

## INFORME DE EGRESO DEL SISTEMA DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS

**Programa/Institución:** Corporaciones de Asistencia Judicial  
**Ministerio:** MINISTERIO DE JUSTICIA  
**Servicio:** SECRETARIA Y ADMINISTRACION GENERAL Ministerio de Justicia  
**Año:** 2014  
**Calificación:** Egresado  
**Fecha Egreso:** 31-12-2017

Recomendación	Compromiso	Cumplimiento
<p>1.- Revisar la estructura organizacional y los procesos de las CAJ, de tal forma de solucionar las duplicidades (tales como adquisición, informática, etc.) y falta de coordinación entre ellas (esto reflejado, por ejemplo, en que las materias legales cubiertas por los servicios de las CAJ no son homogéneas en todas las CAJ).</p>	<p>Realizar un diagnóstico de la asistencia jurídica provista por las Corporaciones de Asistencia Judicial; luego de lo cual, se instruirá a las CAJ sobre la asistencia jurídica que deberán brindar a las personas de escasos recursos, a través de lineamientos técnicos tendientes a la homologación de sus prestaciones. Este compromiso debe materializarse como insumo para la elaboración del proyecto de ley del nuevo Servicio de Asistencia Judicial.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2015</p>	<p>En atención a la observación planteada a la formalización de lineamientos técnicos, reiteramos que estos fueron entregados en jornada realizada en el mes de septiembre de 2016, donde en la construcción de los mismos participaron las 4 Corporaciones de Asistencia Judicial en atención a la necesidad de fortalecer la articulación en la entrega del servicio de asistencia jurídica. Cabe señalar que en atención al espacio de trabajo mencionado, en el cual se formalizaron los lineamientos técnicos, las Corporaciones de Asistencia Judicial han implementado estos lineamientos.</p> <p>En relación a la observación planteada luego del reporte de cumplimiento realizado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, se realizaron gestiones complementarias cuyo objeto es el resolver la parcialidad del cumplimiento del compromiso.</p> <p>En el mes de Septiembre de 2016, se realizó en Mallarauco una jornada de trabajo con los equipos directivos y técnicos de las cuatro Corporaciones de Asistencia Judicial, en el marco del trabajo conjunto que se está efectuando para el proyecto de un nuevo servicio de asistencia jurídica y para la homologación de modelos de prestación de servicios, se trabajó en la definición de los procesos</p>

		<p>de producción de cada uno de los servicios brindados por las CAJ, cuyo producto logró el acuerdo de todos los actores.</p> <p>En lugar de una instrucción, se trabajó con ellos en la definición de los procesos de prestación de servicios, con los lineamientos técnicos correspondientes.</p> <p>A partir del diagnóstico elaborado, el Ministerio de Justicia trabajó con la CAJ cada uno de los procesos de prestación de servicios y los lineamientos técnicos que surgen de cada uno, entendiéndose que los usuarios de estos servicios son personas de escasos recursos o en situación de vulnerabilidad.</p> <p>Los lineamientos técnicos trabajados y consensuados con las 4 Corporaciones de Asistencia Judicial, se formalizaron mediante Oficio de la Jefa del Departamento de Asistencia Jurídica.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2017)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u>  DIAGNÓSTICO DE LAS CORPORACIONES DE ASISTENCIA JUDICIAL - sin anexos</p> <p>ANEXOS_Diagnóstico CAJ</p> <p>Minuta Jornada Mallarauco</p> <p>PPT. Procesos de Prestación de Servicios</p> <p>Ord. N° 3672, Julio 2017 - Comunica Lineamientos Técnicos a Directores Generales de CAJs</p>
<p>2.- Avanzar hacia la constitución de un servicio de carácter nacional. Esto tiene como base la necesidad de aprovechar las economías de escala que ello generaría (por ejemplo en términos de sistemas de información,</p>	<p>Realizar un estudio de los costos involucrados en la constitución de un futuro servicio público de asistencia jurídica de carácter nacional. Este compromiso debe materializarse como insumo para la elaboración del</p>	<p>La compleja situación del sector justicia durante los últimos años, sumado a la realidad económica del país han hecho muy difícil tener un espacio legislativo para esta iniciativa. En ese contexto, la autoridad ministerial resolvió no concluir la elaboración de este proyecto, razón por la cual,</p>

