

PAUTA DE CUMPLIMIENTO DE METAS DE GESTIÓN Corporaciones de Asistencia Judicial 2023

La presente pauta entrega orientaciones para la ejecución de los Compromisos Institucionales de las Corporaciones de Asistencia Judicial para el año 2023, cuyo cumplimiento -conforme los requisitos establecidos en los respectivos Compromisos Institucionales- da a los funcionarios el derecho de percibir los componentes variables de la asignación de modernización y de la asignación especial por desempeño.

Los porcentajes a los que asciende cada asignación, de acuerdo con la última modificación experimentada en 2017, corresponden a los señalados en el Ord. N°1.360 de esta Cartera de Estado, fechado el 15.03.2017, siendo estos los siguientes:

ASIGNACIÓN	COMPONENTE FIJO	COMPONENTE VARIABLE	BASE DE CÁLCULO
Asignación de Modernización	10,11%	8,14%	Sueldo Base
Asignación Especial por Desempeño	5,00%	7,29%	85% del sueldo, incluida la asignación de modernización.

Las metas para el año 2023 están orientadas a dar continuidad y profundizar el trabajo de las CAJ, en aras de mejorar el acceso a la justicia de la población vulnerable de nuestro país.

ASIGNACIÓN	METAS	
Modernización (Su cumplimiento da derecho al componente variable de la asignación).	1. Plan de Acción para el mejoramiento y medición de la satisfacción usuaria en la Línea de Orientación e Información. (30%)	
	2. Ejecución de Plan Nacional de Visibilización de las Corporaciones de Asistencia Judicial, año 2023. (40%)	
	3. Desarrollo de una Cuarta Etapa de la Política de Gestión y Desarrollo de Personas. (30%)	
Especial por Desempeño (Su cumplimiento da derecho al componente variable de la asignación).	4. Cumplimiento de metas asociadas a indicadores del SIG 2023. (100%)	4.1. SIG de las Direcciones Generales de las CAJ (4 centros de responsabilidad = cada DG CAJ)
		4.2. SIG de las Direcciones Regionales de las CAJ (16 centros de responsabilidad = cada región)

La evaluación final del cumplimiento de metas se realizará por parte del Departamento de Asistencia Jurídica del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

El cumplimiento de las metas dará derecho al componente variable de la respectiva asignación, de acuerdo la siguiente tabla:

% Cumplimiento de Metas	% Componente Variable
$X \geq 90 \%$	100%
$90 \% > X \geq 75\%$	50%
$X < 75 \%$	0

Asignación de Modernización

Meta N°1:

Plan de Acción para el mejoramiento y medición de la Satisfacción Usuaría en la Línea de Orientación e Información. (30%)

Desde el año 2019 se ha desarrollado y aplicado una encuesta digital para medir la satisfacción de usuarias y usuarios atendidos en el servicio de Orientación e Información en Derecho, la cual, en 2022, involucró la realización de un diagnóstico e implementación de acciones de mejora para elevar los índices observados por debajo del promedio en las unidades operativas de cada Corporación.

Conforme lo dispone el Decreto Exento N° 347 de 2022 la DIPRES, que entrega lineamientos generales para el programa marco de los PMG de los servicios públicos para el año 2023, las instituciones deben establecer metas destinadas a mejorar la calidad de servicio y experiencia de las personas al interactuar con el Estado, a través de la instalación de capacidades para diagnosticar los principales hechos o circunstancias que dificultan una buena calidad de servicio y diseñar, implementar y evaluar acciones de mejora.

Desde esa perspectiva, para efectos de esta meta, la “Satisfacción Usuaría” puede definirse conceptualmente como el grado de cumplimiento por parte de la Corporación respecto de las expectativas del usuario en relación con los servicios que ésta le ofrece. Al tratarse de una variable compleja de medir, en el instrumento utilizado hasta el año anterior se operacionalizó¹ la Satisfacción Usuaría a través de cinco dimensiones: acogida, claridad, orientación e información, tiempo de espera y recomendación del servicio.

A partir de aquello, se propone realizar un trabajo conjunto entre las cuatro CAJ de revisión y perfeccionamiento del instrumento y su aplicación, manteniendo la medición de la misma variable a través de las cinco dimensiones precitadas, para lo cual deberán ser reformuladas los ítems y categorías que miden cada dimensión, es decir, las preguntas y las respuestas definidas para ello, probando su adecuada comprensión mediante un piloto, de ser necesario.

Consecuentemente, luego de la redefinición del instrumento, cada Corporación, en consideración a los resultados obtenidos en periodos anteriores y el plan de acción ejecutado en 2022:

1. Elaborar un Plan de Acción 2023 con estrategia de mejora de la satisfacción usuaria.
2. Ejecutar la estrategia definida en el Plan de Acción.
3. Aplicar la encuesta, analizando si sus resultados evidencian una mejora en contraste con los periodos anteriores, a consecuencia de la estrategia implementada.
4. Elaborar un Informe Final que dé cuenta de los resultados y analice críticamente la eficacia del Plan de Acción ejecutado.

Se recomienda que el diseño del Plan de Acción aborde primeramente aquellos aspectos más deficitarios que se han detectado en los procesos anteriores y con aquellas unidades en que los resultados se encuentran bajo el promedio de la Corporación, buscando elevar los niveles de satisfacción de las personas que reciben Orientación e Información en Derecho.

Dicho Plan deberá contener dentro de sus etapas, la aplicación del mismo instrumento perfeccionado, durante el segundo semestre del 2023, por un lapso mínimo de tres meses.

El Plan deberá ser enviado para la aprobación del Departamento de Asistencia Jurídica, quien lo retroalimentará en caso de ser necesario, dentro del plazo de 10 días hábiles desde su recepción. Si existen observaciones, deberán realizarse los ajustes al Plan en el mismo plazo, hasta que el DAJ apruebe el Plan y autorice su implementación.

Por último, corresponderá realizar el Informe Final de la Meta, en que se evaluará críticamente la ejecución de cada una de las etapas propuestas en el Plan, y en relación a la medición efectuada, el Informe deberá contener un análisis comparativo de los resultados de las mediciones realizadas en periodos anteriores, dando cuenta de la eficacia de las acciones desplegadas en cuanto a elevar la satisfacción usuaria y la dinámica de los equipos y unidades participantes de la intervención.

Las definiciones técnicas para la aplicación del instrumento se mantendrán respecto del año 2021:

¹ La operacionalización el tránsito de la variable al ítem o valor. Para facilitar la medición y posterior análisis de una variable compleja, debe descomponerse en dimensiones/indicadores a partir de los cuales se construyen los ítems para su medición.

