

**INFORME DE CUMPLIMIENTOS DE COMPROMISOS AL
31-12-2024**

Programa/Institucion: Corporaciones de Asistencia Judicial (CAJ)
Ministerio MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS
Servicio SECRETARIA Y ADMINISTRACION GENERAL Ministerio de Justicia
Año 2022
Calificacion Parcialmente cumplido

Observación **A diciembre 2024, la evaluación general de los compromisos de este programa es Parcialmente Cumplido. De los 6 compromisos que debían reportar avances, el Programa ha logrado cumplir con 4 de ellos, 2 de ellos parcialmente cumplidos. El programa indica que se requiere ciertas definiciones institucionales sobre el modelo actual de atención de la CAJ, que se encuentran actualmente en revisión, para avanzar en los compromisos aún pendientes.**

Recomendacion	Compromiso	Cumplimiento
<p>Diseño 1. En el componente Representación en juicio, revisar la pertinencia de que el único criterio de focalización sea el de vulnerabilidad socioeconómica, ya que se debería incluir también las poblaciones atendidas por determinaciones legales, como Personas indígenas en materias de dominio y distribución de tierras, a que se refiere el art. 57 de la Ley N°19.253, Juntas de vecinos y otras organizaciones comunitarias de acuerdo con la Ley N° 19.418, entre otras. De este modo, sería consistente con los criterios amplios de vulnerabilidad formulados en el objetivo de propósito.</p>	<p>COMPROMISO 1. Revisar y actualizar el mecanismo de focalización vigente para el Componente Representación en Juicio en las Corporaciones de Asistencia Judicial, de tal forma que sus criterios sean consistentes con los criterios amplios de vulnerabilidad formulados en el propósito. Medios de verificación: (a) Documento técnico: Mecanismo de Focalización para el Componente Representación en Juicio en los Centros de Atención Socio Jurídica de las CAJ. (b) Oficio remitido del documento a las CAJ, con lineamientos ministeriales respecto del Mecanismo de Focalización para el Componente Representación en Juicio.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2023</p>	<p>Cada una de las CAJ realizó el mecanismo de focalización vigente y propuso modificaciones. El Departamento de Asistencia Jurídica también efectuó una revisión del documento y, en base a las propuestas de las CAJ y a las recomendaciones del panel evaluador, elaboró una versión actualizada del Mecanismo de Focalización para el componente Representación en Juicio en los Centros de Atención Socio Jurídica de las CAJ, el cual fue enviado a los 4 directores generales, para su formalización y aplicación. Se adjunta: - Documento Mecanismo de Focalización. - Oficio remitido del documento a las CAJ.</p> <p><u>Observación:</u> Revisados los antecedentes reportados por el Servicio, el Oficio Ord 157, de fecha 10.01.2024, del Departamento de Asistencia Jurídica de la Subsecretaría de Justicia, y en particular, el documento "Mecanismo de Focalización Socioeconómica para la Atención en la Línea Judicial de las Corporaciones de Asistencia Judicial", se considera que el Programa logra cumplir con este compromiso dado que el documento mencionado, describe de forma clara y adecuada un conjunto de criterios de focalización que se aplicarán a las personas beneficiarias que acceden al patrocinio judicial. Estos criterios permiten actualizar y ampliar la mirada de la vulnerabilidad socioeconómica hasta el momento aplicada en coherencia con la definición del propósito del Programa.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2023)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> memorándum, 173 de la jefatura del Departamento de Asistencia Jurídica Oficio ordinario 157, de fecha 10 de enero de 2024, de la Jefa del Departamento de Asistencia Jurídica de la Subsecretaría de Justicia, que remite a las CAJ Documento que contiene Actualización de Mecanismo de Focalización. Documento que contiene Actualización de Mecanismo de Focalización.</p>

