicio encargado de brindar y materializar el acceso a la justicia a todas las personas en nuestro país, especialmente las más vulnerables y considerando la situación de pandemia sanitaria del país. A la vez, que proporciona una atención de calidad y profesional, que impacta la calidad de vida en la

resolución de conflictos que son atendidas por nuestras unidades fijas y móviles en las tres regiones del norte del país, por un grupo de profesionales con alta experiencia y compromiso. Lo que fue potenciado a través de la plataforma digital y de las Redes Sociales de la Corporación.

La CAJTA, así como el resto de las CAJ, desarrolló el Plan Local de Visibilización 2020, pensando en dar continuidad al trabajo iniciado el 2019, pero en el que también se consideró la emergencia sanitaria y sus consecuencias al momento de definir las materias y poner el acento. Lo anterior se logró de manera satisfactoria, en base a un trabajo sistemático de un equipo de trabajo colaborativo y afiatado, compuesto por los encargados de la Meta y los profesionales de Planificación.

El Plan Local, se concretó durante el año 2020 a través de una estrategia con acciones y actividades que estuvieron contenidas en 7 campañas comunicacionales, para visualizar a la CAJTA como parte de las CAJ, vale decir un modelo que funciona en todo el territorio nacional.

La campaña durante el año 2020 tuvo un total de 172 actividades (2019 con 160 actividades), entre los meses de mayo a noviembre, y buscó principalmente posicionar a la Corporación de Asistencia Judicial en el territorio de su competencia. Cabe señalar, que, a diferencia de otros años, donde la de actividades fueron realizaban por las unidades pertinentes, el 2020 una serie de acciones estuvieron, coordinadas, gestionadas y articuladas desde la Unidad de Comunicaciones y Panificación, en consideración al trabajo digital que exigió la pandemia,

## LAS CAMPAÑAS COMUNICACIONALES

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

## NUESTRAS CAMPAÑAS

1. En el mes de mayo, se realizó la Campaña, "Defendiendo los derechos de las y los trabajadores". cuyo objetivo difundir el derecho laboral, énfasis en los emigrantes.  
El Público objetivo determinado a esta campaña fueron las y los trabajadores en el contexto de la pandemia, pero también la comunidad en general.
2. En el mes de junio, se realizó la Campaña, "Conozca sus derechos y obligaciones" teniendo como objetivo "Difundir los Consultorios Jurídicos y su atención multimateria", cuyo público objetivo fue la comunidad y en especial las personas vulnerables, en el contexto de la pandemia.
3. En el mes de julio, realizamos la Campaña "Prevención de la Violencia Intrafamiliar", cuyo objetivo fue difundir a la comunidad la atención integral de los CAVIS a las víctimas de delitos, especialmente de VIF.  
El público objetivo estuvo en las organizaciones de base y comunidad en el contexto de la pandemia.
4. En agosto tuvimos la Campaña fue, "Protejamos a los Niños, Niñas y Adolescentes".  
El público objetivo de la campaña fue la red, organizaciones de base y comunidad en general en el contexto de la pandemia.
5. En septiembre las 4 CAJ llevamos adelante la Campaña, "Mes del Acceso a la Justicia" ya que el 29 de septiembre se conmemora el Día Nacional del Acceso a la Justicia. Esta campaña tuvo por objetivo,

difundir a las CAJ como instituciones encargadas de entregar acceso a la justicia, lo que se realizó especialmente con la jornada Maratón del Acceso a la Justicia, realizada digitalmente, donde se resolvieron dudas, inquietudes y se visualizó a las CAJ. El público objetivo fue la comunidad en general, especialmente las personas vulnerables.

6. En el mes de octubre se llevó cabo la campaña, "Protejamos a nuestros adultos mayores", la que tuvo por objetivo la difusión la Unidad de Defensa Jurídica Integral a Adultos Mayores. Su público objetivo fueron los Adultos Mayores de la Región de Arica y Parinacota.
7. En el mes de noviembre, la CAJTA desarrolló la campaña, "Conociendo la mediación y la solución colaborativa de conflictos". El objetivo estuvo dado por la difusión y visualización de la Mediación y la Solución Colaborativa de Conflictos, en tanto que el público objetivo la red de instituciones afines y la comunidad en el contexto de la pandemia.

#### **ACTIVIDADES QUE CONTEMPLARON LAS CAMPAÑAS A TRAVÉS DEL AÑO 2020:**

Las campañas que se desarrollaron mensualmente en cada Región, donde presta servicios la CAJTA, se fueron concretando por medio de acciones y actividades de carácter digital, las que pasamos a describir. Cabe manifestar, que, debido a la pandemia, hubo actividades que se debieron reemplazar.

- ✓ **VISITA RADIO O TV LOCAL:** Las visitas a las radios, fueron reemplazadas por contacto telefónico y en los canales de TV se participó por videoconferencias.
- ✓ **JORNADA EN TERRENO DE ATENCIÓN JURÍDICA Y SOCIAL EN LUGAR CON AFLUENCIA DE PÚBLICO:** La jornada, debió ser modificada por la pandemia, que impedía realizar actividades en terreno, por lo que se realizaron videos informativos en RRSS y Vivos en Instagram.
- ✓ **CAPACITACIÓN A DIRIGENTES O INTEGRANTES DE ORGANIZACIÓN SOCIAL O ENTIDAD PÚBLICA O PRIVADA:** La jornada de capacitación se sustituyó en razón de la contingencia del COVID-19, por Vivos en Facebook e Instagram, videos informativos emitidos por RRSS y capacitación, pero integralmente vía videoconferencia.
- ✓ **CASA A CASA:** Difundiendo derechos de los NNA: este tipo de actividades por la imposibilidad de realizarse en terreno en consideración a la emergencia sanitaria del COVID-19, se sustituyó por un INSTAGRAM LIVE.
- ✓ **ACTIVIDADES EN CONJUNTO REALIZADAS POR LAS 4 CORPORACIONES DE ASISTENCIA JUDICIAL DEL PAÍS:** El desarrollo del Plan Nacional, contempló actividades que se realizaron en conjunto por las 4 CAJ, vale decir: CAJTA, CAJVAL, CAJMETRO y CAJBIOBIO.

#### **ACTIVIDADES**

- ✓ **Videos de corta duración:** referidos a las CAJ y sus líneas, realizados en VideoScribe
- ✓ **Afiche:** para difundir diferentes materias
- ✓ Diálogo Participativo de Acceso a la Justicia
- ✓ Día Nacional Acceso a la Justicia
- ✓ **Infografías:** información digital de buenos resultados
- ✓ **Video testimonial:** difusión de videos testimoniales positivos de usuarios
- ✓ **100 palabras:** concurso interno de relatos

## ACTIVIDADES COORDINADAS POR LAS 4 CAJ

El año 2020, la Mesa de la Meta 2, integrada por las unidades de Comunicación de cada CAJ, llevó adelante una serie de acciones, todas ellas de carácter digital debido a la pandemia del COVID-19, la que impidió que se realizaran actividades presenciales o en terreno. Lo anterior que representó un gran desafío, el que se pudo sortear y obtener finalmente un resultado exitoso. Asimismo, se puede indicar que la labor de la señalada Mesa de la Meta 2, se vio incrementada en relación al año 2019, esto en el contexto sanitario y la necesidad de realizar la totalidad de las jornadas o actividades, como se dijo de manera online o digital.

Detallando y a raíz de la pandemia por Covid-19, para la versión 2020 del Plan, las Corporaciones de Asistencia Judicial reorientaron el trabajo desarrollado, desde el plano presencial al virtual que incluyó un uso intensivo y prioritario de las redes sociales como medio de comunicación con las personas y de difusión del quehacer institucional, además de otras plataformas como sitios web, correos electrónicos y aplicaciones de internet para la realización de reuniones, eventos, producción y edición de piezas gráficas y audiovisuales, transmisión de contenidos, entre otras.

Este cambio de estrategia producto de la pandemia, significó no solo un desafío para las Corporaciones, que rápidamente se sumaron a estos mecanismos, sino que también fue una oportunidad para avanzar en el uso de las tecnologías, las cuales, solo en el plano referido al Plan Nacional de Visibilización obtuvo una importante respuesta en redes sociales, con un alcance que sumó **202.343 usuarios**, siendo la red principal Facebook (110.183), seguida de Twitter (60.491) y luego Instagram (31.669).

**Elaboración y difusión de videos de corta duración:** esta acción fue referidas a las líneas de servicio de las CAJ, en total fueron 7, bajo la modalidad de Video Scribe.

- Formas de Acceso
- Orientación e Información
- SCC
- Patrocinio
- Adulto Mayor
- CAVI
- PMA



**Afiches por materia:** Confección y difusión de un afiche mensual de las siguientes materias: familia, arriendo, solución colaborativa de conflictos, adulto mayor, Declaración Bien Familiar y Discapacidad.



**Corporaciones de Asistencia Judicial  
Derecho de Familia**

¿En qué consiste el Derecho de Familia?  
Se refiere al conjunto de normas jurídicas que regulan todo lo relacionado con los derechos y obligaciones entre los miembros de una familia, como el matrimonio, la filiación y la tutela de niños, niñas y adolescentes. Las Corporaciones de Asistencia Judicial ofrecen atención en esta área en sus Oficinas de Atención y Centros Especializados de Familia que se encuentran en todas las regiones de Chile.

¿Cuáles son las materias más frecuentes que atendemos?  

- > Alimentos mayores y menores.
- > Violencia intrafamiliar.
- > Cuidado personal (Ficción).
- > Adopción.
- > Relación directa y regular (Visitas).
- > Divorcio.
- > Medidas de Protección.
- > Reclamación de paternidad.