<p>recursos humanos en áreas administrativas y de gestión, entre otros).</p> <p>Hacer un cálculo de los costos que significaría un cambio de la estructura organizacional a un servicio público de carácter nacional.</p>	<p>proyecto de ley del nuevo Servicio de Asistencia Judicial.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2017</p>	<p>mediante oficio que se adjunta, se solicitó la eliminación de este compromiso.</p> <p>En Oficio Ordinario 4779 de julio de 2016, la División Judicial del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, solicitó postergar el plazo de cumplimiento de este compromiso para el mes de diciembre de 2017</p> <p>En enero de 2015, el Ministerio de Justicia se dio a la tarea de avanzar en la creación de un Servicio Nacional de Acceso a Justicia, el que se ha venido planteando desde hace tiempo y desde distintos ámbitos.</p> <p>De este modo la creación de un Nuevo Servicio Nacional, supone trabajar en el diseño de una institución que esté avocada exclusivamente a garantizar el acceso a justicia a la población, que en la actualidad es otorgada principalmente por las cuatro Corporaciones de Asistencia Judicial (CAJ) junto a otros prestadores públicos, que entregan servicios asociados a Justicia Vecinal y Comunitaria, Mecanismos negociados de resolución de conflictos y Asistencia jurídica-judicial.</p> <p>Para ello el Ministerio de Justicia, en enero de 2015, conformó una Mesa Técnica de trabajo para discutir y diseñar los diversos aspectos de este Nuevo Servicio, la que estuvo constituida por representantes de las distintas CAJ, de la FENADAJ y del MINJU. En base a la planificación temática, se trabajó en el Anteproyecto de Ley, en sesiones semanales, ininterrumpidamente, desde el 4 de marzo y hasta el 6 de mayo, lográndose realizar 10 reuniones, que permitieron realizar definiciones en materia del Diagnóstico, lineamientos estratégicos (problema, causas, misión, visión, objetivos, entre otros), componentes, nuevas materias, postulantes, entre otros.</p> <p>No obstante los avances logrados y considerando las definiciones programáticas que realizara la autoridad política ministerial, el trabajo de la mesa</p>
---	--	---

		<p>se encuentra suspendido y con ello la Propuesta Normativa y el Estudio Financiero. En su reemplazo y considerando la necesidad de avanzar en la necesaria unificación de las CAJ, se pretende trabajar un plan de modernización que establezca los procesos y plazos para la homologación funcionaria e institucional de las 4 Corporaciones. Finalmente y para efectos de dar cuenta del trabajo desarrollado por la Mesa Técnica, se adjunta Informe Ejecutivo como verificador.</p> <p><u>Observación:</u> De acuerdo a lo señalado en ORD: 554 del 29 de enero de 2018, del Jefe de División Judicial del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, se procede a cancelar el presente compromiso.</p> <p><u>Calificación:</u> Cancelado (31-12-2017)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe Ejecutivo de la Mesa Técnica constituida para el diseño del Nuevo Servicio Nacional de Acceso a Justicia.</p> <p>ORD: 4779 del 20 de julio de 2016, del Jefe de División Judicial del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.</p> <p>ORD: 554 del 29 de enero de 2018, del Jefe de División Judicial del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos</p>
<p>2.- Avanzar hacia la constitución de un servicio de carácter nacional. Esto tiene como base la necesidad de aprovechar las economías de escala que ello generaría (por ejemplo en términos de sistemas de información, recursos humanos en áreas administrativas y de gestión, entre otros).</p>	<p>Elaborar proyecto de ley para constituir un servicio nacional de asistencia jurídica.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2017</p>	<p>La compleja situación del sector justicia durante los últimos años, sumado a la realidad económica del país han hecho muy difícil tener un espacio legislativo para esta iniciativa. En ese contexto, la autoridad ministerial resolvió no concluir la elaboración de este proyecto, razón por la cual, mediante oficio que se adjunta, se solicitó la eliminación de este compromiso.</p>