- La tasa de aplicación mínima será de un 10% del total de personas ingresadas al servicio de OI correspondiente al año 2022, de los CJ, ODL, Defensa Jurídica Integral de Personas Mayores, Centros de Mediación y CAVI.
- La tasa de respuesta debe ser al menos 5% del total de las encuestas aplicadas.
- La modalidad de aplicación podrá ser mixta, en los tipos de unidades operativas precitadas, definiendo cada Corporación aquella fórmula que mejor acomode a su organización.
- La aplicación del instrumento deberá distinguir entre prestaciones otorgadas por vía presencial y por vía remota.

Para facilitar la medición y contribuir al oportuno y completo alcance de las tasas previstas, cada Corporación deberá realizar acciones de difusión interna y externa respecto del objetivo de la encuesta y del uso de la información, a funcionarios y usuarios, labor que deberá ser considerada en la planificación presentada.

Cronograma:

Actividades	Ponderación	Año 2023											
		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Revisión del instrumento y su aplicación, considerando los resultados obtenidos en periodos anteriores y el plan de acción ejecutado en 2022.	15%	■	■	■	■								
Elaboración del Plan de Acción.	15%			■	■								
Ejecución del Plan de Acción.	20%					■	■	■	■				
Informe de avance.										■			
Aplicación del instrumento.	30%									■	■	■	
Elaboración de Informe Final.	20%												■

Medios de Verificación:

Para calificar el cumplimiento de la meta, cada Corporación deberá enviar los siguientes medios de verificación, junto a un oficio conductor:

- **Plan de Acción.** El Plan deberá ser presentado de manera conjunta por las 4 CAJ, dando cuenta de la revisión y perfeccionamiento del instrumento. Adicionalmente, deberá dar cuenta de las etapas de ejecución, y las medidas a implementar por cada Corporación para mejorar los niveles de satisfacción usuaria, las cuales debiesen estar apoyadas en el diagnóstico realizado en el período anterior, identificando el tipo de intervención a realizar y sus destinatarios. Finalmente, deberá informar sobre las acciones desplegadas para preparar y realizar la aplicación del instrumento, y finalmente, el análisis comparativo exigido en la elaboración del informe final de la meta. **Fecha de entrega:** jueves 4 de mayo de 2023.
- **Informe de Avance.** Debe dar cuenta de los avances en la planificación trazada a la fecha, explicitando logros y dificultades, así como eventuales modificaciones o refuerzos destinados al logro del Plan propuesto. **Fecha de entrega:** jueves 14 de septiembre de 2023.
- **Informe Final.** El informe deberá dar cuenta de todo el proceso de ejecución de la meta y de la eficacia del Plan de Acción desarrollado. **Fecha de entrega:** lunes 22 de enero de 2024.

Monitoreo y seguimiento.

El/la profesional responsable de la meta, designado por la Corporación respectiva, será el interlocutor válido respecto de ésta. Por parte del DAJ, las profesionales encargadas del monitoreo y seguimiento de su cumplimiento serán Ana Castillo Haeger y Daniela Rojas Salas.

Los documentos que se evacúen en el marco de la meta deberán dirigirse a la Jefatura del DAJ mediante correo electrónico, con copia a las direcciones ahaeger@minjusticia.cl y daniela.rojas@minjusticia.cl.

Meta N°2.

Ejecución de Plan Nacional de Visibilización de las Corporaciones de Asistencia Judicial año 2023. (40%)

Al igual que en años anteriores, las Corporaciones de Asistencia Judicial deberán ejecutar un Plan Nacional de Visibilización que tiene por objeto posicionarlas como los servicios públicos 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.

Las actividades de visibilización que se ejecuten en el marco del Plan, deben tener por objeto transmitir el rol de las CAJ en el cumplimiento de su misión y destacar su capacidad técnica que permite reconocerlas como referentes en materia de acceso a la justicia, por lo tanto, las acciones que realicen las unidades operativas, y que se encuentren dirigidas a la comunidad, a través de instancias presenciales o remotas, pueden ser contempladas en el Plan solo en la medida que contribuyan a este objeto.

Cada Corporación deberá designar a un profesional del área de comunicaciones que será responsable de la meta, quien deberá participar en la reunión técnica que se realizará durante el mes de enero de 2023, donde se acordarán las definiciones técnicas que orientarán las acciones para todo el período.

Durante el primer trimestre, los responsables de esta meta de las 4 Corporaciones deberán elaborar conjuntamente el Plan Nacional de Visibilización 2023 que orientará el trabajo del año. Unido a ello, el equipo técnico deberá indicar cuál es la metodología y el instrumento que permitirá medir el nivel de logro del objetivo final de la visibilización, que deberá ser propuesto en el Plan, generando así desafíos específicos que evidencien una mejora en relación con lo ejecutado a la fecha, considerando que se trata de una meta de continuidad, con varios años de desarrollo y evolución.

El Plan Nacional de Visibilización 2023 debe contener como mínimo:

1. Objetivo.
2. Definición de los públicos objetivos.
3. Mensaje.
4. Estrategia.
5. Plan de Medios.
6. Metodología e instrumento de medición de logro del Plan.
7. Cronograma de actividades.

El Plan Nacional deberá considerar las actividades a realizar por cada CAJ en forma independiente, así como las actividades conjuntas. Una vez elaborado el Plan Nacional, éste deberá enviarse a FENADAJ para observaciones y sugerencias, al correo electrónico fenadaj2014@gmail.com.

El Plan Nacional deberá ser sometido a la aprobación del DAJ, el que deberá pronunciarse en el plazo de 10 días, pudiendo al efecto formular observaciones. Solo se podrá dar inicio a la ejecución del Plan una vez que este se encuentre aprobado y con las observaciones subsanadas, ajustándose a lo requerido.

El plazo de ejecución del Plan Nacional estará comprendido entre los meses de mayo y noviembre de 2023.

Por último, el informe final de la meta deberá analizar críticamente el desarrollo del Plan, en función de su ejecución, y de la metodología e instrumento de medición de logro propuesto para este objeto.

Cabe destacar que el Plan, así como todos los informes comprendidos en esta meta deben ser elaborados y presentados conjuntamente por las 4 CAJ.

Cronograma:

Actividades	Ponderación	Año 2023											
		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Elaboración Plan Nacional de Visibilización 2023	30%												
Ejecución del Plan Nacional	40%												
Informe de Avance													
Elaboración Informe Final	30%												

Medios de Verificación:

Para verificar el cumplimiento de la meta se considerará lo siguiente:

- **Plan de Trabajo:** Este informe deberá contener el Plan Nacional de Visibilización, elaborado conjuntamente por las 4 CAJ, y el instrumento de medición de logro del objetivo final de la

visibilización, que deberá ser remitido al DAJ para su aprobación. **Fecha de entrega:** jueves 6 de abril de 2023.