#TuAccesoAlaJusticia



**Corporaciones de Asistencia Judicial  
PROGRAMA DE ACCESO A LA JUSTICIA  
PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

Las Corporaciones de Asistencia Judicial, en convenio con el Servicio Nacional de la Discapacidad (SENADIS), entregan orientación y representación judicial gratuita a personas en situación de discapacidad que requieran reclamar y defender sus Derechos, desde Arica a Puerto Williams.

Esta atención es entregada por profesionales abogados(as) quienes, junto con entregar una asesoría especializada, oportuna y eficaz, realizan actividades de promoción y difusión de Derechos en la comunidad, a fin de contribuir a un cambio cultural para el respeto y la inclusión de las personas en situación de discapacidad.



Si necesitas más información, visita nuestras páginas web:  
[#caja.cl](#)   [#cajval.cl](#)   [#cajmetro.cl](#)   [#cajbiobio.cl](#)

#TuAccesoAlaJusticia

**Infografías:** se realizó informando buenos resultados obtenidos por las CAJ.

➤ *Sabías qué?*

Nuestra Línea de Orientación e Información en Derechos

➤ *Es Universal*

Todos quienes tengan una inquietud o problema legal o jurídico puede acercarse a la Corporación, donde un profesional le entregará la información y orientación gratuita respecto del problema o conflicto consultado.

➤ *634.607 personas*

Atendidas en las Corporaciones de Asistencia Judicial en esta línea en 2019.

[www.caja.cl](#)   [www.cajval.cl](#)   [www.cajmetro.cl](#)   [www.cajbiobio.cl](#)

#TuAccesoAlaJusticia

**100 palabras:** Concurso sobre reatos en primera persona, para funcionarios/as

<b>1er. LUGAR</b> CONCURSO MICRO RELATOS CAJ	<b>"Ella"</b> <p>Cuentan que Sofía no se mira en los espejos e intenta ser invisible, cuentan que siempre supo que era Sofía y lo tiemblan las manos cada vez que la llaman Jaime como dice su carnet. Se siente pequeña entrando al Tribunal vestida de Sofía, llamada como Jaime por la actuaría, sintiéndose Sofía. La sala parece aún más grande que en televisión, se inicia la audiencia, pronuncia su nombre tartamudeando, el juez sonríe y dice "ya te conozco Sofía", tu curador nos ha hablado mucho de ti...La sala parece no ser tan grande ahora.</p> <p style="text-align: right;">Maria Paz Aliaga Sáiz            Coordinadora Mi Abogado Maule            CAJMETRO</p>
-------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



**Video Testimonial:** Testimonios positivos por un usuario de cada CAJ, donde se estacó la labor de las Corporaciones.



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

Como se viene realizando hace dos años, el 2020 se efectuaron los Diálogos de Acceso a la Justicia y el Día Nacional del Acceso a la Justicia, las que sufrieron alteraciones debido a la contingencia provocada por el Covid-19, como se explicará a continuación.

### 1. DIÁLOGOS DE ACCESO A LA JUSTICIA

En principio el Plan Nacional de Visibilización, propuso que los Diálogos Participativo de Acceso a la Justicia tuviera su enfoque en los Adultos Mayores, sin embargo, en el contexto de la pandemia, el MINJUDH, ponderó que la temática versara sobre derecho laboral; llevándose a cabo la jornada denominada, “Diálogos de Acceso a la Justicia y desafíos en la tramitación judicial en materia laboral en tiempos de Covid-19”. La actividad coordinada por la Unidad de Comunicaciones y a cargo de las Direcciones Regionales, se realizó entre el 20 y el 24 de julio en las tres regiones de competencia de la CAJTA, Arica y Parinacota, Tarapacá y Antofagasta.

DIRECCIÓN REGIONAL	FECHA
Arica y Parinacota	lunes 20 de julio
Tarapacá	Miércoles 22 de Julio
Antofagasta	Miércoles 22 de julio

Los Diálogos de Acceso a la Justicia forman parte de las acciones de visibilización que cada año realizan las cuatro Corporaciones de Asistencia Judicial del país, con el fin de fortalecer vínculos con actores relevantes en la prestación de servicios, que deriven en acciones destinadas a mejorar el acceso a la justicia de la población más vulnerable.

El año 2020 se vio afectado fuertemente por la emergencia sanitaria que atraviesa el país, generando importantes desafíos para las instituciones que conforman el sistema de Acceso a la Justicia, especialmente, en la prestación de sus servicios a los usuarios y usuarias que así lo requieren.

Considerando el efecto de la pandemia en la economía del país, se vislumbraron el surgimiento de múltiples necesidades jurídicas en materia laboral, desafiando a todos los actores que intervienen en la tramitación judicial de éstas, lo que efectivamente sucedió.



A los Diálogo de Acceso a la Justicia, fueron convocados los actores relevantes de la cada Región, para abordar los desafíos que se presentarían en la tramitación judicial en materia laboral.

La modalidad en que se realizó fue, a través de videoconferencia con una audiencia de entre 6 y 8 asistentes. Entre los participantes estuvieron: los Seremi de Justicia y Derechos Humanos de cada Región en su calidad de representante del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos; los Jueces de Tribunales Laborales, los representantes de la Dirección del Trabajo, los Abogados Jefes de las OD y todos juntos a el Director/a Regional de la correspondiente CAJ.

## CONCLUSIONES DEL DIALOGO DE ACCESO A LA JUSTICIA

Entre las conclusiones y acuerdos de los Diálogos, se pueden destacar los siguientes: el compromiso unánime por la defensa jurídica de los trabajadores y trabajadoras, frente a diversos procedimientos judiciales en el área laboral. También se vio la necesidad de generar redes de capacitación Interinstitucional, para fortalecer conocimientos sobre la Ley de Protección al Empleo y Ley de Tele Trabajo. Finalmente, se acordó potenciar la coordinación entre las instituciones participantes, como un método que permita agilizar la demanda por justicia, especialmente entre los Juzgados de Letras del Trabajo, la Dirección del Trabajo, y las Inspecciones Provinciales del Trabajo, IPT y las ODL de la CAJTA.

## AFICHES DE DIFUSIÓN DE LOS DIÁLOGOS DE ACCESO A LA JUSTICIA E IMÁGENES DEL DESARROLLO DE LA JORNADA



### REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA



### REGIÓN DE TARAPACÁ



## REGIÓN DE ANTOFAGASTA



### 2. DÍA NACIONAL DEL ACCESO A LA JUSTICIA

Con el objetivo de promover la visibilización institucional, las Corporaciones de Asistencia Judicial en conjunto con el Departamento de Asistencia Jurídica (DAJ) del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, acordaron en el año 2016, instaurar el día 29 de septiembre como el Día Nacional del Acceso a la Justicia, en el marco de la Jornada de Asistencia Jurídica realizada en la localidad de Mallarauco.

A partir de la fecha, se ha conmemorado el Día Nacional del Acceso a la Justicia con diversas actividades dirigidas a la comunidad con la participación de todas las unidades de la CAJ existentes en el territorio nacional.

El año 2020 y en el marco del trabajo remoto que han desarrollado las Corporaciones de Asistencia Judicial por la situación de pandemia, se estableció un formato de trabajo no presencial denominado Maratón del Acceso a la Justicia, jornada que fue transmitida por Facebook. En este nuevo formato, a través de plataformas digitales o virtuales, trabajaron coordinadamente las 4 Corporaciones de Asistencia Judicial del país.

### FORMATO DE LA MARATÓN DEL ACCESO A LA JUSTICIA

Un módulo inaugural, que fue encabezado por el Ministro de Justicia y Derechos Humanos, Hernán Larraín Fernández y la Directora General y Directores Generales.



Se presentaron 8 módulos expositivos de 45 minutos por materia, las que correspondieron a:

- **Módulo Familia:** “Derechos y Deberes de la Pensión de Alimentos”
- **Módulo Laboral:** “Derechos laborales en tiempos de #Covid-19”
- **Módulo Civil:** “Endeudamiento. ¿Qué puedo hacer?”
- **Módulo Discapacidad:** “Acceso a la Justicia y Discapacidad”
- **Módulo Víctimas:** “Si soy víctima de un delito, ¿qué debo hacer?”
- **Módulo Protección:** “Medidas de Protección para Niños, Niñas y Adolescentes”

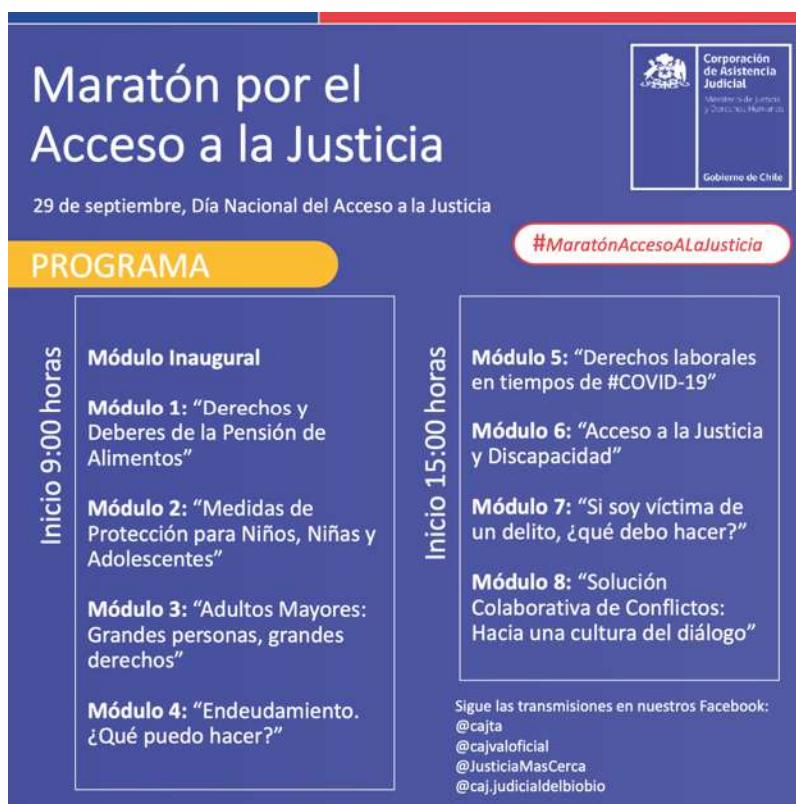
- **Módulo Adulto Mayor:** "Adultos Mayores: Grandes personas, grandes derechos"
- **Módulo Solución Colaborativa de Conflictos:** "Hacia una cultura del Diálogo"



A su vez, hubo cápsulas informativas con objetivo de permitir pausas y complementar la visibilización institucional y la difusión de derechos de los módulos.