<p>Hacer un cálculo de los costos que significaría un cambio de la estructura organizacional a un servicio público de carácter nacional.</p>		<p>En enero de 2015, el Ministerio de Justicia se dio a la tarea de avanzar en la creación de un Servicio Nacional de Acceso a Justicia, el que se ha venido planteando desde hace tiempo y desde distintos ámbitos.</p> <p>De este modo la creación de un Nuevo Servicio Nacional, supone trabajar en el diseño de una institución que esté avocada exclusivamente a garantizar el acceso a justicia a la población, que en la actualidad es otorgada principalmente por las cuatro Corporaciones de Asistencia Judicial (CAJ) junto a otros prestadores públicos, que entregan servicios asociados a Justicia Vecinal y Comunitaria, Mecanismos negociados de resolución de conflictos y Asistencia jurídica-judicial.</p> <p>Para ello el Ministerio de Justicia, en enero de 2015, conformó una Mesa Técnica de trabajo para discutir y diseñar los diversos aspectos de este Nuevo Servicio, la que estuvo constituida por representantes de las distintas CAJ, de la FENADAJ y del MINJU. En base a la planificación temática, se trabajó en el Anteproyecto de Ley, en sesiones semanales, ininterrumpidamente, desde el 4 de marzo y hasta el 6 de mayo, lográndose realizar 10 reuniones, que permitieron realizar definiciones en materia del Diagnóstico, lineamientos estratégicos (problema, causas, misión, visión, objetivos, entre otros), componentes, nuevas materias, postulantes, entre otros.</p> <p>No obstante los avances logrados y considerando las definiciones programáticas que realizara la autoridad política ministerial, el trabajo de la mesa se encuentra suspendido y con ello la Propuesta Normativa y el Estudio Financiero. En su reemplazo y considerando la necesidad de avanzar en la necesaria unificación de las CAJ, se pretende trabajar un plan de modernización que establezca los procesos y plazos para la homologación funcionaria e institucional de las 4 Corporaciones. Finalmente y para afectos de dar cuenta del trabajo desarrollado por la Mesa Técnica, se adjunta Informe</p>
--	--	--

		<p>Ejecutivo como verificador.</p> <p><u>Observación:</u> De acuerdo a lo señalado en ORD: 554 del 29 de enero de 2018, del Jefe de División Judicial del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, se procede a cancelar el presente compromiso.</p> <p><u>Calificación:</u> Cancelado (31-12-2017)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe Ejecutivo de la Mesa Técnica constituida para el diseño del Nuevo Servicio Nacional de Acceso a Justicia.</p> <p>ORD: 4779 del 20 de julio de 2016, del Jefe de División Judicial del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos</p> <p>ORD: 554 del 29 de enero de 2018, del Jefe de División Judicial del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos</p>
<p>3.- Especializar la aplicación del componente Víctimas de Delitos Violentos al área de Representación Judicial en que los apoyos sociales y psicológicos sean un apoyo a las víctimas y un soporte para mejorar el desempeño de la labor del abogado, y no asumir la resolución de la totalidad de las situaciones que afectan a la víctima.</p>	<p>Revisar y actualizar el modelo de atención y gestión de casos de los Centros de Atención a Víctimas de Delitos Violentos, de tal forma de potenciar la labor jurídica y judicial, y que el trabajo psicosocial contribuya desde una perspectiva victimológica a la reparación de las personas afectadas por el delito y sus consecuencias (sin asumir la resolución de la totalidad de las situaciones que afectan a la víctima). Este compromiso debe materializarse como insumo para la elaboración del proyecto de ley del nuevo Servicio de Asistencia Judicial.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u></p>	<p>Cabe señalar que el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos así como las Corporaciones de Asistencia Judicial no compartieron el juicio emitido por el panel de evaluación, dado que el servicio entregado por los CAVI no está orientado a asumir la resolución de la totalidad de las situaciones que afectan a la víctima, sino a brindar una asistencia integral y sistémica que permita obtener un fin reparatorio al cual es imposible acceder desde la sola representación en juicio.</p> <p>La integralidad se entiende como la intervención profesional interdisciplinaria que realizan las tres áreas de servicios, quienes efectúan su labor como un equipo que diseña una estrategia de atención única para cada caso.</p> <p>En relación a la mención específica de la Evaluación</p>

	<p>Junio 2015</p>	<p>de Programas efectuada el año 2008 en el modelo, y la omisión de la referida a la efectuada el año 2014, ello se explica porque la primera estuvo orientada exclusivamente a la línea de atención integral a víctimas de delitos violentos, y no a las CAJ en general, como si aconteció en el segundo caso. Esta primera evaluación permitió el perfeccionamiento y homologación del modelo de intervención entre las CAJ, el que además fue contrastado con el desarrollado por otros servicios públicos, lo que a la postre significó un fortalecimiento del servicio y el establecimiento de coordinaciones formales con la red de atención a víctimas, tanto desde el punto de vista jurídico, policial, en materia de peritajes y atención psicosocial.</p> <p>Se adjunta minuta.</p> <p>En función del compromiso establecido y en relación al reporte previamente remitido, se procedió a desarrollar gestiones tendientes a resolver la observación establecida así como el compromiso adquirido.</p> <p>En el mes de septiembre de 2016, se realizó en Mallarauco una jornada de trabajo con los equipos directivos y técnicos de las cuatro Corporaciones de Asistencia Judicial, en el marco del trabajo conjunto que se está efectuando para el proyecto de un nuevo servicio de asistencia jurídica y para la homologación de modelos de prestación de servicios, se trabajó en la definición de los procesos de producción de cada uno de los servicios brindados por las CAJ, cuyo producto logró el acuerdo de todos los actores.</p> <p>Dentro de los procesos definidos está el de Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos, el cual ya tenía un avance y se reforzó con una jornada especial de los Centros de Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos, donde se revisó y ajustó el modelo y se concordó un nuevo formato</p>
--	-------------------	---