- **Informe de Avance:** Este informe deberá dar cuenta de la ejecución del Plan a partir del desarrollo de las actividades programadas, alcances, observaciones y ajustes, si procede, a las actividades por desarrollar. **Fecha de entrega:** jueves 31 de agosto de 2023.
- **Informe Final:** En este informe se deberá dar cuenta del análisis crítico del desarrollo del Plan, en función de su ejecución, y de la metodología e instrumento de medición de logro propuesto para este objeto, además de un registro cuantitativo y análisis cualitativo de las actividades realizadas, que permitan perfilar la planificación de esta línea de trabajo para el año 2024, con independencia de si ella forma parte de la meta para ese periodo. **Fecha de entrega:** lunes 22 de enero de 2024.

Monitoreo y seguimiento:

El/la profesional responsable de la meta será el interlocutor válido respecto de ésta. Por parte del DAJ, las profesionales encargadas del monitoreo y seguimiento de su cumplimiento serán Marcela Uribe Bascur y Marta Saldaña Saldaña.

Los documentos que se evacúen en el marco de la meta deberán dirigirse a la Jefatura del DAJ, por correo electrónico, con copia a las direcciones muribe@minjusticia.cl y marta.saldana@minjusticia.cl.

Meta N° 3:

Desarrollo de una Cuarta Etapa de Política de Gestión y Desarrollo de Personas. (30%)

Durante el año 2020 se trabajó en la primera etapa de la política, que incluyó orientaciones para los distintos subsistemas que componen la Gestión y Desarrollo de Personas, la cual tuvo una segunda fase en 2021 y una tercera en 2022, en la que se consolidaron diversos lineamientos que perfilan los ámbitos de acción de la Política, los que se despliegan a través de su ejecución en cada Corporación, en base a criterios comunes adoptados por estos servicios, considerando las orientaciones técnicas del Servicio Civil, SERNAMEG, la Norma NCh3262 que entrega orientaciones y herramientas para la implementación del Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal (SGIGC), y las directrices de la OIT aplicables, entre otras.

En esta cuarta etapa de la meta, las Corporaciones deberán incluir en su Plan de Trabajo la actualización y/o elaboración de instrumentos, manuales y protocolos que permitan la adecuada implementación de la Política, debiendo concordar los ámbitos que serán desarrollados durante el periodo 2023, sin que ello implique la homologación de los Reglamentos interno de orden higiene y seguridad de cada CAJ.

Para estos efectos, cada Corporación deberá designar a un profesional de esta área, como responsable de la meta, quien deberá participar en la reunión técnica que se realizará durante el primer trimestre 2023, instancia en que se acordarán los instrumentos, manuales y protocolos a trabajar durante el año, labor que será organizada en función de un plan de trabajo con cronograma.

El equipo técnico a cargo de la ejecución de esta meta estará conformado por los profesionales designados por cada Corporación, más un representante de FENADAJ en calidad de titular, pudiendo la Federación nombrar un suplente.

El trabajo de esta meta se ejecutará en forma mancomunada, desde inicio a fin, siendo cada uno de los informes comprometidos, elaborado y presentado conjuntamente por el equipo de trabajo, y validado por los Directores Generales de las 4 Corporaciones.

Finalmente, las Corporaciones deberán realizar un informe final de la meta, que dé cuenta, descriptiva y críticamente, de la ejecución plan de trabajo desarrollado, destacando avances, logros y dificultades del proceso, incluyendo los productos elaborados y validados por los Directores Generales.

Cronograma:

Actividades	Ponderación	Año 2023											
		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Plan de Trabajo	20%		■	■									
Ejecución del Plan de Trabajo	50%				■	■	■	■	■	■	■	■	
Informe de avance								■					
Elaboración Documento Final	30%											■	■

Medios de Verificación:

- **Plan de trabajo:** El Plan deberá dar cuenta de la programación de trabajo diseñada conjuntamente, identificando los instrumentos, manuales y protocolos a trabajar durante el año, adjuntando actas de las reuniones realizadas y listado de asistencia. **Fecha de entrega:** jueves 30 de marzo de 2023.
- **Informe de avance:** Este informe deberá dar cuenta del avance en el desarrollo del Plan de Trabajo al primer semestre del año. **Fecha de entrega:** jueves 27 de julio de 2023.
- **Informe Final:** Este informe da cuenta de la ejecución del Plan de Trabajo y contiene los instrumentos, manuales y protocolos comprometidos en él. **Fecha de entrega:** lunes 22 de enero de 2024.

Monitoreo y seguimiento:

El equipo de la meta deberá designar a un profesional responsable, que será el interlocutor válido respecto de ésta. Por parte del DAJ, las profesionales encargadas del monitoreo y seguimiento de su cumplimiento serán Marcela Uribe Bascur y Marta Saldaña Saldaña.

Los documentos que se evacúen en el marco de la meta deberán dirigirse a la Jefatura del DAJ por correo electrónico, con copia a muribe@minjusticia.cl y marta.saldana@minjusticia.cl.

Asignación Especial por Desempeño.

Para optar al componente variable de esta asignación, se ha definido una meta por cada centro de responsabilidad, con una ponderación de 100%. Es decir, el grado de cumplimiento de una meta solo afecta al centro de responsabilidad respectivo.

Meta N°4.1: Cumplir con las metas definidas para los indicadores SIG. (100%)

Centro de responsabilidad: Dirección General CAJ.

N°	Indicador	Fórmula de cálculo	Meta	Ponderación	Medios de Verificación
1	% promedio de cumplimiento de requisitos de calidad de los reportes estadísticos mensuales.	$(\sum \text{ \% cumplimiento de requisitos de calidad de los reportes estadísticos mensuales}) / 12$. <u>Requisitos a evaluar en cada reporte:</u> Oportunidad 15% Cumplimiento formato 15% Complejidad 20% Confiabilidad de los datos 50%	90%	30%	Reportes estadísticos mensuales.
2	% de ejecución del gasto.	$(\text{Gasto ejecutado año t} / \text{Gasto presupuestado año t}) * 100$.	$\geq 90\%$	10%	Informes mensuales de Ejecución Presupuestaria.
3	% de percepción de ingresos propios.	$(\text{Ingresos propios percibidos} / \text{Ingresos propios presupuestados}) * 100$.	Medir	10%	Informes mensuales de Ejecución Presupuestaria.
4	% Informes de Gestión elaborados y remitidos al DAJ en relación a los programados.	$(\text{N}^\circ \text{ Informes de Gestión recibidos por el DAJ} / \text{N}^\circ \text{ Informes de Gestión programados}) * 100$.	100%	30%	Informes cuatrimestrales acumulativos.
5	% rendiciones mensuales de cuenta e informes de gestión del Programa Mi Abogado recibidos en el DAJ dentro de plazo.	$(\text{N}^\circ \text{ Rendiciones e informes de gestión recibidos en el DAJ dentro de plazo en el año t} / \text{N}^\circ \text{ Total de rendiciones e informes de gestión programados en el año t}) * 100$	100%	20%	Rendiciones e informes de gestión del Programa Mi Abogado.