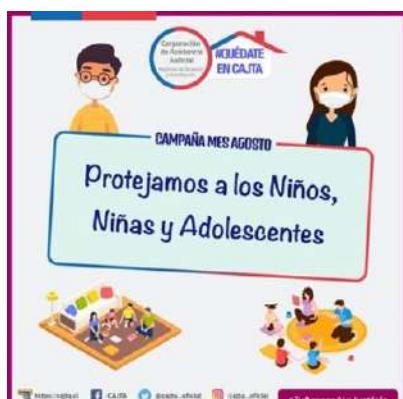
El formato de la Maratón por el Acceso a la Justicia, se desarrolló en un formato mixto, con módulos expositivos grabados previamente y transmitidos simultáneamente a través de las páginas de Facebook de cada Corporación. De esta forma, los usuarios o espectadores se pudieron conectar a las páginas de Facebook de cada CAJ, para conocer el desarrollo de cada tema, y a su vez pudieron formular todas sus dudas e inquietudes a los profesionales vía chat.

## AFICHE



## AFICHES DIGITALES PARA DIFUNDIR LAS CAMPAÑAS MENSUALES DE LA CAJTA

Las campañas desarrolladas cada mes fueron anunciadas e informadas a través de afiches digitales, que se publicaron en las RRSS de Facebook, Twitter, Instagram y Página Web.



## FACEBOOK LIVE

Estas jornadas fueron desarrolladas, para reemplazar actividades en terreno, que debido a la pandemia no se pudieron realizar. El formato fue el de una entrevista informativa que llevó a cabo el Asesor Comunicacional.

CONOZCAMOS SOBRE LAS INTERDICCIONES  
aQuédateEnCAJTA

Lunes 22 de Junio  
12:00 horas  
facebook.com/CAJTA

Valeka Sobrado  
Abogada Jefe  
Germán Martínez  
Trabajador Social  
Magaly Monzó  
Abogada Asistente

Nuestros profesionales del Consultorio Jurídico de Iquique realizarán una capacitación y un conversatorio sobre Interdicciones.  
¡No te lo pierdas!

Síguenos en nuestras redes:  
http://cajta.cl | Facebook: @cajtaoficial | Twitter: @cajta\_oficial | #TuAccesoAJusticia

Conozcamos sobre los divorcios  
aQuédateEnCAJTA

Martes 30 de Junio  
12:00 horas  
facebook.com/CAJTA

Claudia González Jordán, Abogada Jefa del Consultorio Jurídico de Tocopilla realizará una capacitación y espacio de conversación sobre los divorcios.  
¡No te lo pierdas!

Síguenos en nuestras redes:  
http://cajta.cl | Facebook: @cajtaoficial | Twitter: @cajta\_oficial | #TuAccesoAJusticia



**Corporación de Asistencia Judicial**  
**QUÉDATE EN CAJTA**

Conozcamos sobre los **Centros de Atención a Víctimas de Delitos Violentos (CAVI)**

**CAJTA TE INFORMA**

**f LIVE**  
Viernes 31 de Julio  
17:00 horas  
[facebook.com/CAJTA](https://facebook.com/CAJTA)

**CARLA ELOY GONZÁLEZ**  
Abogada Coordinadora ISI  
CAVI Iquique

**LUIS GARRIDO LOPEZ**  
Psicólogo  
CAVI Iquique

<http://cajta.cl> [CAJTA](#) [@cajta\\_oficial](#) [/cajta\\_oficial](#) #TuAccesoALaJusticia

**Corporación de Asistencia Judicial**  
**QUÉDATE EN CAJTA**

**CAJTA TE INFORMA**

Te invitamos a ver nuestro Facebook, con nuestros profesionales de la Región de Arica y Parinacota, quienes conversarán sobre la CAJTA y **"Programa mi Abogado y La Protección de los Derechos de niños, niñas y adolescentes"**.

**f LIVE**  
Lunes 31 de Agosto  
15:00 horas  
[facebook.com/CAJTA](https://facebook.com/CAJTA)

**Alejandro Cuevas**  
Psicóloga

**Manuel Flores**  
Abogado

**Estephanie Cruz**  
Trabajadora Social

<http://cajta.cl> [CAJTA](#) [@cajta\\_oficial](#) [/cajta\\_oficial](#) #TuAccesoALaJusticia

## QUÉDATE EN CASA



El Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, a través de la plataforma digital “ConectaJusticia”, organizó el concurso Buenas Prácticas, destinado a los funcionarios de las Corporaciones de Asistencia Judicial, cuyo propósito fue relevar y reconocer públicamente las buenas prácticas de acceso a la justicia, que se han desarrollado en el contexto de la emergencia sanitaria por las distintas unidades operativas presentes en todo el territorio nacional.

En esta iniciativa, la Corporación de Asistencia Judicial de Arica y Parinacota, Tarapacá y Antofagasta, CAJTA, obtuvo el segundo lugar del concurso a nivel nacional con el proyecto, “ESTAMOS CONECTADOS PARA TU DERECHO” del Programa Mi Abogado de Tarapacá.

La finalidad del proyecto, fue mantener desde la tecnología, en acercamiento y comunicación constante con los Niños, Niñas y Adolescentes pertenecientes al Programa.

### Equipo del Programa Mi Abogado de Tarapacá:

- ✓ Andrea Aillón Duarte, Abogada Coordinadora.
- ✓ Sergio Sol Morales, Abogado.
- ✓ Beissi Soto León, Abogada.
- ✓ Rosa Renin Miranda, Abogada.
- ✓ Bárbara Fuenzalida Soumestre, Psicóloga.
- ✓ Lorenzo Fuentealba Lillo, Trabajador Social.

Al mismo tiempo, la CAJTA obtuvo mención a la Innovación con el proyecto **#QUÉDATEENCAJTA**, presentado por el Asesor Jurídico, Gerardo Salinas Muñoz y en el que participan la Unidad de Comunicaciones y la Unidad de Planificación y Control. La iniciativa tuvo por finalidad visibilizar la CAJTA e informar de temas jurídicos y sociales relevantes en el marco de la contingencia sanitaria.

En el contexto de este proyecto, se desarrolló de manera sistemática un Live en Instagram a cargo del Asesor Jurídico, donde se fueron abordando las diferentes temáticas de las Campañas del Plan Local y que vinieron a reemplazar actividades en terreno, que debido a la pandemia no se pudieron realizar.

## AFICHES INSTAGRAM LIVE





**#QUÉDATE EN CAJTA**

**CAJTA TE INFORMA**

Te invitamos a nuestra transmisión en vivo en **Instagram** con nuestros profesionales quienes estarán conversando sobre "Violencia Intrafamiliar: sus aspectos generales".

¡Conéctate y participa con nosotros!



Natalie Lamperén Ibarra  
Abogada del CAVI Antofagasta



Viernes 17 de Julio  
12:00 horas  
[instagram.com/cajta\\_oficial](https://instagram.com/cajta_oficial)



Gerardo Ignacio Salinas Muñoz  
Asesor Jurídico

<https://cajta.cl> [/CAJTA](#) [@cajta\\_oficial](#) [/cajta\\_oficial](#) #TuAccesoAlaJusticia



**#QUÉDATE EN CAJTA**

**CAJTA TE INFORMA**

En un nuevo Aniversario de existencia de la Corporación, te invitamos a una transmisión especial en vivo, para conversar con la Directora General: "33 años entregando Acceso a la Justicia a las personas del Norte Grande del país".

¡Conéctate y participa con nosotros!



Carolina Fernández Alvear  
Directora General CAJTA



Viernes 24 de Julio  
12:00 horas  
[instagram.com/cajta\\_oficial](https://instagram.com/cajta_oficial)



Gerardo Ignacio Salinas Muñoz  
Asesor Jurídico

<https://cajta.cl> [/CAJTA](#) [@cajta\\_oficial](#) [/cajta\\_oficial](#) #TuAccesoAlaJusticia



**#QUÉDATE EN CAJTA**

**CAJTA TE INFORMA**

**Los Derechos de los niños, niñas y adolescentes en tiempo de pandemia**



Andrea Aillón Duarte  
Abogada Coordinadora del Programa Mi Abogado de Tarapacá



Gerardo Ignacio Salinas Muñoz  
Asesor Jurídico

<https://cajta.cl> [/CAJTA](#) [@cajta\\_oficial](#) [/cajta\\_oficial](#)

#TuAccesoAlaJusticia



**#QUÉDATE EN CAJTA**

**CAJTA TE INFORMA**

Tú invitamos a una transmisión en vivo, a través de redes sociales, con nuestros profesionales, quienes conversarán sobre la CAJTA y "Medidas de Protección en favor de los niños, niñas y adolescentes".