<p>Diseño 2. Revisar la incorporación del enfoque de género en el diseño del programa, que pudiera eventualmente redefinir o precisar el objetivo a nivel de propósito. Al respecto, debiera abordarse si la desigualdad de género es un factor relevante en el acceso a la justicia, la relación entre el concepto de género y la intervención del programa e identificar los obstáculos específicos en el acceso a la justicia de hombres y mujeres.</p> <p>También revisar si en los componentes debiera considerarse las potenciales desigualdades en su provisión y cómo el programa se haría cargo de ellas. Aquí debería explicitarse la eventualidad de una provisión diferenciada o específica de los componentes, así como su modo de producción, dependiendo si está dirigido a hombres o mujeres.</p>	<p>COMPROMISO 2. Complementar los reportes estadísticos de todas las unidades operativas de las Corporaciones de Asistencia Judicial, con la variable de género en el registro. Medios de verificación: (a) Planilla de reportes estadísticos por unidad operativa 2023. (b) Minuta de análisis de resultados sobre la estadística 2023 en relación a las necesidades jurídicas por género/sexo y las vías en que éstas se satisfacen en cuanto a las prestaciones entregadas.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2024</p>	<p>Conforme al compromisos asumido se procedió ajustar los registros de información incorporando la variable género, para incorporar en los análisis respectivos esta información. Producto de este ejercicio es que se adjuntan planillas excel con la variable incorporada y minuta con el análisis de la información registradas en dichas planillas, además de memorándum de la jefatura del Departamento de Asistencia Jurídica como funcionaria responsable del cumplimiento de los compromisos y de la emisión de los informes en comentario.</p> <p><u>Observación:</u> Revisada la información reportada y los medios de verificación entregados por el Programa, es posible dar cuenta del cumplimiento de este compromiso. SE observa que el Programa ha realizado acciones que apuntan a ajustar sus formularios de registro y recolección de información para poder sistematizar y analizar la data relacionada con las prestaciones que realiza cada CAJ a nivel de las necesidades jurídicas considerando la variable género. Los análisis de resultados presentados son una muestra de los ámbitos que el Programa puede desarrollar con el propósito de avanzar en la incorporación de la perspectiva de género.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2024)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> memo Planilla CJ minuta Planilla CMED Planilla ODL Planilla CAVI Planilla DAM</p>
<p>Implementación. 3. Incluir los siguientes indicadores o variables dentro de la lógica vertical:</p> <p>(1) Medir los indicadores de resultado separados por sexo, de tal manera que permitan avanzar en el diagnóstico del enfoque de género y aportar en el diseño.</p> <p>(2) Tiempos de espera para recibir los servicios. Incluir a todas las oficinas de atención (no solo aquellas situadas en localidades de más de 100.000 habitantes) para tener antecedentes de la situación general. Naturalmente, para que ello sea posible, se requiere avanzar en tener un sistema en línea donde todas las unidades ingresen los datos.</p> <p>(3) En el indicador Tiempos de espera para recibir atención en el componente Orientación e Información en Derecho, separar el registro entre OI de forma virtual y presencial. Lo mismo debe hacerse cuando se mida satisfacción de usuarios.</p> <p>(4) En el indicador del componente OI que mide los casos terminados sin que se requiera de gestiones posteriores, separar aquellas consultas generales que no son temas propios del programa, de aquellas que sí corresponden a los objetivos de las CAJ.</p> <p>(5) Incluir un indicador de listas de espera para todos los componentes (Exceptuando el componente 5 Prevención de conflictos y promoción de derechos y el componente 6 Práctica profesional de postulantes al título de abogado). Como las listas de espera son dinámicas, pudiera tomarse un promedio mensual (medido al final de cada mes) de las personas que esperan ser atendidas.</p>	<p>COMPROMISO 3. Medir los indicadores de resultado separados por sexo/género. Separar las consultas de información general en la medición del indicador de casos terminados en OI sin requerir gestiones posteriores. Medio de verificación: Minuta Departamento de Asistencia Jurídica dando cuenta de la medición de los indicadores de resultado separados por sexo/género; y reportando el indicador de la línea OI que mide los casos terminados sin que se requiera de gestiones posteriores, separando las consultas de información general, que no constituyen temas propios del programa.