▪ Indicador N° 1.

El objetivo es mejorar la calidad de la información de la gestión CAJ y contar oportunamente con antecedentes completos y confiables.

Para la medición de este indicador, cada Corporación enviará al DAJ el reporte mensual de estadísticas por región y de actividades relevantes por CAJ, los cuales deberán cumplir con los siguientes requisitos:

Oportunidad.	Los reportes mensuales se envían dentro de los plazos establecidos.
Cumplimiento formato.	Los reportes mensuales deben respetar completamente el formato establecido.
Complejidad.	Todas las celdas de datos de la planilla de reporte deben completarse. En caso de no haber atenciones en el aspecto requerido, debe indicarse usando el número "0" (cero).
Confiabilidad de los datos.	Cada Corporación es responsable de la autenticidad de los datos contenidos en sus reportes. La información debe ser estable y consistente, poseer respaldo y/o registro previo en las unidades que la originan, y ser coherente con el desempeño histórico.

Notas:

- Como norma general, los datos reportados no pueden modificarse posteriormente a su envío. Excepcionalmente el Director/a General podrá solicitar una modificación de los datos, mediante oficio formal que dé cuenta de la rectificación y las razones que la motivan, situación que podrá afectar la evaluación de cumplimiento de esta meta.
- En el mes de abril 2023 se revisará la fecha de corte estadístico de los reportes mensuales de la línea de RJNNA, así como su oportunidad de envío, los que por el momento deberán seguir siendo remitidos el tercer día hábil de cada mes. También en marzo 2023 se determinará el mes desde el cual los reportes estadísticos de esta nueva línea de servicios comenzarán a integrar esta meta, específicamente como parte del indicador N° 1.

Evaluación: Se revisará el cumplimiento de los requisitos en cada una de las planillas que componen el Reporte Mensual, por región y por Corporación. El reporte regional que presente incumplimiento de uno o más requisitos será castigado en el porcentaje correspondiente, según la dimensión afectada. El promedio de los resultados regionales obtenidos da el porcentaje de cumplimiento mensual.

Medios de Verificación:

Los medios de verificación de esta meta corresponden a los reportes estadísticos mensuales de unidades operativas CAJ, los cuales deberán ser remitidos según se indica a continuación.

- Durante toda la anualidad 2023, deberán ser enviados los reportes estadísticos mensuales del Centro de Mediación que consideran la variable de género, además del informe mensual que detalla la dotación, cobertura y actividades relevantes del periodo.
- Los reportes estadísticos mensuales de los Consultorios Jurídicos, Centros de Atención Integral a Víctimas, Oficinas de Defensa Laboral, y Defensa Jurídica Integral al Adulto Mayor, deberán enviarse considerando la variable sexo durante el primer semestre de 2023. Desde el mes de julio 2023, el formato exigible como medio de verificación es aquel que registra la variable de género.
- Los reportes estadísticos mensuales de la línea de RJNNA deberán enviarse desde la oportunidad que se defina en el mes de abril 2023.

Todos los reportes estadísticos mensuales deben ser enviados al DAJ, el tercer día hábil de cada mes. Esta oportunidad de entrega podría modificarse solo respecto del reporte correspondiente a la línea RJNNA, según se defina en el mes de abril.

La remisión de los reportes deberá efectuarse a las siguientes direcciones electrónicas: muribe@minjusticia.cl, ahaeger@minjusticia.cl y daniela.rojas@minjusticia.cl. En el caso de los reportes de la Línea de RJNNA, debe incorporarse también en copia el correo marta.saldana@minjusticia.cl.

Para verificar el cumplimiento de la meta, se considerará la fecha de envío del correo electrónico, el número de reportes recibidos y los requisitos de calidad explicitados.

▪ Indicadores N° 2 y N° 3.

El objetivo del indicador N° 2 consiste en monitorear la ejecución presupuestaria, y mejorar la planificación financiera de la Corporación. Por su parte, el indicador N° 3 tiene como propósito generar políticas de captación de ingresos y promover el análisis interno en materia financiera.

La medición de estos indicadores se efectuará con el **Informe Mensual de Ejecución Presupuestaria** que debe enviarse al Departamento de Presupuesto y Finanzas de la Subsecretaría de Justicia con copia al DAJ, **a más tardar el día 7 de cada mes**, o día hábil siguiente cuando el día 7 corresponda a un día inhábil.

Medios de Verificación:

Informes de ejecución presupuestaria, que deben presentarse en los formatos y plazos preestablecidos, mediante Oficio conductor dirigido al Subsecretario de Justicia, y por correo electrónico a la dirección muribe@minjusticia.cl.

Calendario de Entrega de Informes Mensuales 2023:

Mes que reporta	Reporte Estadístico y Actividades Relevantes	Informe Mensual de Ejecución presupuestaria
Enero	Viernes 3 de febrero de 2023	Martes 7 de febrero de 2023
Febrero	Viernes 3 de marzo de 2023	Martes 7 de marzo de 2023
Marzo	Miércoles 5 de abril de 2023	Lunes 10 de abril de 2023
Abril	Jueves 4 de mayo de 2023	Lunes 8 de mayo de 2023
Mayo	Lunes 5 de junio de 2023	Miércoles 7 de junio de 2023
Junio	Miércoles 5 de julio de 2023	Viernes 7 de julio de 2023
Julio	Jueves 3 de agosto de 2023	Lunes 7 de agosto de 2023
Agosto	Martes 5 de septiembre de 2023	Jueves 7 de septiembre de 2023
Septiembre	Miércoles 4 de octubre de 2023	Martes 10 de octubre de 2023
Octubre	Lunes 6 de noviembre de 2023	Martes 7 de noviembre de 2023
Noviembre	Martes 5 de diciembre de 2023	Jueves 7 de diciembre de 2023
Diciembre	Miércoles 4 de enero de 2024	Lunes 8 de enero de 2024

▪ **Indicador N°4**

El objetivo de este indicador es fomentar la evaluación interna de la gestión institucional en todos sus ámbitos y fortalecer la función directiva de la CAJ.

Para estos efectos, las CAJ deberán elaborar y enviar al DAJ informes cuatrimestrales de gestión, que den cuenta de la marcha de la Corporación

El primer informe cuatrimestral, se focalizará en aspectos administrativos y de gestión interna.