¡Conéctate y participa con nosotros!



Giancarlo Fontana Adasme  
Director Regional de Antofagasta



Viernes 28 de Agosto  
15:30 horas  
[instagram.com/cajta\\_oficial](https://instagram.com/cajta_oficial)  
[facebook.com/CAJTA](https://facebook.com/CAJTA)



Gerardo Ignacio Salinas Muñoz  
Asesor Jurídico

<https://cajta.cl> [/CAJTA](#) [@cajta\\_oficial](#) [/cajta\\_oficial](#) #TuAccesoAlaJusticia



**#QUÉDATE EN CAJTA**

**CAJTA TE INFORMA**

Tú invitamos a una transmisión en vivo, a través de redes sociales, con nuestros profesionales, quienes conversarán sobre la CAJTA y "Conociendo la mediación y la solución colaborativa de conflictos".

¡Conéctate y participa con nosotros!



Milanka Bozic Barella  
Mediadora del Centro de Mediación Iquique



Lunes 30 de Noviembre  
12:00 horas  
[instagram.com/cajta\\_oficial](https://instagram.com/cajta_oficial)  
[facebook.com/CAJTA](https://facebook.com/CAJTA)



Gerardo Ignacio Salinas Muñoz  
Asesor Jurídico

<https://cajta.cl> [/CAJTA](#) [@cajta\\_oficial](#) [/cajta\\_oficial](#) #TuAccesoAlaJusticia

## AFICHES DIGITALES ESPECIALES

Se publicó un afiche digital de cada región informando sobre la atención remota y los datos de las diferentes unidades.

**ESTIMADO Y ESTIMADA USUARIA:**

Información que nuestras unidades mantienen su labor a través del trabajo remoto, por lo que usted puede formular sus dudas e inquietudes jurídicas a nuestros equipos de profesionales, por medio del link <http://www.cajmetro.cl/justicia-te-ayuda>.

Cuando sea necesario nuestros profesionales le citarán para ser atendido de manera presencial.

Si ya es usuario, también puede consultar, por medio de correo electrónico o telefónico de la oficina, en los siguientes horarios: 09:00 a 13:00 horas y 15:00 a 16:30 horas.

DIRECCIÓN REGIONAL DE ARICA Teléfono: 54 2 594 351 Correo: <a href="mailto:elviss.romero@cajat.cl">elviss.romero@cajat.cl</a>	OPCIÓN DE DEFENSA LABORAL DE ARICA Teléfono: 54 2 563 794 - 59 2 582 785 Correo: <a href="mailto:ademas@cajat.cl">ademas@cajat.cl</a>	CENTRO JURÍDICO UTA-ARICA Teléfono: 54 2 286 844 Correo: <a href="mailto:cantinamaria.mica@gmail.com">cantinamaria.mica@gmail.com</a>
CONSULTORIO JURÍDICO DE ARICA Teléfono: 54 2 561 420 Correo: <a href="mailto:veronica@cajat.cl">veronica@cajat.cl</a>	CMS DE ARICA Teléfono: 54 2 583 124 Correo: <a href="mailto:caro.araceli@cajat.cl">caro.araceli@cajat.cl</a>	DIRECCIÓN GENERAL INDUSTRIAL Teléfono: 54 2 533 180 - 57 2 552 382 Correo: <a href="mailto:industrial@cajat.cl">industrial@cajat.cl</a>

**ESTIMADO Y ESTIMADA USUARIA:**

Información que nuestras unidades mantienen su labor, a través del trabajo remoto, por lo que usted puede formular sus dudas e inquietudes jurídicas a nuestros equipos de profesionales, por medio del link <http://www.cajmetro.cl/justicia-te-ayuda>.

Cuando sea necesario nuestros profesionales le citarán para ser atendido de manera presencial.

Si ya es usuario, también puede consultar, por medio de correo electrónico o teléfono de la oficina, en los siguientes horarios: 09:00 a 13:00 horas y 15:00 a 16:30 horas.

DIRECCIÓN GENERAL CENTRAL Teléfono: 54 2 533 180 - 57 2 532 962 Correo: <a href="mailto:organico@cajat.cl">organico@cajat.cl</a>	CONSULTORIO JURÍDICO DE POTOS ALMUNTE Teléfono: 54 2 535 376 - 57 2 535 396 Correo: <a href="mailto:recompendio@cajat.cl">recompendio@cajat.cl</a>
DIRECCIÓN REGIONAL DE TARAPACÁ Teléfono: 54 2 537 179 Correo: <a href="mailto:directorioregionaltarapaca@cajat.cl">directorioregionaltarapaca@cajat.cl</a>	CENTRO DE FAMILIA IQUIQUE Teléfono: 54 2 545 175 - 57 2 532 169 Correo: <a href="mailto:centrofamilia.iquique@cajat.cl">centrofamilia.iquique@cajat.cl</a>
CONSULTORIO JURÍDICO DE IQUIQUE Teléfono: 54 2 534 174 - 57 2 534 180 Correo: <a href="mailto:enrique@cajat.cl">enrique@cajat.cl</a>	CONSULTORIO JURÍDICO DE IQUIQUE Teléfono: 54 2 533 260 - 57 2 532 542 Correo: <a href="mailto:sanpedro@cajat.cl">sanpedro@cajat.cl</a>
OFICINA DE DEFENSA LABORAL DE TARAPACÁ <sup>1</sup> Teléfono: 54 2 529 620 - 57 2 529 621 Correo: <a href="mailto:oficina@cajat.cl">oficina@cajat.cl</a>	CENTRO JURÍDICO DE IQUIQUE Teléfono: 54 2 534 174 - 57 2 534 180 Correo: <a href="mailto:enrique@cajat.cl">enrique@cajat.cl</a>

**ESTIMADO Y ESTIMADA USUARIA:**

Información que nuestras unidades ejercen su labor a través del trabajo remoto, por lo que usted puede formular sus dudas e inquietudes jurídicas a nuestros equipos de profesionales, por medio del link <http://www.cajmetro.cl/justicia-te-ayuda>.

Cuando sea necesario nuestros profesionales le citarán para ser atendido de manera presencial.

Si ya es usuario, también puede consultar, por medio de correo electrónico o teléfono de la oficina, en los siguientes horarios: 09:00 a 13:00 horas y 15:00 a 16:30 horas.

DIRECCIÓN REGIONAL DE ANTOFAGASTA Teléfono: 54 2 590 702 Correo: <a href="mailto:elviss.romero@cajat.cl">elviss.romero@cajat.cl</a>	CONSULTORIO JURÍDICO DE CALAMA Teléfono: 54 2 590 186 Correo: <a href="mailto:elviss.romero@cajat.cl">elviss.romero@cajat.cl</a>	OFICINA DE DEFENSA LABORAL DE ANTOFAGASTA Teléfono: 54 2 427 786 - 57 2 427 787 Correo: <a href="mailto:oficina@cajat.cl">oficina@cajat.cl</a>
CONSULTORIO JURÍDICO ANTIGUA CASA CENTRO Teléfono: 54 2 590 703 Correo: <a href="mailto:consentido@cajat.cl">consentido@cajat.cl</a>	CONSULTORIO JURÍDICO DE MEDELLINES Teléfono: 54 2 595 1409 - 5411 Correo: <a href="mailto:elviss.romero@cajat.cl">elviss.romero@cajat.cl</a>	OFICINA DE DEFENSA LABORAL DE CALAMA Teléfono: 54 2 427 811 Correo: <a href="mailto:oficina@cajat.cl">oficina@cajat.cl</a>
CONSULTORIO JURÍDICO ANTIGUA CASA NORTE Teléfono: 54 2 590 713 Correo: <a href="mailto:consentido@cajat.cl">consentido@cajat.cl</a>	CONSULTORIO JURÍDICO DE TALAL Teléfono: 54 2 595 2100 - 5411 Correo: <a href="mailto:elviss.romero@cajat.cl">elviss.romero@cajat.cl</a>	CENTRO JURÍDICO DE ANTIGUA CASA Teléfono: 54 2 529 620 - 57 2 529 621 Correo: <a href="mailto:oficina@cajat.cl">oficina@cajat.cl</a>
CONSULTORIO JURÍDICO DE TOCOPILLA Teléfono: 54 2 530 159 Correo: <a href="mailto:consentido@cajat.cl">consentido@cajat.cl</a>	CAFI ANTICOGA Teléfono: 54 2 530 259 Correo: <a href="mailto:elviss.romero@cajat.cl">elviss.romero@cajat.cl</a>	CENTRO JURÍDICO DE ACORAZADA Teléfono: 54 421 7549 Correo: <a href="mailto:elviss.romero@cajat.cl">elviss.romero@cajat.cl</a>
DIRECCIÓN GENERAL IQUIQUE Teléfono: 54 2 533 180 - 57 2 532 962 Correo: <a href="mailto:argentina@cajat.cl">argentina@cajat.cl</a>		

También se publicaron afiches informativos en el contexto de la pandemia y la atención remota por cada unidad:

**AVISO IMPORTANTE**  
Corporación de Asistencia Judicial

Se informa a todos/as nuestros/as usuarios/as que, dada la situación de emergencia sanitaria, las consultas y horas de atención, podrán ser solicitadas únicamente por cualquiera de estos medios a su elección:

- Teléfono: 54 515 4420-602 945 20-58 584 29-58 585 8755
- Correo electrónico: [consalame@cajat.cl](mailto:consalame@cajat.cl)
- Página web institucional: [www.cajat.cl/contacto](http://www.cajat.cl/contacto)
- Otros medios que señale la institución

El horario de atención será de 09:00 a 16:00 horas, de Lunes a Viernes.