		<p>de registro estadístico. Los medios de verificación dispuestos son Minuta de la jornada en Mallarauco, Minuta de la Jornada CAVI, Modelo CAVI y formato estadístico.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2017)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Reformulación Atención Víctimas en marco del nuevo servicio</p> <p>Minuta Jornada Mallarauco</p> <p>Minuta Jornada CAVI</p> <p>Modelo CAVI</p> <p>Formato Estadístico</p> <p>Minuta responde observación Dipres sobre CAVI, junio 2017</p>
<p>4.- Analizar los factores que han influido en la baja incidencia que tiene el Componente Resolución Alternativa de Conflictos (RAC) dentro de las CAJ, considerando que es un servicio que puede colaborar fuertemente en posibilitar el acceso a la justicia de los sectores más pobres, debido a sus menores costos respecto de los litigios judiciales, además de las externalidades positivas que tiene RAC al descongestionar la carga de causas en los tribunales y fomentar una cultura de diálogo.</p>	<p>Diseñar e implementar plan de trabajo por parte de cada CAJ para promover y difundir ante la ciudadanía el Componente Resolución Alternativa de Conflictos (RAC), destacando sus ventajas comparativas frente a un proceso judicial.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2016</p>	<p>Reporte a Junio 2017</p> <p>El componente Resolución Alternativa de Conflictos ha existido desde fines de los años 90 y en el último tiempo se trabajó en un perfeccionamiento de la línea, con miras a mejorar la calidad el servicio, incorporándose estándares técnicos más exigentes, modelo que se implementó en forma gradual en todas las CAJ.</p> <p>El cambio de nombre del componente, obedece a la idea de representar mejor el servicio, reconociendo que las prestaciones otorgadas no siempre constituyen una "alternativa" al sistema judicial, sino que un medio de solución de conflictos de igual valor a la oferta jurisdiccional, instalando en la ciudadanía y en sus instituciones la cultura de la paz.</p> <p>Se adjunta minuta en respuesta a lo observado</p>



		<p>(Minuta compromiso Dipres, SCC)</p> <p>Desde el año 2014 se ha estado desarrollando un trabajo, conducido desde el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, en conjunto con las cuatro Corporaciones de Asistencia Judicial, destinado a fortalecer el desempeño del componente "Solución Colaborativa de Conflictos", en todos los centros jurídicos del país. El plan consideró:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Perfeccionamiento del Modelo de Atención de la línea SCC.</li> <li>*Implementación del Modelo de Atención de la línea SCC a nivel piloto.</li> <li>*Promoción y difusión de la línea SCC en la ciudadanía.</li> <li>*Incorporación de indicadores relacionados con la Línea SCC en el Sistema de Información para la Gestión (SIG) de las CAJ.</li> <li>*Incorporación y ejecución de metas institucionales CAJ relativas al fortalecimiento de la línea SCC.</li> </ul> <p>Al analizar los resultados obtenidos, se puede apreciar un incremento gradual en la demanda de esta línea de servicios, acompañado de un mayor nivel de resolutivez respecto de los casos ingresados. A nivel global este porcentaje evidencia un alto nivel de satisfacción por parte de los usuarios de los servicios de conciliación proporcionados por los Consultorios Jurídicos de las CAJ, situación que se reafirma en los seguimientos efectuados a nivel piloto, y sobresale en relación al porcentaje de acuerdos que exhiben sistemas semejantes como el de mediación familiar licitada, y el de mediación en salud en Chile.</p> <p>Cabe destacar que con este trabajo se ha podido consolidar un modelo de atención para la línea, el cual, al ser revisado en la Jornada de Mallarauco llevada a cabo en el mes de septiembre de 2016, recibió mínimas observaciones a la definición del servicio, encontrándose actualmente actualizado y</p>
--	--	---