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2023</p>	<p>En atención a la retroalimentación recibida luego de proceder con el reporte a diciembre de 2023, se procedió a trabajar en el sentido de resolver la situación que no permitió establecer el compromiso como cumplido, en el sentido se emite una minuta complementaria. Con información estadística correspondiente al año 2023, se efectuó el cálculo de los indicadores de resultado separados por género, tanto para el componente Patrocinio y Representación Judicial como para Solución Colaborativa de Conflictos. Por otra parte, se informa que la separación de las consultas de Información General de los ingresos de casos al componente Orientación e Información en Derecho, ya se encuentra implementada, agregándose un recuadro especial a las planillas de reporte de todos los tipos de centro. Se adjunta Minuta del Departamento de asistencia Jurídica sobre el tema.</p> <p><u>Observación:</u> En base a la revisión realizada a los antecedentes entregados por el Servicio a Junio 2024, en particular en lo descrito en Cumplimiento y en la Minuta que complementa el reporte de indicadores de resultados considerados en el presente compromiso, es posible observar la forma en que se registra y reporta la información relacionada con la línea de Orientación e Información en Derecho, separada de las Consultas de Información General tal cual se define en el compromiso; así como los respectivos cálculos del indicador del componente Orientación e Información en Derecho OI, para los años 2020, 2021 y 2022. Dado lo anterior, se proceda a calificar como cumplido este compromiso. Se deja constancia de que, sin perjuicio de lo anterior, el Servicio informa que el Departamento de Asistencia Jurídica del Ministerio de Justicia, ¿continuará monitoreando el correcto registro y la veracidad de la información reportada?.</p>

		<p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2024)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> memorándum, 173 de la jefatura del Departamento de Asistencia Jurídica Minuta de indicadores memorándum 2927, de la jefatura del Departamento de Asistencia jurídica minuta complementaria</p>
<p>Implementación. 3. Incluir los siguientes indicadores o variables dentro de la lógica vertical:</p> <p>(1) Medir los indicadores de resultado separados por sexo, de tal manera que permitan avanzar en el diagnóstico del enfoque de género y aportar en el diseño.</p> <p>(2) Tiempos de espera para recibir los servicios. Incluir a todas las oficinas de atención (no solo aquellas situadas en localidades de más de 100.000 habitantes) para tener antecedentes de la situación general. Naturalmente, para que ello sea posible, se requiere avanzar en tener un sistema en línea donde todas las unidades ingresen los datos.</p> <p>(3) En el indicador Tiempos de espera para recibir atención en el componente Orientación e Información en Derecho, separar el registro entre OI de forma virtual y presencial. Lo mismo debe hacerse cuando se mida satisfacción de usuarios.</p> <p>(4) En el indicador del componente OI que mide los casos terminados sin que se requiera de gestiones posteriores, separar aquellas consultas generales que no son temas propios del programa, de aquellas que sí corresponden a los objetivos de las CAJ.</p> <p>(5) Incluir un indicador de listas de espera para todos los componentes (Exceptuando el componente 5 Prevención de conflictos y promoción de derechos y el componente 6 Práctica profesional de postulantes al título de abogado). Como las listas de espera son dinámicas, pudiera tomarse un promedio mensual (medido al final de cada mes) de las personas que esperan ser atendidas.</p>	<p>COMPROMISO 4. Trabajar con las CAJ en la modificación de los formularios de registro, de manera que sea posible contar con datos que permitan medir tiempos de espera para todos los componentes, así como la separación de las atenciones presenciales y remotas en los indicadores respectivos. Medio de verificación: Minuta Departamento de Asistencia Jurídica dando cuenta de la medición de tiempos de espera para todos los componentes, así como de la separación de las atenciones presenciales y remotas en el ingreso a la línea de OI.