Para resguardar su salud y la de nuestros/as funcionarios/as, se informa que el otorgamiento de horas será realizado por vía no presencial. Por tanto, se atenderán a aquéllos usuarios/as que tengan hora previamente agendada y será obligatorio el uso de mascarilla facial.

Finalmente, se les pide a todos nuestros/as usuarios/as que deban realizar alguna gestión en tribunales:

- Obtener su Clave Única en cualquier Servicio de Registro Civil y Identificación;
- Disponer de una cuenta de correo electrónico para recibir listado de documentos que deben revisar y remitirlos por la misma vía al correo que electrónico se le indique.

Atentamente:

**CONSULTORIO JURÍDICO  
ARICA-PARINACOTA**

#TuAccesoALaJusticia

**AVISO IMPORTANTE**  
Corporación de Asistencia Judicial

Se informa a todos/as nuestros/as usuarios/as que dada la situación de emergencia sanitaria, las consultas y horas de atención, podrán ser solicitadas únicamente por cualquiera de estos medios a su elección:

- Teléfono: 57- 2577172
- Correo electrónico: [adulto.mayor@cajat.cl](mailto:adulto.mayor@cajat.cl)
- Página web institucional: [www.cajat.cl](http://www.cajat.cl)
- Otros medios que surte la institución

El horario de atención será de 9:00 a 13:00 y 15:00 a 16:30 horas, de lunes a viernes.

Para resguardar su salud y la de nuestro/as funcionarios/as, se informa que el otorgamiento de horas será realizado por vía no presencial. Por tanto, se atenderán a aquéllos usuarios/as que tengan hora previamente agendada y sera obligatorio el uso de mascarilla facial.

Finalmente, se les pide a todos nuestros/as usuarios/as que deban realizar alguna gestión en tribunales:

- Obtener su Clave Única en cualquier Servicio de Registro Civil y Identificación;
- Disponer de una cuenta de correo electrónico para recibir listado de documentos que deben revisar y remitirlos por la misma vía al correo que electrónico se le indique.

Atentamente:

**ADULTO MAYOR**  
Defensa Jurídica Integral a  
Adultos Mayores. Región de

#TuAccesoALaJusticia

**AVISO IMPORTANTE**  
Corporación de Asistencia Judicial

Se informa a todos/as nuestros/as usuarios/as que dada la situación de emergencia sanitaria, las atenciones seguirán realizándose de manera remota, únicamente por cualquiera de estos medios a su elección:

- Teléfono: 55-2590190
- Correo electrónico: [consalame@cajat.cl](mailto:consalame@cajat.cl)
- Página web institucional: [www.cajat.cl](http://www.cajat.cl)
- Otros medios que señale la institución

Para resguardar su salud y la de nuestros/as funcionarios/as, se informa que en caso de atención presencial excepcional y previamente agendada de entrega de documentos, será obligatorio el uso de mascarilla facial y entrega de información de trazabilidad.

Finalmente, se les pide a todos nuestros/as usuarios/as que deban realizar alguna gestión en tribunales:

- ✓ Obtener su Clave Única en cualquier oficina del Servicio de Registro Civil e Identificación;
- ✓ Disponer de una cuenta de correo electrónico para a recibir listado de documentos que deben revisar y remitirlos por la misma vía al correo que electrónico se le indique.

Atentamente:

**CONSULTORIO JURÍDICO  
CALAMA**

#TuAccesoALaJusticia

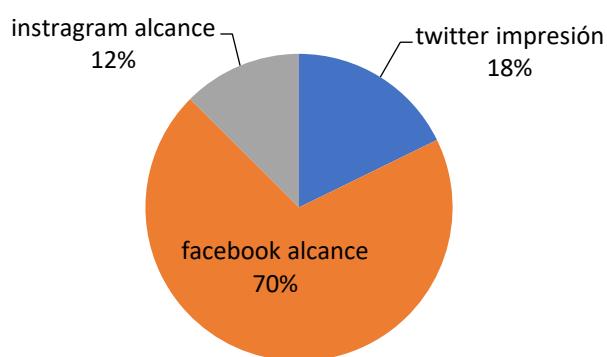
## NUESTRAS REDES SOCIALES: FACEBOOK, TWITTER E INSTAGRAM

Durante el año 2020, las Redes Sociales, fueron la principal herramienta comunicativa y vinculante que tuvo la CAJTA con la comunidad, al igual que el resto de las CAJ. En este sentido, el total de alcances de las actividades desarrolladas en el Plan Local en nuestras campañas durante el año pasado suma 125.314 usuarios, siendo la red principal Facebook con 76.820 alcances, seguida de Twitter 26.688 y luego Instagram con 21.806 alcances. A los datos anteriores hay que agregarle los alcances obtenidos en Redes Sociales por las actividades generadas en el

Plan Nacional de Visibilización de las CAJ, esto es 41.928, lo que da un total de 167.242 alcenses durante el año 2020.

Respecto, a las mediciones del Plan Local de las Redes Sociales, en términos porcentuales la que mejor se comportó en el concierto digital, fue Facebook con un 61% de alcances, seguida Twitter con un 21% y finalmente se sitúa Instagram con un 18% de alcances, aspecto, que viene a reforzar nuestra labor en Redes Sociales y en especial Facebook.

### % PARTICIPACIÓN ALCANCE, SEGÚN RED



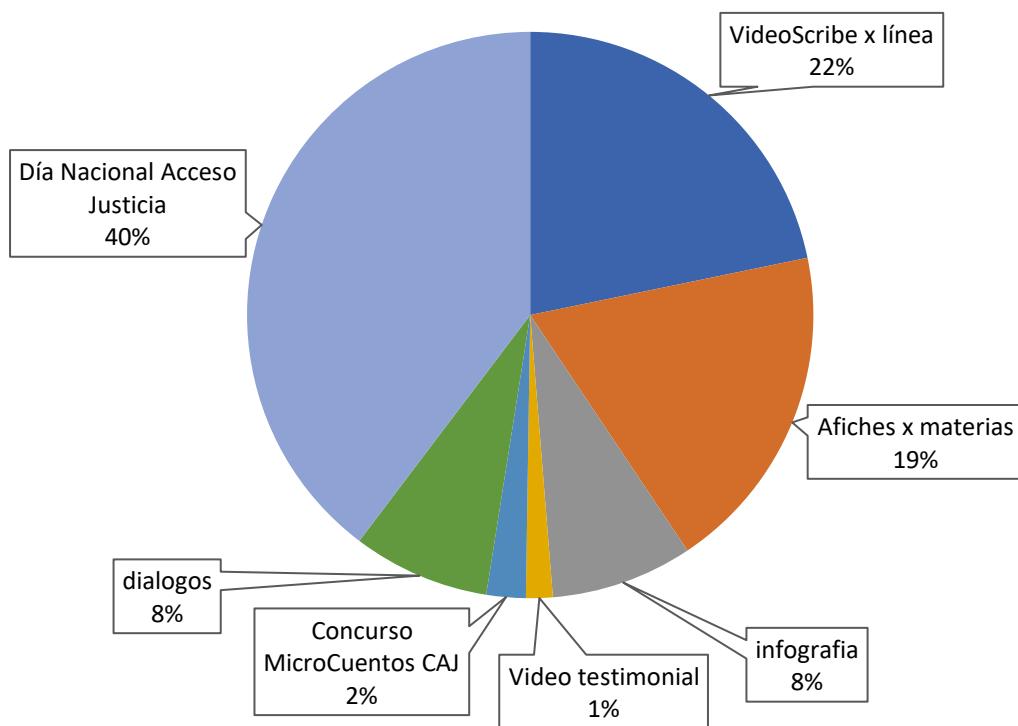
Precisando, la Campaña del Plan de la CAJTA con mayor alcance en el total de las Redes Sociales, corresponde a “Conozca sus derechos y obligaciones”, que a nivel porcentual corresponde a un 34%, seguida por el alcance del total de la campaña “Protejamos a los niños, niñas y adolescentes” con un 19% y, en tercer lugar, se encuentra la campaña “Prevención de la violencia intrafamiliar” con un 17%. En último lugar, aparece “Conociendo la mediación y la solución colaborativa de conflictos”, con un 5%.

En tanto, en el Plan Nacional tuvo un total de 41.928 usuarios, siendo la red principal Facebook con 29.226, seguida de Twitter con 7.448, para terminar con Instagram que obtuvo 2.602 alcances.

### COMPARATIVA

Respecto del alcance de las distintas actividades desarrolladas el año 2020, el siguiente gráfico muestra el comportamiento de los usuarios y usuarias, donde la Maratón por el Acceso a la Justicia es la con un mayor alcance, llegando a un significativo 40%. El gráfico es solo referencial, puesto que debemos tener claro que el número de publicaciones por tipo de actividad no es igual en todos los casos.

## % ALCANCE SEGUN ACTIVIDAD



Del análisis global, se desprende que la actividad con mayor despliegue fue el Día Nacional del Acceso a la Justicia, advirtiendo comparativamente, que las actividades realizadas en el Plan Local de Visibilización tuvieron una menos representación, lo cual demuestra que cuando se realizan actividades grandes con el nivel de coordinación y trabajo que significó la preparación de la Maratón por el Día Nacional del Acceso a la Justicia, sin duda se consiguen grandes resultados, puesto que las actividades audiovisuales llaman mucho la atención del público que sigue nuestras redes.