		<p>socializado entre los funcionarios de las 4 Corporaciones de Asistencia Judicial. Se manifiesta evidencia de lo descrito anteriormente a través de Minuta RAC, Minuta Millarauco, Modelo SCC.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2017)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Minuta RAC, Depto de Asistencia Jurídica, Diciembre 2016.</p> <p>Minuta Mallarauco. Principales actividades y conclusiones Jornada de Trabajo de la Asistencia Jurídica, Mallarauco, Septiembre de 2016. Depto de Asistencia Jurídica, Octubre 2016.</p> <p>Modelo "Solución Colaborativa de Conflictos (SCC), Junio 2015</p> <p>Minuta compromiso Dipres, SCC. Junio 2017</p> <p>Informe Final del Plan Anual de Actividades de Difusión, Promoción de la Línea de Orientación e Información de Derechos y del Perfeccionamiento del Modelo de Atención de la Línea de Solución Colaborativa De Conflictos. Corporación De Asistencia Judicial Región Metropolitana. (Meta N°4 Líneas Extrajudiciales)</p> <p>Informe Final Meta N°4 Líneas Extrajudiciales CAJ VALPARAÍSO</p> <p>Informe Final Meta N°4 Líneas Extrajudiciales CAJ TALCA</p>
<p>5.- Crear espacios o mejorar la actual infraestructura de las instalaciones de las CAJ, que facilite la asistencia de mujeres con hijos pequeños. De esta manera, se respondería a una de las demandas planteadas por ellas,</p>	<p>Realizar, con los recursos contemplados en el presupuesto del Ministerio de Justicia, un estudio de costos de la instalación de mudadores y salas de espera con rincón de niños en los consultorios y centros de</p>	<p>Se efectuó un levantamiento de todas las dependencias de las CAJ para elaborar un catastro nacional de inmuebles. El análisis de la información levantada permitió determinar que solo en 78 centros es posible instalar mudadores (lo cual fue costead) y que ninguna de las salas de espera</p>

<p>además de facilitar su acceso a los servicios que ofrecen las CAJ.</p>	<p>mediación de las CAJ de cada una de las regiones del país.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2016</p>	<p>cuenta con espacio disponible para habilitar un rincón de niños .</p> <p>Se adjunta minuta y planilla con información levantada por región.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2016)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Minuta y planilla con información levantada por región que identifica las capacidades que los centros de atención poseen para la instalación de mudadores y salas de espera con rincón de niños</p>
<p>5.- Crear espacios o mejorar la actual infraestructura de las instalaciones de las CAJ, que facilite la asistencia de mujeres con hijos pequeños. De esta manera, se respondería a una de las demandas planteadas por ellas, además de facilitar su acceso a los servicios que ofrecen las CAJ.</p>	<p>Formular un proyecto para la instalación gradual de mudadores y salas de espera con rincón de niños en los consultorios y centros de meditación de las CAJ de cada una de las regiones del país. Lo anterior, con los recursos contemplados en el presupuesto del Ministerio de Justicia.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2016</p>	<p>El análisis de la infraestructura de las Corporaciones de Asistencia Judicial permitió determinar que son 78 los centros de atención que cuentan con baños públicos en los que se puede instalar un mudador abatible. Aunque en un principio se consideró que las Corporaciones incorporaran este gasto en la distribución del saldo inicial de caja de este año, dicha alternativa ya no es posible, por lo que se solicitó al Dpto. de Presupuesto y Finanzas del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos evaluar la factibilidad de incorporar estos recursos a los presupuestos de las Corporaciones de Asistencia Judicial durante este ejercicio presupuestario (2018), obteniendo una respuesta positiva, según documento adjunto, quedando los recursos disponibles.</p> <p>Respuesta a Junio de 2017 De acuerdo al catastro realizado, solo es posible instalar mudadores abatibles en 78 centros que cuentan con baños públicos, no así rincones de niños en salas de espera. Dado que el presupuesto del Ministerio de Justicia no contempla presupuesto disponible en la glosa de las CAJ, se ha resuelto que la adquisición e instalación de los mudadores se incorpore en la distribución de los saldos iniciales de caja, en el presupuesto 2018 de cada CAJ.</p>