El segundo informe cuatrimestral, se focalizará en el análisis de los procesos de prestación de servicios, teniendo como insumos los indicadores contenidos en el SIG regional, así como otros indicadores que el equipo técnico estime pertinente medir, de modo que la Corporación pueda contar con una mirada integral respecto del desempeño institucional, dando cuenta del monitoreo permanente desde la Dirección General y de las medidas correctivas empleadas para fortalecer y mejorar los servicios que se entregan a los usuarios y usuarias.

El tercer y último informe, comprenderá ambos aspectos.

En Anexo N° 1 de esta pauta, se detalla la estructura y contenidos que deben contemplar cada uno de estos informes.

Medios de Verificación:

- **Primer Informe Cuatrimestral de Gestión**, período enero – abril de 2023.
Fecha de entrega: jueves 25 de mayo de 2023.
- **Segundo Informe Cuatrimestral de Gestión**, acumulado Enero – agosto de 2023.
Fecha de entrega: jueves 28 de septiembre de 2023.
- **Informe Anual de Gestión**, acumulado enero – diciembre de 2023.
Fecha de entrega: lunes 22 de enero de 2024.

El/la profesional responsable de la meta será el interlocutor válido respecto de ésta. Por parte del DAJ, las profesionales encargadas del monitoreo y seguimiento de su cumplimiento serán Marcela Uribe Bascur y Ana Castillo Haeger.

Los documentos que se evacúen en el marco de la meta deberán dirigirse a la Jefatura del DAJ, por correo electrónico, con copia a las direcciones muribe@minjusticia.cl y ahaeger@minjusticia.cl.

▪ **Indicador N°5**

Las rendiciones de cuenta y los informes de gestión mensual deberán realizarse cumpliendo con los requisitos definidos por la Unidad Técnica del Programa. En el caso de las rendiciones, estas condiciones se establecen en base a las orientaciones técnicas de la Contraloría General de la República en la materia.

Ambos documentos deberán remitirse a la Coordinación Técnica del Programa Mi Abogado en los plazos establecidos, que son los siguientes:

Mes que reporta	Fecha
Enero	Martes 14 de febrero 2023
Febrero	Martes 14 de marzo 2023
Marzo	Lunes 17 de abril 2023
Abril	Lunes 15 de mayo 2023
Mayo	Miércoles 14 de junio 2023
Junio	Viernes 14 de julio 2023
Julio	Lunes 14 de agosto 2023
Agosto	Jueves 14 de septiembre 2023
Septiembre	Lunes 16 de octubre 2023
Octubre	Miércoles 15 de noviembre 2023
Noviembre	Viernes 15 de diciembre 2023
Diciembre	Lunes 15 de enero 2024

Medios de Verificación:

Las rendiciones de cuenta deberán presentarse en los formatos y plazos preestablecidos, mediante Oficio conductor dirigido a la Coordinadora Nacional del Programa, y deberá ser suscrito por el Coordinador/a Regional y el Director/a General de la Corporación respectiva.

Los informes de gestión mensual serán enviados a través de correo electrónico por los Coordinadores Regionales o Asesor/a de Gestión del Programa, con copia al Director/a General de cada Corporación.

La Unidad Técnica del Programa informará al DAJ el grado de cumplimiento de esta meta por parte de cada Corporación, adjuntando los verificadores respectivos.

Meta N°4.2: Cumplir con las metas definidas para los indicadores SIG. (100%)

Centro de Responsabilidad: Cada una de las Direcciones Regionales CAJ con todas sus unidades operativas.

Los Directores Regionales CAJ deberán adoptar las medidas pertinentes, para asegurar que las unidades a su cargo cumplan con las metas asociadas a los siguientes indicadores:

N°	Indicador	Fórmula de cálculo	Meta	Ponderación
1	Número de consultas de información general recibidas en el año t	N° de consultas de información general recibidas en el año t.	Medir.	5%
Objetivo de la Medición: Conocer el número de consultas que se atienden en los centros CAJ, referidas a información general, recibidas por el funcionario encargado de la recepción o primera atención.				
Notas Técnicas: Se miden todas las consultas nuevas atendidas en el centro jurídico, con independencia de si la necesidad planteada por la persona es pertinente o no con el servicio entregado por la Corporación.				

<p>Fuente de Información: Se medirá con la información contenida en los reportes estadísticos mensuales de Consultorios Jurídicos, Centros de Atención Integral a Víctimas, Oficinas de Defensa Laboral, y Centros de Mediación.</p>
<p>Medios de Verificación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reporte estadístico mensual. - Informes Regionales Semestrales.

N°	Indicador	Fórmula de cálculo	Meta	Ponderación
2	% de casos ingresados a Orientación e Información en el año 2023, en relación con los casos ingresados a Orientación e Información en el año anterior, en todas las unidades operativas.	$(N^{\circ} \text{ casos ingresados a OI en el año } t / N^{\circ} \text{ casos ingresados a OI año } t-1) * 100$	100%	10%
<p>Objetivo de la Medición: Monitorear el comportamiento de esta línea de servicio en todo tipo de unidades operativas de la Corporación.</p>				
<p>Notas Técnicas: Se mide el número de casos orientados por profesionales de los centros en el período en relación al año anterior. (período actual en el numerador y mismo período del año anterior en el denominador). En el caso del web center de CAJMETRO y de las ODL de todas las CAJ, también se incluye la orientación brindada por técnicos jurídicos. Al denominador de casos ingresados a OI en Consultorios Jurídicos correspondientes al año 2022 le será restado el mismo número de causas de curaduría de NNA ingresadas en dicho periodo, e informadas en los reportes estadísticos mensuales de ese año.</p>				
<p>Fuente de Información: Se medirá con la información contenida en los reportes estadísticos mensuales de Consultorios Jurídicos, Centros de Atención Integral a Víctimas, Oficinas de Defensa Laboral, Centros de Mediación y Defensa Jurídica Integral al Adulto Mayor, los cuales deben informarse de manera segregada.</p>				
<p>Medios de Verificación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reporte estadístico mensual. - Informes Regionales Semestrales. 				

N°	Indicador	Fórmula de cálculo	Meta	Ponderación
3	% de casos ingresados a Solución Colaborativa de Conflictos, en relación con el año anterior.	$(N^{\circ} \text{ casos ingresados a SCC año } t / N^{\circ} \text{ casos ingresados a SCC año } t-1) * 100$	100%	10%
<p>Objetivo de la Medición: Monitorear en qué medida se brinda este mecanismo de solución de conflictos, una vez que las partes acceden a participar del proceso.</p>				
<p>Notas Técnicas: Se mide el ingreso al servicio de Solución Colaborativa de Conflictos, propiamente tal, después de haber recibido el servicio de orientación e información en Derecho, durante el período correspondiente (período actual en el numerador y mismo período del año anterior en el denominador).</p>				
<p>Fuente de Información: Se medirá con información de los Consultorios Jurídicos, Defensa Jurídica Integral al Adulto Mayor y Centros de Mediación, de manera segregada.</p>				
<p>Medios de Verificación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reporte estadístico mensual. - Informes Regionales Semestrales. 				