Se puede señalar, que la Campaña Comunicacional de la CAJTA el año 2020 marcó una dinámica de publicaciones oportunas y claras de los acontecimientos y servicios que presta la CAJTA hacia la comunidad, lo que se refleja en la permanencia en el tiempo de las cifras de personas que nos visitan a diario en nuestros soportes digitales, a lo que se deben sumar, las consultas que realizaron las usuarias y usuarios, utilizando la Fan Page de CAJTA, como una herramienta válida, rápida e idónea.

### NOTICIAS RELEVANTES PUBLICADAS DURANTE EL AÑO 2020

#### 15 DE MAYO DE 2020

El Programa de Acceso a la Justicia para Personas con Discapacidad del Convenio CAJTA – SENADIS, obtuvo un importante fallo de la Corte Suprema, que ordenó dejar sin efecto la medida de expulsión impuesta por el colegio Centenario de Arica a un alumno diagnosticado con Trastorno del Espectro Autista, ordenando su reincorporación al establecimiento educacional.





## 28 DE JUNIO DE 2020

Se emitió un Instagram Live en ocasión del Día del Orgullo LGBT+, oportunidad en que se abordó la “Ley 21. 120 que reconoce y da protección al Derecho a la Identidad de Género”

**CAJATE TE INFORMA**

En el **día Internacional del Orgullo LGBT+**, te invitamos a una transmisión especial, en vivo, para conversar sobre la “Ley N°21.120 que reconoce y da protección al Derecho a la Identidad de Género”. ¡Conéctate y participa con nosotros!

**Christopher Brand Pezoa**  
Consejero CAJATE  
Rep. I. Municipalidad de Talcah

**Gerardo Ignacio Salinas Muñoz**  
Asesor Jurídico

**Domingo 28 de Junio**  
**17:00 horas**  
[instagram.com/cajate\\_oficial](https://instagram.com/cajate_oficial)

#TuAccesoLaJusticia



## 11 DE AGOSTO DE 2020

Creación de la primera unidad de Defensa Integral Jurídico y Social del Adulto Mayor, la que se realizó en la Región de Tarapacá.

## RECUENTO DE ACTIVIDADES REALIZADAS EN LAS CAMPAÑAS DURANTE EL AÑO 2020

REGIÓN	VISITA RADIO O TV LOCAL	ACTIVIDADES VIRTUALES EN REDES SOCIALES (*)	CAPACITACIONES
ARICA Y PARINACOTA	8	8	6
TARAPACÁ	17	8	9
ANTOFAGASTA	18	7	9
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>23</b>	<b>24</b>

(\*): Estas actividades eran originalmente presenciales tales como: trabajo en terreno, puerta a puerta o capacitaciones, sin embargo, la pandemia nos llevó a convertirlos en actividades no presenciales, respetando las medidas sanitarias, las cuales se realizaron a través de redes sociales, tales como Facebook Live o Instagram Live, cápsulas y/o videos informativos, afiches, entre otros.

La Corporación de Asistencia Judicial realizó durante el año 2020 un total de **43 apariciones en medios de comunicación, escritos, radios y canales de televisión**. En complemento de lo anterior, en marco del Plan Nacional de Visibilización; trabajo mancomunado entre las Corporaciones de Asistencia Judicial a nivel nacional, se realizaron un total de 29 apariciones en redes sociales a través del Video Scribe, afiches, cápsulas, diálogos de acceso a la justicia y otros.

## ACTIVIDADES QUE DAN CUENTA DE UN GRAN TRABAJO

Por otra parte, las 7 campañas desarrolladas el año pasado, implicaron la realización de 90 actividades, a las que se deben sumar las 29 actividades llevadas a cabo en conjunto por las 4 Corporaciones, lo que finalmente da un total de 119 actividades, planeadas, organizadas y ejecutadas durante el año 2020, con la finalidad de visibilizar y

posicionar las Corporaciones de Asistencia Judicial, como los servicios públicos encargados de materializar el acceso a la justicia.

## MIRADA DESDE LAS REGIONES

En relación a la **Región de Arica y Parinacota**, se puede destacar que durante el año 2020, y con objeto de potenciar las actividades de visibilización, como todas aquellas que permiten informar y un acercamiento con la comunidad, dentro del marco del acceso a la justicia, se instruye por parte de la Dirección Regional de Arica, la formación de la Línea Social, conformada por todos los asistentes sociales de las diferentes unidades CAJTA, quienes por su grado de conocimiento de las redes, vinculaciones, como su proactividad, establecieron por medio de una carta Gantt, actividades por unidad, con objeto de potenciar el Plan Local de Visibilización. Lo que se pudo desarrollar por medio de actividades telemáticas, o virtuales en terreno, talleres y asistencia remota a la comunidad, vinculando a la CAJTA con organismos públicos y privados, como organizaciones.

**En tanto en Tarapacá**, se destaca la participación de las jefaturas y profesionales de las unidades especializadas en el programa “Quédate en CAJTA” y las emisiones masivas en Facebook que permitieron mostrar el trabajo y los servicios institucionales.

Las las unidades operativas, cumpliendo con las reuniones con servicios y autoridades relacionadas, también se destaca el paso por programas radiales y de televisión, las capacitaciones y actividades de difusión, las que en esta oportunidad fueron realizadas por vías remotas;

Finalmente, se debe destacar la realización de una exitosa versión de la Mesa de Acceso a la Justicia, enfocada en temáticas laborales y cómo les afectaría la pandemia, reforzando los lazos entre las diversas instituciones relacionadas con la atención de trabajadores y trabajadoras, formalizando compromisos y programando capacitaciones mutuas, para mejorar el servicio y evaluar la participación que cada uno le debiera empecer en la aplicación de la normativa de protección al empleo.

**La Región de Antofagasta** se caracteriza por contar con una mayor población, mayor número de atenciones, de patrocinio judicial y de unidades operativas, lo que se suma a la gran distancia que existe entre sus principales ciudades, lo que dificultad los traslados y el poder homologar los distintos procedimientos que aplica la Corporación. Conforme a lo anterior y con la finalidad de mantener la atención de nuestros usuarios, se ejecutó un Plan Regional en orden a promover nuestros procedimientos de atención mediante una campaña de sociabilización de nuestras plataformas remotas y acostumbrar a nuestros usuarios a estos nuevos mecanismos de atención. Es así entonces como nuestras oficinas participaron en todas y cada una de las actividades organizadas desde la Dirección General, como asimismo las generadas en la Dirección Regional y las que por iniciativa propia cada unidad ejecuto durante todo el año 2020.



## DESAFÍOS PARA EL 2021 y 2022

Hoy ante la grave crisis sanitaria que nos hemos enfrentado como sociedad por el COVID 19, y su impacto mundial evidente el cual nos ha puesto como desafío el adaptarnos a vivir por un tiempo en contingencia de diferentes índoles y buscar las maneras de continuar mejorando y avanzado en nuestra tarea de entregar acceso a la justicia.

Aun con la pandemia, trabajamos en proyectar la concreción de lineamientos y planificación estratégica que nos dieran directrices para seguir caminando en la mejora continua de nuestro servicios y concretar acciones concretas para los años venideros con horizonte cercano del 2022, además de analizar lo complejo de cumplir con ello, cuando cotidianamente nacen nuevas exigencias y requerimientos externos e internos que impactan la programación y gestión, donde muchas más veces de lo querido se debe redoblar los esfuerzos y alargar las jornadas para poder cumplir con los objetivos y concretar los desafíos planteados.

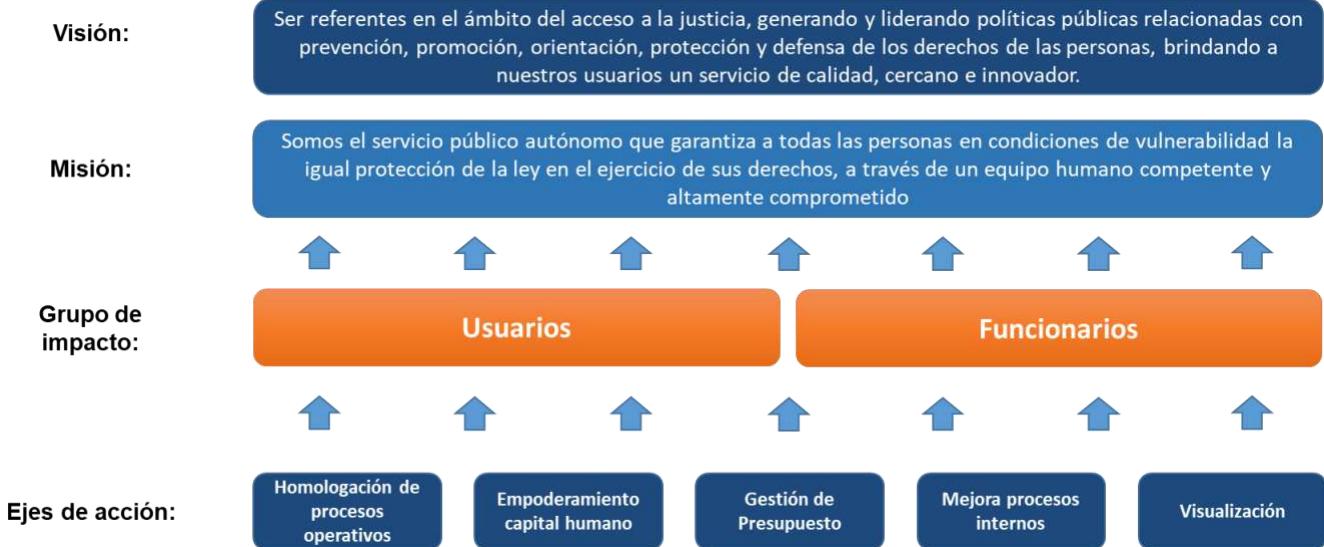
Dentro de este trabajo, hemos actualizado y desarrollado un plan a mediano plazo que busca seguir en el camino de la consolidación institucional del servicio transformándolo en una institución de alto desempeño. Para ello el desafío para los años 2021 al 2022 es seguir en el trabajo de la búsqueda de la eficiencia en las líneas de atención.