		<p>La distribución sería:  CAJ Tarapacá: 11 mudadores, valor unitario: \$250.000, valor total: \$2.750.000  CAJ Valparaíso: 20 mudadores, valor unitario: \$250.000, valor total: \$5.000.000  CAJ Metropolitana: 30 mudadores, valor unitario: \$250.000, valor total: 7.500.000  CAJ Bío Bío: 17 mudadores, valor unitario: \$250.000, valor total: \$4.250.000  Total Nacional: 78 mudadores con un valor total de \$18.750.576</p> <p>Respuesta a Diciembre 2016  En atención al estudio y resultados del mismo vinculados a la observación "Realizar, con los recursos contemplados en el presupuesto del Ministerio de Justicia, un estudio de costos de la instalación de mudadores y salas de espera con rincón de niños en los consultorios y centros de mediación de las CAJ de cada una de las regiones del país.", no se procedió a la formulación del proyecto de instalación gradual de mudadores y salas de espera con rincón de niños toda vez que se informó que técnicamente los consultorios y centros de mediación de las CAJ no tienen la capacidad física para aquello.  Se adjunta minuta, Junio 2016</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2017)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u>  Minuta Mudadores, Junio 2016.</p> <p>Memorándum N° 592, de 30 de enero de 2018 del Jefe del Departamento de Presupuesto y Finanzas</p>
<p>6.- Ahondar en las causas que explican los aumentos de gasto por causa/caso atendido. Para ello se debe analizar los costos fijos y variables por Componente y por cada</p>	<p>Diseñar e implementar una metodología que permita determinar el costo por componente de los servicios entregados por las CAJ.</p>	<p>En conjunto con los equipos profesionales de las CAJ se analizó la metodología utilizada para determinar el gasto por componentes y se concluyó:  1. Que se debía continuar con una metodología que</p>

<p>una de las CAJ; identificar la evolución de los costos de los distintos ítems (Recursos humanos, Infraestructura, Administración, etc.); comparar los costos de recursos humanos con los precios de mercado.</p>	<p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2016</p>	<p>se pudiera aplicar ex post. 2. Que el polinomio utilizado debía actualizarse. 3. Que debían cambiarse algunas variables. 4. Se actualizaron los tiempos asociados a cada variable.</p> <p>Se adjunta minuta</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2016)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Minuta explicativa que expone la metodología a través de la cual se determina el gasto por componente</p> <p>Minuta con aplicación de metodología</p>
<p>6.- Ahondar en las causas que explican los aumentos de gasto por causa/caso atendido. Para ello se debe analizar los costos fijos y variables por Componente y por cada una de las CAJ; identificar la evolución de los costos de los distintos ítems (Recursos humanos, Infraestructura, Administración, etc.); comparar los costos de recursos humanos con los precios de mercado.</p>	<p>Realizar análisis comparativo entre los costos obtenidos con metodología anterior con el precio de mercado de las prestaciones equivalentes a las entregadas por las CAJ.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2016</p>	<p>Una vez determinados los valores CAJ, se efectuó análisis comparativo con el arancel del Colegio de Abogados de Chillán, que permitía efectuar dicho análisis de mejor manera.</p> <p>En la última observación se solicita complementar análisis, incluyendo los motivos de por qué el valor CAJ del componente defensa laboral, es tanto más alto que el valor privado (8UF y/o 20% de lo obtenido).</p> <p>En este punto, cabe destacar que la defensoría laboral que brindan las Corporaciones de Asistencia Judicial, es un servicio altamente especializado, gratuito para los usuarios CAJ y no contempla descontar algún porcentaje a lo obtenido por el trabajador.</p> <p>El valor CAJ varía de un período a otro, según el número de causas ingresadas en el año. El servicio tiene dotación fija y está presente en todo el territorio nacional.</p> <p>Se hace notar que en materia laboral, las CAJ a través de las ODL, logran resultados favorables para los trabajadores en el 85,08% de las causas, de acuerdo a estadísticas de 2016.</p>

		<p>Se adjunta minuta complementaria.</p> <p>En relación a la calificación de "parcialmente cumplido" y en atención a la observación planteada a continuación se explica los motivos por los cuales se utilizó el arancel del Colegio de Abogados de Chillán.</p> <p>Una vez determinados los costos unitarios de los servicios brindados por las Corporaciones de Asistencia Judicial, se requiere contar con el precio de mercado para efectuar el análisis comparativo. Una forma de obtener ese precio de mercado es a través de los aranceles de referencia que tienen algunos colegios de abogados. Se tuvo acceso a los aranceles del Colegio de Abogados de Puerto Montt, del Colegio de Abogados de Chile AG, y el del Colegio de Abogados de Chillán.</p> <p>El Arancel del Colegio de Abogados de Chile fue descartado, porque no incorpora materias de familia, que corresponden a más del 80% de las causas tramitadas por las CAJ.</p> <p>El arancel de Puerto Montt, aunque considera todas las materias, muestra rangos de precios demasiado amplios (desde 10 a 100 UF en causas de familia), lo que complejiza la comparación.</p> <p>El arancel de Chillán presenta niveles fijos para las causas de familia (2 ingresos mínimos en casi todas las submaterias), lo cuales cambian solo si varía el valor del ingreso mínimo. Por ello, se optó por utilizar este arancel como referencia para este análisis.</p> <p>El análisis comparativo muestra que, con excepción de los servicios de Defensa Laboral, el costo de producir los distintos componentes es menor al precio externo.</p> <p>Se adjunta minuta.</p>
--	--	---