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2024</p>	<p>Conforme al compromiso adquirido, se han introducido las variables en los componentes de Orientación e Información en Derechos, Patrocinio Judicial y Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos, puesto que en ellas las personas acceden dependiendo de la capacidad de atención, y luego permanecen recibiendo atención, en tanto se gestiona la resolución de su conflicto jurídico por la vía judicial o extrajudicial. Atendido el hecho de que no existe control por parte de esta Secretaría de Estado respecto de los sistemas informáticos que recogen esta información, se introdujo la reportabilidad de esta medición en los indicadores que componen el Sistema de Información para la Gestión de cada Corporación que están sujetos a estímulos que complementan su remuneración a través del cumplimiento de metas institucionales a nivel regional.</p> <p><u>Observación:</u> Revisados los antecedentes y medios de verificación entregados en el reporte de dic 2024 por parte del Programa, es posible dar cuenta de un importante avance del cumplimiento del compromiso. En efecto, se ha podido incorporar la variable tiempo en algunos de los componentes con los que opera el programa, y con ello presentar algunos ejemplos de análisis de resultados usando esta variable. Esto le permitirá al Programa ampliar y mejorar la medición de sus resultados usando esta variable, tal como fuera sugerido por la evaluación. Respecto de abrir la medición de indicadores que usen los tiempos de tramitación entre atenciones virtuales y presenciales, la justificación entregada por el Programa da a entender que por el momento existen dificultades para que dicha información pueda ser registrada adecuadamente en todas las CAJ, lo que se podría abordar en base a futuras definiciones institucionales respecto de estas modalidades de atención. Sin perjuicio de lo anterior, el avance de este compromiso se califica como Cumplido.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2024)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> memo minuta</p>
<p>Implementación. 4. Orientación e Información en Derecho. Realizar un informe por CAJ que analice las estrategias de implementación de la atención online; detectar los efectos positivos o negativos en la calidad del servicio, analizando la encuesta de satisfacción de usuarios (dividir los datos por atención presencial y a distancia) y procesando la opinión de algunos profesionales a cargo. A partir de allí se sugiere levantar un plan de trabajo común para mantener y potenciar esta modalidad de servicio, de estimarse pertinente el otorgamiento de orientación y asesoría jurídica a través de medios remotos.</p>	<p>COMPROMISO 5. Levantar y sistematizar información de las cuatro CAJ sobre la atención en línea realizada durante los años de emergencia sanitaria, efectuar la evaluación respectiva y elaborar en conjunto, si se estima pertinente, un plan de trabajo para mantener y potenciar esta forma de atención. Medio de verificación: Informe sobre la atención en línea realizada por las cuatro CAJ durante los años de emergencia sanitaria, a ser realizado por el Departamento de Asistencia Jurídica del MinjusyDDHH.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2023</p>	<p>Se sistematizó la información contenida en los informes evacuados por las cuatro CAJ con la evaluación de la atención remota realizada por cada una durante el período de emergencia sanitaria. Aunque las cuatro Corporaciones mantienen en funcionamiento los dispositivos virtuales de atención, es evidente la disparidad existente, en términos de capacidad profesional y tecnológica, no se estima pertinente establecer un plan de trabajo para potenciarla hasta que se cuente con presupuesto que permita emparejar las capacidades en este ámbito. Se adjunta Informe de Sistematización. Oficio a través de los cuales las 4 CAJ remiten su informe</p> <p><u>Observación:</u> Reporte a Dic 2023: revisando lo indicado en la sección cumplimiento, y revisado los informes enviados por los 4 CAJ de regiones</p>