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

## OBJETIVO ESTRATÉGICO CAJTA



Para ello el 2021 – 2022, continuamos en el mapa estratégico que busca seguir en la línea de tener un impacto directo en nuestros usuarios y funcionarios, en los 5 ejes de acción de los que hemos dado cuenta ya de los avances.



## PLAN ACTUALIZADO DE ACTIVIDADES POR EJE DE ACCIÓN 2021 – 2022

Este plan da cuenta de lo ya avanzado y lo que queda aún por recorrer, como así mismo tareas permanentes de ejecución.

HOMOLOGACIÓN DE PROCESOS OPERATIVOS	EMPODERAMIENTO CAPITAL HUMANO	GESTIÓN DE PRESUPUESTO	MEJORA DE PROCESOS INTERNOS	VISIBILIZACIÓN
<b>POR EJECUTAR</b>				
<p>Homologación de procedimientos área operativa CAJTA (Reuniones, modelos, gestión Direcciones Regionales).</p> <p>Diagnóstico colaborativo y elaboración de un plan de Trabajo con Unidades que presente bajo el promedio Institucional de Satisfacción de Usuario. (2021-2022)</p> <p>En SAJ, uso de agendamiento en sistema, SAJ, Direcciones Regionales sistema homologado.</p> <p>Capacitación de modelo de Primera Acogida y Atención en Orientación e Información profesional, para estándar y homologados de atención de público;</p>	<p>Actualización del Plan de Auto Cuidado Institucional, orientado al cuidado de equipos de trabajo y mejoramiento de clímas laborales (Desarrollo de una Política de Gestión y Programa de Líder activo (Definir Plan de Trabajo de perfiles funcionario CAJTA, Couching, diagnostico, brechas)</p> <p>Desarrollo y seguimiento de proyectos de Laboratorio del Cambio y significación en demás regiones, área de capital humano.</p> <p>Actualización de política de Remplazos por vacancias y licencias médicas extendidas.</p>	<p>Mejoramiento del Control operativo ingreso recursos y ejecución presupuestaria Ejecución Proyecto C.J. Norte Antofagasta (2045-2023)</p> <p>Proyectos Móviles CAJTA FNDR antofaga y Arica (2019 – 2021)</p> <p>Exploración de opciones para el cambio de lugar del C.J. Alto Hospicio.</p>	<p>Programa control conductores y mantención vehículos institucionales. Control de inventario.</p> <p>Programa de levantamiento de riesgos higiénicos y vigilancia epidemiológica.</p> <p>Seguimiento y mejoramiento de áreas conforme a Matriz de riesgo, actualización, control, difusión.</p> <p>Revisión y mejoramiento de procedimientos en todas las áreas de gestión Dirección General y Regionales. <b>Plan Trabajo Piloto 2020 y evaluación 2021 para cambios y posibles restructuraciones)</b></p> <p>Actualización de Procedimientos de permisos, cometidos y otros del área de Recursos Humanos.</p> <p>Mejoramiento de Plataformas en concordancia a la Agenda de Transformación Digital de Gobierno. y Doc Digital</p> <p>Modificación y Actualización del Reglamento Interno</p> <p>Plan de trabajo sistema de Registro SIAPER y control de procesos en sistema y ciclo de vida del trabajador en sistema.</p> <p>Implementación de Protocolos del Ministerio de Salud.</p>	<p>Actualización conforme a Plan Estratégico Nacional de Página Web.</p> <p>Creación y Puesta en Marcha del Plan Nacional de Visibiliza con de las Corporaciones de Asistencia judicial del País. – Permanente (Meta 2021)</p> <p>Plan de socialización Contingencia COVID -19, atención usuaria, trabajo remoto otros QuedateEnCajta y La Lupa.</p> <p>Implementación de YouTube Oficial CAJTA</p>

HOMOLOGACIÓN DE PROCESOS OPERATIVOS	EMPODERAMIENTO CAPITAL HUMANO	GESTIÓN DE PRESUPUESTO	MEJORA DE PROCESOS INTERNOS	VISIBILIZACIÓN
			<p>Creación de Comité Paritario DIRGEN.</p> <p>Implementación del Sistema de Gestión de Riesgos de Desastres en el 100% de las Unidades CAJTA.</p> <p>Plan de Trabajo para “Sello COVID” de ACHS.</p>	
<b>PERMANENTES</b>				
<p>Mejoramiento de Reportes y Estandarización modelo estadístico y acompañamiento técnico y envío de SIG mensual general.</p> <p>Planificación Anual Programa Visitas Operativas, formulario homologado actualizado</p> <p>Mejoramiento de la Gestión interna de área de Postulantes, protocolo de reconocimiento de labor, homologación de tiempos de práctica y jornadas y mejoramiento en la evaluación de práctica, nuevas mejoras de inducción.</p> <p>Agenda de trabajo del área de Participación Ciudadana y Consejos de la Sociedad Civil.</p> <p>Procedimiento para la implementación de remediales y control avances.</p> <p>Programa de visitas unidades móviles y trabajo en terreno Gral.</p> <p>Implementación de una Encuesta de Satisfacción de Usuarios en concordancia con la Meta de Modernización Institucional. (Meta 2020 - 2021)</p> <p>Plan permanente de Capacitación de SAJ, nuevos funcionarios y postulantes.</p> <p>Plan de Trabajo y Homologación Nacional CAJs, conforme a Agenda Estratégica (2018 – 2022) y Líneas de Servicios.</p> <p>Trabajo de líneas homologación, agenda anual y seguimiento de acuerdos CAVI, Laboral, Familia y Civil, nuevas líneas Sicosocial y Receptores</p>	<p><b>Desarrollo de instructivo de nota de mérito e incidente positivo. Difusión 2021 y envío masivo</b></p> <p>Comunicaciones Internas y Relaciones Internas. (Diario Mural, Desarrollo espíritu CAJTA, calendario)</p> <p>Mejorar y desarrollo de plan anual Espíritu CAJTA, Formación Comité (Calendario, actividades, acciones, saludos, etc.)</p> <p>Mejoramiento de los procesos de gestión y difusión de Servicio de Bienestar del personal.</p> <p>Plan contingencia circular 15, Creación del comité de Contracción con participación AFUCAJTA.</p>	<p>Gestión de Proyectos y Exploratorios para la ampliación de líneas de servicio.</p> <p>Mejoramiento de la Gestión de Convenios Municipales. Plan de Trabajo para la firma de nuevos Convenios Municipales.</p> <p>Homologación Nacional de los procesos de cobro de Costas y Diezmo y control de su ejecución permanente.</p>	<p>Revisión y homologación procedimientos Internos Unidades.</p> <p>Plan informático mejora procesos internos (Intranet, sistemas, etc.). Mejoramiento global permanentemente plan contingencia COVID-19</p> <p>Inicio de proyecto “Cero Papel” y Gestión Documental.</p> <p>Implementación de Plan de Prevención de Riesgos. (2020-2021)</p> <p>Identificación y entrega de equipos protección personal EPP. Plan contingencia Covid-19</p> <p>Plan Contingencia Prevención de Riesgos COVID-19, ejecución, seguimiento, control, actividades asociadas</p>	<p>Plan Comunicacional CAJTA, creación y puesta en Marcha del Plan Local de Visibilizarán.</p> <p>Actividad nacional mes de Septiembre “Mes de acceso a la justicia”.</p> <p>Mejoras al Community Manager (Facebook, Instagram, Twitter). Desarrollo de material gráfico, folletería y afiches institucionales digitales.</p>
<b>EJECUTADOS</b>				
Implementación de sistema SAJ en nuevas líneas, Consolidación y plan de seguimiento de Ingreso efectivo de consultas en secretaría o	<p>Desarrollo de Laboratorio del Cambio, socialización y aprendizajes preliminares</p> <p>Creación de Protocolo de Abuso Laboral y Sexual,</p>	<p>Proyectos institucionales de infraestructura equipamiento, C.J. Mejillones, Oficinas Mi Abogado, Caví y ODL Antofagasta, Centro de</p>	<p>Implementación Red MPLS.</p> <p>Actual plan de socialización Matriz de Riesgo (2020-2021)</p>	

HOMOLOGACIÓN DE PROCESOS OPERATIVOS	EMPODERAMIENTO CAPITAL HUMANO	GESTIÓN DE PRESUPUESTO	MEJORA DE PROCESOS INTERNOS	VISIBILIZACIÓN
<p>terreno. (SENADIS, Mi Abogado, Direcciones Regionales, Adulto Mayor, otros.)</p> <p>Implementación nuevas unidades operativas. 2020, Programa Mi Abogado Antofagasta y Defensa Adulto Mayor.</p> <p>Protocolos de Atención Usuaria por contingencia COVID-19, Presencial y Remota, Socialización, implementación y control. (Bitácora, Protocolo, registro de asistencia.)</p>	<p>incorporar a nuevo Reglamento Interno. Plan de Capacitación orientado al mejoramiento de la atención, liderazgo.</p> <p>Mejoramiento del plan de Control de riesgos Psicosociales, <b>Istas 21</b>, Mejoramiento de proceso, control de seguimientos, otros.</p> <p>Desarrollo de Personas, con énfasis en el cuidado de los equipos, Meta 2020)</p> <p>Mejoramiento del área de reclutamiento de personal y concursos.</p> <p>Modernización de Reclutamiento de personal, (Actualización de bases, perfiles de cargo y concursos en línea)</p> <p>Plan Contingencia Auto Cuidado COVID-19, Acompañamiento Usuarios, Capacitaciones ACHS, Taller de gestiones, de emociones, desconexión digital laboral.</p>	<p>Mediación y ODL Iquique, Mejoramiento General Unidades, y Traslado Dirección Regional Arica (FNDR-Exploratorios-internos-otros).</p> <p>Actualización de los procesos de Cobro y reintegro de subsidios de licencia Médica.</p> <p>Mejoramiento de los Proceso Internos de Compras Pública.</p> <p>Plan de Trabajo y Redistribución de recursos y acciones para recambio de vehículos antiguos o siniestrados. (Renovación 4 vehículos 1 Arica, 1 Antofagasta y 1 Tarapacá, CAJTA Móvil Tarapacá) Vehículos más de 10 años (Calama, Tarapacá)</p>	<p>Mejora y aplicación al 100% de personal de Charla DAS e inducción.</p>	

A su vez, paralelamente al plan estratégico definido para los años 2020 y 2022, hemos definido proyectos que permitirán asegurar el cumplimiento de los objetivos definidos por nuestra Corporación, los que sin duda tendrán que ser reprogramados hoy ante los desafíos que nos ha puesto la crisis sanitaria.