		<p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2017)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Minuta con análisis de costos por componentes y comparación con precio del mercado</p> <p>Arancel utilizado para la comparación</p> <p>Minuta Análisis de costos complementada, Departamento de Asistencia Jurídica.</p> <p>Minuta análisis de costos, complementaria, Junio 2017</p>
<p>7.- Seguimiento y evaluación</p> <p>(a) Diseñar e implementar un sistema de seguimiento y evaluación del desempeño de las CAJ sustentado en un sistema informático común a las 4 CAJ, con protocolos de levantamiento de la información, que permita obtener información válida y verificable.</p> <p>(b) Considerar un indicador de resultado de Propósito que incluya el seguimiento del cumplimiento de los acuerdos o resultados favorables. Esto significa levantar medios de verificación que pueden contemplar en una etapa inicial un seguimiento muestral a otro de mediano plazo, de seguimiento permanente de los resultados de todas las causas y casos.</p> <p>(c) Incluir indicadores de calidad en todos los componentes, que contemplen la oportunidad en la entrega de los productos (tiempos de demora) y la satisfacción de usuarios.</p> <p>(d) Precisar el concepto de ¿caso resuelto? del indicador de resultado</p>	<p>Revisar los sistemas de registro estadístico, generación y actualización de instrumentos y protocolos de levantamiento de información de las CAJ, y, en base a esto incorporar:</p> <p>(a) Un indicador de resultado a nivel de propósito que dé cuenta del cumplimiento de los acuerdos o resultados favorables.</p> <p>(b) Indicadores de calidad de todos los componentes.</p> <p>(c) Establecer un indicador de resultado que de cuenta del servicio ofrecido por el Componente Orientación e Información.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2015</p>	<p>Se trabajó este compromiso en reuniones de planificación con las 4 corporaciones, a partir de la revisión de los sistemas de registro estadístico y tomando en consideración también que se trabajará en la implementación del sistema informático SAJ, de la CAJ Metropolitana, a nivel nacional.</p> <p>En ese contexto, se consensuaron los indicadores de gestión comprometidos, los cuales fueron incorporados a las metas institucionales 2016, como parte de su SIG institucional.</p> <p>a) El indicador de resultado a nivel de propósito es el siguiente:</p> <p>i) Porcentaje de acuerdos Solución Colaborativa de Conflictos (SCC) y resultados judiciales favorables, cuyo cumplimiento se verifica un año después, en relación a una muestra.</p> <p>b) Los indicadores de calidad concordados son los siguientes:</p> <p>i) Tiempo promedio de duración de las causas de patrocinio judicial</p> <p>ii) Tiempo promedio de duración de casos de Solución Colaborativa de Conflictos (SCC)</p> <p>iii) Tiempo promedio de espera para agendamiento</p>