		<p>y el informe que sistematiza la información de dichos reportes, se da cuenta de la revisión de la evaluación que realiza cada CAJ sobre el uso de las distintas herramientas y plataformas virtuales, durante el periodo de pandemia, así con información sobre satisfacción de usuarios. Si bien se considera positiva la experiencia y se valora el aporte de los canales remotos en el funcionamiento de algunos de los procesos, no se considera viable, por parte del Servicio, la posibilidad de avanzar en un plan de trabajo para implementar modalidades híbridas en los CAJ al menos en el corto plazo. Con esto, se considera que el compromiso ha sido cumplido.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2023)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> memorandum 173 de la Jefa del Departamento de Asistencia Jurídica Informe sistematizado de evaluación de canales de atención remota Informe canales remotos CAJ Metro Oficio 235 CAJ Biobio Oficio 481 CAJ Metro Informe canales remotos CAJ Biobio Informe canales remotos CAJTA Informe canales remotos CALVAL Informe sistematizado canales remotos CAJ</p>
<p>Implementación. 5. Atención a víctimas de delitos violentos. Definir una estrategia técnica de la atención psicológica y social, que permita establecer hitos a lograr con los usuarios, apuntando al alta o a la derivación a entidades especializadas. Se sugiere que los plazos de atención en estas áreas sean en promedio por CAJ de 6 meses como máximo, entendiendo que habrá casos que demoran 8 meses y otros 4 meses dependiendo de la complejidad.</p>	<p>COMPROMISO 6. Elaborar un diagnóstico de la situación actual del componente de Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos, que incorpore propuestas de mejora al modelo de prestación de este servicio, que dé cuenta y analice de los tiempos de atención jurídica, psicológica y social de los usuarios/as. Medio de verificación: Documento ?Diagnóstico del componente de Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos?, incorporando propuestas de mejora al modelo de prestación de este servicio, considerando una propuesta de plazos estándar de atención para las áreas jurídica, psicológica y social, de acuerdo a los hitos a lograr con los usuarios/as, elaborado por el Departamento de Asistencia Jurídica.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2024</p>	<p>La recomendación efectuada por el panel evaluador sobre el componente de Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos otorgado por las CAJ sugirió definir una estrategia técnica de la atención psicológica y social, que permita establecer hitos a lograr con los usuarios, apuntando al alta o a la derivación a entidades especializadas, estableciendo plazos al respecto. En razón de lo anterior, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos asumió el compromiso de elaborar un diagnóstico de la situación actual del componente, que incorpore propuestas de mejora al modelo de prestación de este servicio, que dé cuenta y analice de los tiempos de atención jurídica, psicológica y social de los usuarios/as. Esta Cartera cumple con elaborar el documento comprometido, mediante el cual se da cuenta del diagnóstico del componente, actualizando aspectos específicos de esta oferta especializada que han permitido ir perfeccionando su modelo de atención, tanto a nivel integral, como por área específica. Conforme a la observación planteada se incorpora minuta con el análisis requerido</p> <p><u>Observación:</u> revisados los antecedentes proporcionados a diciembre 2024, es posible indicar que, por una parte, se aborda una de las observaciones entregadas en el reporta a junio 2024 cumpliéndose con la entrega de un documento que caracteriza y analiza distintos antecedentes relacionados con el funcionamiento actual de los CAVI a lo largo del país, lo que permite delinear un diagnóstico basado en análisis de brechas como fuera comprometido, sobre aspectos que van desde el despliegue territorial de estos Centros, el tipo atención en el que se ha focalizado, hasta los tiempos de atención promedio observados. Sin embargo, respecto de una segunda observación entregada al reporte de junio 2024, y de acuerdo a lo indicado por el Servicio, queda pendiente la revisión del modelo de prestación ofrecido, así como sugerencias de mejora de éste, en la medida que se defina y opere la nueva institucionalidad (bajo el Servicio Nacional de Acceso a la Justicia y Defensoría de Víctimas), lo que aún está pendiente, y que deberá revisar y definir una nueva oferta programática. Teniendo en cuenta lo anterior, se mantiene la calificación de este compromiso como Parcialmente Cumplido.</p>

		<p><u>Calificación:</u> Parcialmente cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> memo 2927 de la jefatura del Departamento de Asistencia Jurídica Minuta Explicativa Diagnóstico CAVI memo enero 2025 minuta enero 2025</p>
--	--	--