## DESAFIOS CAJTA PARA EL 2021

- **CULMINACIÓN DE IMPLEMENTACIÓN DE MICROSOFT 365:** Producto de que el servicio de correo electrónico con que contaba la CAJTA, ya se encontraba vetusto y muy desactualizado, es tal y como se informó en los logros se consiguió a través de un proyecto del Ministerio nos enviara los recursos para mejorar nuestro servicio de correo electrónico por el servicio de Microsoft Office 365, cuya implementación comenzó en el mes de diciembre. Para este año 2021, tenemos como desafío el poder continuar con la implementación, realizando las capacitaciones a los funcionarios y el traspaso de información al nuevo sistema, el cual no solo cuenta con servicio de correo electrónico, sino que también cuenta con el Office para su uso web y el servicio de OneDrive, el cual le permite a nuestros funcionarios contar con 1 TB de capacidad de almacenamiento, más el servicio de video conferencia de Microsoft Teams.
- **PROTOCOLO DE ATENCIÓN USUARIA:** Para este año 2021 tenemos como desafío la elaboración de un protocolo de atención usuaria de personas con discapacidad, el cual se enmarca en el convenio suscrito con SENADIS.
- **CAPACITACIÓN EN HERRAMIENTAS DE OFFICE:** Dentro del continuo proceso de capacitación a nuestros funcionarios fue programado por el Comité Bipartito de Capacitación una capacitación en herramientas de Office, la cual contempla el uso de Word, Excel y PowerPoint, para la totalidad de los funcionarios de la CAJTA.
- **CREACIÓN CANAL DE YOUTUBE:** En atención a los nuevos desafíos a los cuales nos enfrentamos y pensando siempre en mejorar la comunicación con nuestros usuarios es que para este año 2021, se creará el canal de YouTube de la CAJTA, el cual será inaugurado para la cuenta pública 2021 y nos servirá para acercar aún más el acceso a la justicia a todos los chilenos y chilenas.

- **APERTURA DE WHATSAPP BUSSINES DE ATENCIÓN:** Otro de los desafíos a los que nos vemos enfrentados considerando que la pandemia continua para este año 2021, es analizar otros mecanismos para acercar a la Corporación a los usuarios, pudiendo entregar atención directa y expedita, para esto se decidió aperturar la atención por WhatsApp, para lo cual serán comprados algunos equipos por región los cuales nos permitirán canalizar de mejor forma la primera atención recibida por nuestros usuarios.
- **PLAN DE TRABAJO DE PREVENCION DE RIESGOS:** Dada la contingencia sanitaria es que todo lo relacionado con la prevención de riesgos de contagio, paso a ser una gran prioridad, por lo cual en este sentido se trabajará en un plan de trabajo de riesgos, el cual nos permitirá encausar de forma correcta esta temática.
- **PROTOCOLO DE ATENCIÓN DOMICILIARIA:** Pensando en aquellas atenciones que nuestros profesionales están obligados a realizar de forma presencial y en el domicilio del usuario, es que se creara un protocolo de atención domiciliaria, el cual le permita tanto a nuestros funcionarios como a nuestros usuarios estar protegidos ante la contingencia sanitaria.
- **CREACIÓN DEL COMITÉ DE RIEGOS DE DESASTRES:** Dadas las condiciones actuales por las que pasa el país es que se solicitó por parte de la ONEMI la creación del Comité de Riesgos de Desastre, el cual nos ayudara como servicio público a canalizar los temas de prevención y que estos puedan ser solucionados por este comité.
- **CONCURSOS PUBLICOS A TRAVÉS DEL POSTAL DE SERVICIO CIVIL:** Para este año 2021, tenemos como desafío el levantar los concursos públicos a través del portal de Servicio Civil, lo que nos permitirá llegar a más personas, ya que estos concursos se publican a través de este portal a nivel nacional.
- **VISIBILIZAR LA CAJTA:** Otro de nuestros desafíos está enfocado en visibilizar a la CAJTA, a la ciudadanía, pudiendo explicitar nuestros canales de atención remota y que esto nos permita llegar a un mayor número de usuarios, para poder entregar una mejor atención.
- **PROYECTOS DE MÓVILES EN ARICA Y ANTOFAGASTA:** Dentro de los proyectos que tenemos en curso como desafíos para este año 2021, tenemos el proyecto del Móvil Arica y el del Móvil de Antofagasta, ambos se encuentran presentados en gobierno regional y esperamos darles curso durante este año, para poder contar con estos móviles, los cuales nos permitirán acercar el acceso a la justicia a las zonas más alejadas.
- **INICIO DE ACCIONES EXPLORATORIAS PARA CAMBIO DE DEPENDENCIAS CONSULTORIO JURIDICO DE ALTO HOSPICIO:** Otro de los desafíos a mediano plazo, es poder concretar el traslado de la unidad de Consultorio Jurídico de Alto Hospicio, dependencia propia, a un lugar más cerca del centro de la ciudad y tribunales, analizar, las opciones que nos permitan buscar un comodato, ya sea temporal o permanente el cual nos permita mejorar las condiciones de ubicación de esta unidad.
- **CREACIÓN DE UN MANUAL DE INDUCCIÓN DE PERSONAL:** Uno de los grandes desafíos para este año el cual se está trabajando en el marco de las metas 2021, y el cual busca una homologación a nivel nacional dice relación con la creación de un Manual de Inducción de Personal, el cual nos permita aunar criterios y generar una correcta inducción a nuestros funcionarios.

## AGENDA ESTRATÉGICA 2019 – 2022 EN COORDINACIÓN NACIONAL CON CAJ'S Y MINJU

Existe un trabajo permanente de coordinación nacional, buscando homologar los procesos y mejoramiento continuo de atención de usuarios y del Acceso a la Justicia, como también los procesos de administración, interna, recursos humanos y Visibilizan de las 4 Corporaciones del país desde el año 2018 se inició un trabajo para consolidar una agenda consensuada de trabajo que se pone desafíos a mediano plazo a concretarse al año 2022, lo que sin lugar a dudas se vio afectado por la Pandemia del COVID-19, los desafíos que esta implico de trabajo conjunto, pero que además nos unió y permitió un trabajo permanente y cotidiano en todos los ámbitos de acción.

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

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

- **Encuesta de Satisfacción de Usuarios**, esta meta de modernización la cual, este es su tercer año de implementación y este año tiene continuidad, vino a impactar la atención y gestión general, ya que por contamos con un instrumento objetivo que permite medir la satisfacción y opinión de nuestros Usuarios sobre el servicio de Orientación e Información, que es la puerta de entrada al trabajo de las Corporaciones del País, con ello levantar diagnósticos y remediales para el mejoramiento continuo, avanzando en los años venideros en evaluar todas las líneas de servicios.
- Homologación de Acciones en el Área de Postulante.
- Mejoramiento de sistemas de derivaciones y Atención de Recursos en Corte Suprema.
- Coordinación DAJ por mesas técnicas de Materias de Atención especializada y nuevas áreas y materias de atención (Adulto Mayor, Ley del Consumidor, entre otras).
- La Crisis Sanitaria nos invita al desafío de una mejor coordinación con la Corte Suprema, para lograr a nivel nacional Salas Únicas CAJs y digitalización de la certificación de prácticas de Postulantes para su juramento.

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

- Trabajo en Mesa Nacional para el mejoramiento de las Política de Recursos Humanos, buenas prácticas e incentivo y motivación, para el mejor desarrollo del servicio público dentro de las CAJs, reconocimiento de buenas prácticas y de servicio público.
- Continuidad de la **MESA NACIONAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS COVID-19** CAJs, con el objeto de poder atender en los aspectos de prevención de contagio de funcionarios y funcionarias como de nuestros Usuarios, y consensuar técnicamente en conjunto con la Mutual ACHS y las instrucciones s de la Autoridad Sanitaria continuar en el camino desarrollado el 2020

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

- Metas asociada Informes sobre ejecución presupuestaria.
- Mejoramiento de proceso de Exploratorio en general.
- Proyectos de Atención Especializada (Adultos Mayores Centros de Mediación y Arbitraje, otros)
- Colaboración y transferencias de información y modelos entre CAJs, para postulación a proyectos FNDR Regionales.

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

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

## **Con relación al eje N° de CAJTA; VISIBILIZACIÓN**

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



## *Tu Acceso a la Justicia*