N°	Indicador	Fórmula de cálculo	Meta	Ponderación
4	% de causas ingresadas a los Tribunales de Justicia por los Consultorios Jurídicos, en relación con las causas ingresadas a los Tribunales de Justicia en el año anterior por los Consultorios Jurídicos.	$(N^{\circ} \text{ causas ingresadas a tribunales por CJ en el año } t / N^{\circ} \text{ causas ingresadas tribunales por CJ en el año } t-1) * 100$	100%	10%
Objetivo de la Medición: Monitorear el comportamiento de esta línea de servicio.				
Notas Técnicas: Se mide el número de causas judiciales ingresadas por consultorios jurídicos, a los tribunales de justicia, en el período correspondiente (período actual en el numerador y mismo período del año anterior en el denominador). Al denominador de causas ingresadas por los Consultorios Jurídicos correspondientes al año 2022 le será restado el número de causas de curaduría de NNA ingresadas en dicho periodo e informadas en los reportes estadísticos mensuales de ese año.				
Fuente de Información: Se medirá con información de los Consultorios Jurídicos y Defensa Jurídica Integral al Adulto Mayor.				
Medios de Verificación: <ul style="list-style-type: none"> - Reporte estadístico mensual. - Informes Regionales Semestrales. 				

N°	Indicador	Fórmula de cálculo	Meta	Ponderación
5	% de causas ingresadas a los Tribunales de Justicia por las ODL, en relación con las causas ingresadas a los Tribunales de Justicia en el año anterior por las ODL.	$(N^{\circ} \text{ causas ingresadas a tribunales por ODL en el año } t / N^{\circ} \text{ causas ingresadas tribunales por ODL en el año } t-1) * 100$	100%	10%
Objetivo de la Medición: Monitorear el comportamiento de esta línea de servicio.				
Notas Técnicas: Se mide el número de causas judiciales ingresadas por las ODL, a los tribunales de justicia, en el período correspondiente (período actual en el numerador y mismo período del año anterior en el denominador).				
Fuente de Información: Se medirá con información de las Oficinas de Defensa Laboral.				
Medios de Verificación: <ul style="list-style-type: none"> - Reporte estadístico mensual. - Informes Regionales Semestrales. 				

N°	Indicador	Fórmula de cálculo	Meta	Ponderación
6	Promedio de actividades comunitarias de prevención de conflictos realizadas por unidades operativas del mismo tipo.	$\sum \text{Actividades comunitarias de prevención de conflictos realizadas en el año } t \text{ por unidades operativas de un mismo tipo} / N^{\circ} \text{ total de unidades operativas de un mismo tipo.}$	Ejecutar al menos 2 actividades en promedio, por unidad operativa del mismo tipo.	7%

<p>Objetivo de la Medición: Monitorear el comportamiento de esta línea de servicio.</p>
<p>Notas Técnicas: Se mide el número de actividades comunitarias de prevención de conflictos que, en promedio, realizan las unidades operativas del mismo tipo. Las actividades comunitarias son aquellas actividades realizadas en un territorio con participación de la población, es decir, se trata de <u>actividades presenciales y no presenciales</u>, con participación de la comunidad, cuya realización puedan ser acreditada. La prevención de conflictos implica el desarrollo de actividades orientadas a evitar la ocurrencia de conflictos o a minimizar sus efectos, principalmente a través del desarrollo de habilidades. Se trata de entregar herramientas a la comunidad para anticiparse a los conflictos. El número de unidades operativas de cada tipo a considerar en la medición será el informado por la Corporación y aprobado por el Departamento de Asistencia Jurídica, debiendo la Corporación fundamentar el número informado en la reunión técnica de enero de 2023.</p>
<p>Fuente de Información: Se medirá con la información contenida en los reportes estadísticos mensuales de Consultorios Jurídicos, Centros de Atención Integral a Víctimas, Oficinas de Defensa Laboral, Centros de Mediación, Defensa Jurídica Integral al Adulto Mayor, Representación Jurídica Especializada de Niños, Niñas y Adolescentes y Oficinas del Programa Mi Abogado, de manera segregada.</p>
<p>Medios de Verificación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reporte estadístico mensual. - Informes Regionales Semestrales.

N°	Indicador	Fórmula de cálculo	Meta	Ponderación
7	Promedio de actividades comunitarias de promoción de derechos realizadas por unidades operativas del mismo tipo.	\sum Actividades comunitarias de promoción de derechos realizadas en el año t por unidades operativas de un mismo tipo/ N° total de unidades operativas de un mismo tipo.	Ejecutar al menos 3 actividades en promedio, por unidad operativa del mismo tipo.	7%
<p>Objetivo de la Medición: Monitorear el comportamiento de esta línea de servicio.</p>				
<p>Notas Técnicas: Se mide el número de actividades comunitarias de promoción de derechos que, en promedio, realizan las unidades operativas del mismo tipo. Las actividades comunitarias son aquellas actividades realizadas en un territorio con participación de la población, es decir, se trata de <u>actividades presenciales y no presenciales</u>, con participación de la comunidad, cuya realización pueda ser acreditada. La promoción de derechos supone el despliegue de actividades planificadas y organizadas, orientadas a producir un cambio en la comunidad a la que están dirigidas, en relación con derechos específicos y la forma de ejercerlos. <u>Se trata de informar, sensibilizar y educar.</u> El número de unidades operativas de cada tipo a considerar en la medición será el informado por la Corporación y aprobado por el Departamento de Asistencia Jurídica, debiendo la Corporación fundamentar el número informado en la reunión técnica de enero de 2023.</p>				
<p>Fuente de Información: Se medirá con la información contenida en los reportes estadísticos mensuales de Consultorios Jurídicos, Centros de Atención Integral a Víctimas, Oficinas de Defensa Laboral, Centros de Mediación, Defensa Jurídica Integral al Adulto Mayor, Representación Jurídica Especializada de Niños, Niñas y Adolescentes y Oficinas del Programa Mi Abogado, de manera segregada.</p>				
<p>Medios de Verificación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reporte estadístico mensual. - Informes Regionales Semestrales. 				