<p>del Componente Orientación e Información, de tal forma de establecer claramente el tipo de servicio entregado que podrá dar lugar a esa calificación.</p> <p>(e) Levantar un diagnóstico nacional considerando una encuesta representativa que considere, al menos los siguientes aspectos: El acceso a la justicia que tiene la población de los tres primeros quintiles de ingreso en materias civil, familia y laboral; identificar el porcentaje de ellos que han tenido algún conflicto jurídico y cuántos de ellos han recurrido a solucionarlo o no; de los que no recurren a la justicia conocer las razones del porque no lo hacen; cuantía y características de los temas en conflicto; cuantificar la población que eventualmente podrían constituir la población objetivo del servicio a nivel nacional y regional.</p>		<p>de atenciones OI en capitales regionales, provinciales y comunas de más de 100.000 habitantes.</p> <p>iv) Tiempo promedio de la duración de los casos CAVI (por cada área).</p> <p>c) El indicador de resultado para el componente Orientación e Información en Derechos, es el siguiente:</p> <p>i) Porcentaje de casos terminados en OI, sin requerir gestiones posteriores en relación al total de casos OI terminados.</p> <p>Se adjunta documento "Compromiso Institucional 2016 ? Corporaciones de Asistencia Judicial" que debe suscribir cada Corporación.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2015)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Documento denominado "Compromiso Institucional 2016" que contiene el detalle de indicadores a través de los cuales se medirán la gestión de las 4 Corporaciones de Asistencia Judicial de forma transversal, conformando un SIG único.</p>
<p>7.- Seguimiento y evaluación</p> <p>(a) Diseñar e implementar un sistema de seguimiento y evaluación del desempeño de las CAJ sustentado en un sistema informático común a las 4 CAJ, con protocolos de levantamiento de la información, que permita obtener información válida y verificable.</p> <p>(b) Considerar un indicador de resultado de Propósito que incluya el seguimiento del cumplimiento de los acuerdos o resultados favorables. Esto</p>	<p>Presentar informe final de estudio representativo de las necesidades de asistencia jurídica de la población. Lo anterior, abarcando los análisis expresados en la recomendación realizada por el panel de evaluadores. Lo anterior, con los recursos contemplados en el presupuesto del Ministerio de Justicia.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2016</p>	<p>Se adjunta informe final, además de 2 presentaciones resúmenes</p> <p>En el año 2014 el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos realizó una licitación pública con el objeto de realizar la "Encuesta Nacional de Necesidades Jurídicas y Acceso a la Justicia". este estudio tiene por objeto el contar con información empírica sobre las necesidades jurídicas y el acceso a la justicia por la población chilena.</p> <p>El estudio antes mencionado fue adjudicado al Área de Estudios Públicos de Gfk Chile S.A y el informe final fue entregado durante el año 2015.</p>



<p>significa levantar medios de verificación que pueden contemplar en una etapa inicial un seguimiento muestral a otro de mediano plazo, de seguimiento permanente de los resultados de todas las causas y casos.</p> <p>(c) Incluir indicadores de calidad en todos los componentes, que contemplen la oportunidad en la entrega de los productos (tiempos de demora) y la satisfacción de usuarios.</p> <p>(d) Precisar el concepto de ¿caso resuelto? del indicador de resultado del Componente Orientación e Información, de tal forma de establecer claramente el tipo de servicio entregado que podrá dar lugar a esa calificación.</p> <p>(e) Levantar un diagnóstico nacional considerando una encuesta representativa que considere, al menos los siguientes aspectos: El acceso a la justicia que tiene la población de los tres primeros quintiles de ingreso en materias civil, familia y laboral; identificar el porcentaje de ellos que han tenido algún conflicto jurídico y cuántos de ellos han recurrido a solucionarlo o no; de los que no recurren a la justicia conocer las razones del porque no lo hacen; cuantía y características de los temas en conflicto; cuantificar la población que eventualmente podrían constituir la población objetivo del servicio a nivel nacional y regional.</p>		<p>Entre los resultados del Informe se señala:  "Respecto de la pregunta central que se buscó abordar en el presente proyecto, y que alude al dimensionamiento de las necesidades jurídicas en Chile, es posible concluir que un 44,5% de la población declaró que tuvo algún tipo de necesidad jurídica en el último año. Además, producto del diseño muestral probabilístico utilizado es posible realizar una estimación de la población que declara necesidades jurídicas a nivel país, la cual asciende a un porcentaje que oscila entre el 43% y el 46,1%, todo esto con un nivel de confianza del 95%.</p> <p>Lo anterior, considerando las necesidades jurídicas en un sentido amplio, confirma que un extenso segmento de la población, al menos 4 de cada 10 personas en Chile, podrían haber requerido los servicios formales de justicia como el acceso a tribunales o a representación, información legal oportuna para la toma de decisiones o acceso a mecanismos negociados de resolución de conflictos o complementarios al sistema formal actual, entre otros.</p> <p>Se adjunta como medio de verificación sobre el cumplimiento del compromiso el informe ejecutivo. El informe final del estudio sobrepasa el límite de la plataforma, por lo que será remitido vía correo electrónico a la contraparte en Dipres</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2017)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u>  Informe Ejecutivo, Encuesta nacional de necesidades jurídicas y acceso a Justicia. Agosto 2015.</p> <p>Presentación informe final</p> <p>Informe Final Estudios de Necesidades Jurídicas (En CD)</p>
---	--	--