N°	Indicador	Fórmula de cálculo	Meta	Ponderación
8	Tiempo promedio de espera entre agendamiento y atención OI en capitales regionales, provinciales y comunas de más de 100.000 habitantes.	\sum días de espera entre agendamiento y atención OI en el año t / N° de casos OI ingresados en el año t.	Medir y probar el estándar construido en 2022.	6%
Objetivo de la Medición: El objetivo es levantar información para gestionar tiempos de espera y probar el estándar construido en 2022, adoptando medidas para asegurar mayor oportunidad en la entrega del servicio.				
Notas Técnicas: Mide el tiempo transcurrido, en promedio, desde que el usuario agenda su atención con el profesional, hasta que la atención se realiza. Esto implica que, cuando el usuario acude de manera presencial o remota a la Corporación para solicitar una atención profesional, debe agendarse la atención en ese momento. Durante el año se contrastará y analizará la medición obtenida en relación al estándar construido en 2022, explicando los resultados, y las eventuales desviaciones observadas. Asimismo, de ser necesario, se podrán introducir, fundadamente, ajustes al estándar, en razón de la medición efectuada en dicho periodo, perfeccionando así su aplicación en 2023. En el caso de incorporar estos ajustes, ello deberá ser informado en el Primer Informe Semestral. Cabe recordar la importancia de identificar valores extremos y efectuar también el cálculo del indicador sin ellos. A su vez, deben identificarse los centros con la situación más crítica, y las medidas adoptadas para abordar la situación. En el informe final se deberá indicar el resultado de las medidas implementadas, identificando nudos críticos y eventuales acciones de mejora que decidan mantenerse o aplicarse a la luz del resultado final de la medición.				
Fuente de Información: Se medirá con información de los Consultorios Jurídicos de las comunas señaladas en el Anexo N° 2.				
Medios de Verificación: - Informes Regionales Semestrales.				

N°	Indicador	Fórmula de cálculo	Meta	Ponderación
9	Número de personas en espera para ingresar a entrevista de Orientación e Información en Derechos.	N° de personas en espera para ingresar a OI al cierre del mes t.	Medir y probar el estándar construido en 2022.	6%
Objetivo de la Medición: El objetivo es levantar información para gestionar las listas de espera y probar el estándar construido en 2022, adoptando medidas para asegurar mayor oportunidad en la entrega del servicio.				
Notas Técnicas: Mide el número de personas, en promedio, que, al término del corte estadístico de cada mes, tienen agendada una atención, pero ésta aún no se realiza. Durante el año se contrastará y analizará la medición obtenida en relación al estándar construido en 2022, explicando los resultados, y las eventuales desviaciones observadas. Asimismo, de ser necesario, se podrán introducir, fundadamente, ajustes al estándar, en razón de la medición efectuada en dicho periodo, perfeccionando así su aplicación en 2023. En el caso de incorporar estos ajustes, ello deberá ser informado en el Primer Informe Semestral. Cabe recordar la importancia de identificar valores extremos y efectuar también el cálculo del indicador sin ellos. A su vez, deben identificarse los centros con la situación más crítica, y las medidas adoptadas para abordar la situación. En el informe final se deberá indicar el resultado de las medidas implementadas, identificando nudos críticos y eventuales acciones de mejora que decidan mantenerse o aplicarse a la luz del resultado final de la medición.				
Fuente de Información: Se medirá con información de los Consultorios Jurídicos de las comunas señaladas en el Anexo N° 2.				
Medios de Verificación: - Informes Regionales Semestrales.				

N°	Indicador	Fórmula de cálculo	Meta	Ponderación
10	Tiempo promedio entre la primera entrevista judicial y la primera presentación en Tribunales.	\sum días transcurridos entre la primera entrevista judicial y la primera presentación en Tribunales en el año t / N° causas ingresadas a tribunales año t.	Medir y probar el estándar construido en 2022.	7%
Objetivo de la Medición: Levantar información y probar el estándar construido en 2022, adoptando medidas para asegurar mayor oportunidad en la entrega del servicio.				
Notas Técnicas: Se mide el tiempo que, en promedio, transcurre desde el ingreso del caso a la sección judicial, con la primera entrevista con profesional abogado, hasta que la causa ingresa a tribunales. En algunos casos, esta primera entrevista podrá ser inmediatamente desarrollada a continuación de la OI, incluso con el mismo abogado que la realiza, o bien será agendada para una oportunidad posterior en la unidad operativa competente. Durante el año se contrastará y analizará la medición obtenida en relación al estándar construido en 2022, explicando los resultados, y las eventuales desviaciones observadas. Asimismo, de ser necesario, se podrán introducir, fundadamente, ajustes al estándar, en razón de la medición efectuada en dicho periodo, perfeccionando así su aplicación en 2023. En el caso de incorporarse estos ajustes, ello deberá ser informado en el Primer Informe Semestral. Cabe recordar la importancia de identificar valores extremos y efectuar también el cálculo del indicador sin ellos. A su vez, deben identificarse los centros con la situación más crítica, y las medidas adoptadas para abordar la situación. En el informe final se deberá indicar el resultado de las medidas implementadas, identificando nudos críticos y eventuales acciones de mejora que decidan mantenerse o aplicarse a la luz del resultado final de la medición.				
Fuente de Información: Se medirá con información de los Consultorios Jurídicos de las comunas señaladas en el Anexo N° 2.				
Medios de Verificación: - Informes Regionales Semestrales.				

N°	Indicador	Fórmula de cálculo	Meta	Ponderación
11	Tiempo promedio de duración de las causas judiciales terminadas.	\sum días de gestión de causas judiciales terminadas en el año t / N° de causas judiciales terminadas en el año t.	Medir	7%
Objetivo de la Medición: Levantar información y evaluar para mejorar la calidad del servicio.				
Notas Técnicas: Se mide el tiempo que, en promedio, transcurre desde el ingreso de la causa a tribunales, hasta que ésta termina. En el caso de los consultorios, se debe diferenciar entre causas de familia y civiles, considerando sólo causas de primera instancia. En las ODL debe distinguirse entre causas declarativas y aquellas que se encuentren en etapa de cumplimiento y ejecutivas. En el análisis, además de la comparación con períodos anteriores, la CAJ debe observar el proceso completo, paso por paso, de manera que puedan identificarse los nudos críticos e identificar acciones a desarrollar para mejorar el resultado del indicador.				
Fuente de Información: Se medirá de manera segregada, con información de los Consultorios Jurídicos, Defensa Jurídica Integral al Adulto Mayor y Oficinas de Defensa Laboral de las comunas señaladas en el Anexo N° 2.				

Medios de Verificación:

- Informes Regionales Semestrales.

N°	Indicador	Fórmula de cálculo	Meta	Ponderación
12	Tiempo promedio de la duración de los casos egresados CAVI (egreso por cada área y general).	\sum días de duración de los casos egresados CAVI en el año t / N° de casos egresados CAVI en el año t.	Medir y probar el estándar construido en 2022.	7%
Objetivo de la Medición: Levantar información y probar el estándar construido en 2022, adoptando medidas para asegurar mayor oportunidad en la entrega del servicio.				
Notas Técnicas: El tiempo que, en promedio, transcurre desde el ingreso del caso al CAVI, hasta que éste egresa del centro. De los casos egresados del centro (cierre integral), se mide la duración promedio por cada área (social, psicológica, jurídica y psiquiátrica cuando corresponda). Durante el año se contrastará y analizará la medición obtenida en relación al estándar construido en 2022, explicando los resultados, y las eventuales desviaciones observadas. Asimismo, de ser necesario, se podrán introducir, fundadamente, ajustes al estándar, en razón de la medición efectuada en dicho periodo, perfeccionando así su aplicación en 2023. En el caso de incorporar estos ajustes, ello deberá ser informado en el Primer Informe Semestral. Cabe recordar la importancia de identificar valores extremos y efectuar también el cálculo del indicador sin ellos. A su vez, deben identificarse los centros con la situación más crítica, y las medidas adoptadas para abordar la situación. En el informe final se deberá indicar el resultado de las medidas implementadas, identificando nudos críticos y eventuales acciones de mejora que decidan mantenerse o aplicarse a la luz del resultado final de la medición.				
Fuente de Información: Se medirá con información de los Centros de Atención Integral a Víctimas de las comunas señaladas en Anexo N° 2.				
Medios de Verificación: - Informes Regionales Semestrales.				

N°	Indicador	Fórmula de cálculo	Meta	Ponderación
13	% de acuerdos SCC y resultados judiciales favorables, cuyo cumplimiento se corrobora un año después.	$(N \text{ de acuerdos SCC y resultados judiciales favorables, cuyo cumplimiento se corrobora en año t} / N^{\circ} \text{ acuerdos SCC y resultados judiciales favorables año t-1 que componen la muestra}) * 100$	Medir	8%
Objetivo de la Medición: Evaluar la sustentabilidad de los resultados favorables.				

Notas Técnicas:

Se mide la proporción de resultados favorables en que, al cabo de un año, se verifica su cumplimiento. Esto es, casos terminados con acuerdo en SCC y a causas judiciales terminadas con sentencia favorable o avenimiento.

En reunión técnica a realizarse en enero 2023, se consensuará la metodología para la determinación de la muestra y se revisará el instrumento de recolección de información 2022, a partir de lo cual debe efectuarse esta medición, perfeccionándose si se estima pertinente.

Para efectos del análisis y la información reportada, debe medirse el indicador en forma diferenciada entre los casos de la línea SCC, considerando Consultorios Jurídicos y Centros de Mediación, y de Patrocinio Judicial, considerando Consultorios Jurídicos, la Defensas Jurídica Integral al Adulto Mayor y ODL. Además, identificar los factores internos o externos que inciden en el resultado obtenido.

Fuente de Información:

Se medirá con la información contenida en los reportes estadísticos mensuales de Consultorios Jurídicos, Oficinas de Defensa Laboral, Centros de Mediación y Defensa Jurídica Integral al Adulto Mayor.

Medios de Verificación:

- Informes Regionales Semestrales.

Monitoreo y Seguimiento:

El monitoreo y seguimiento de esta meta será efectuado por las profesionales Ana Castillo Haeger y Marcela Uribe Bascur.

Contenidos de los Informes:

Los informes semestral y final deberán contener un análisis integral del desempeño de todos los indicadores que conforman el SIG, por cada línea de servicio.

Para el caso de los indicadores N° 1, 2, 3, 4 y 5, el análisis deberá efectuar un contraste con el desempeño registrado en periodos anteriores, precisando las razones que justifican los resultados obtenidos y las medidas que se adoptarán, en caso de apreciarse desviaciones significativas con la meta propuesta.

En el caso de los indicadores N° 6 y N° 7, el informe deberá contener la identificación de los centros comprendidos en la medición, los datos que sirvieron de base para el cálculo del indicador, y el análisis de los resultados obtenidos, comparando éstos con la información que se tenga de periodos anteriores, según corresponda.

Respecto a los indicadores en que se exige probar el estándar construido en el periodo anterior, conforme se indica en cada una de las notas técnicas, los informes deben explicar los resultados de la medición realizada en el primer y segundo semestre, y las eventuales desviaciones observadas. A la luz de lo expuesto, se podrán introducir, fundadamente, ajustes al estándar, lo que deberá ser informado en el Primer Informe Semestral.

Cabe recordar la importancia de identificar valores extremos y efectuar también el cálculo del indicador sin ellos. A su vez, deben identificarse los centros con la situación más crítica, y las medidas adoptadas para abordar la situación. En el informe final se deberá dar cuenta del resultado de las medidas implementadas, identificando nudos críticos y eventuales acciones de mejora que decidan mantenerse o aplicarse a la luz del resultado final de la medición.

En relación al indicador N° 9, la medición del número de personas en espera para ingresar a OI se realizará mensualmente, el último día del ciclo estadístico correspondiente a cada mes, y será reportada por cada uno de los centros comprendidos en la medición, en el informe acumulativo correspondiente. Se entenderá por número de personas en lista de espera el número de personas agendadas y no atendidas. El informe describirá la metodología empleada para realizar dicha medición y las fuentes de información que le sirven de respaldo.

Respecto de los indicadores N°11 al 12, relativos al tiempo promedio de duración de casos y causas, será indispensable precisar:

1. La identificación de los centros contenidos en la medición.
2. La determinación del numerador y denominador del indicador.
3. El cálculo del indicador.

- a. Para el caso de causas judiciales seguidas en Consultorios Jurídicos, oficinas de Defensa Jurídica Integral al Adulto Mayor y ODL, el cálculo del indicador debe presentar de manera separada los tiempos correspondientes a las causas judiciales de familia, civil, laboral declarativo y laboral cumplimiento.
 - b. Para los casos terminados en los CAVI, el universo son los casos terminados en el período con cierre integral. De ellos, el cálculo del indicador deberá realizarse separando la duración exhibida por cada área, y la duración de los casos con cierre integral.
4. El análisis de los resultados obtenidos, y los factores internos y/o externos que explican el desempeño observado en el período.
 5. Las acciones a realizar para mejorar el resultado del indicador, según corresponda.
 6. Las dificultades enfrentadas para dar cumplimiento a la medición del indicador.

En relación al indicador N° 13, que se mide semestralmente, el día 31 de marzo de 2023 se debe informar la revisión y eventual perfeccionamiento del instrumento, de acuerdo lo indicado en reunión técnica de enero 2023, señalando el número de usuarios a encuestar en cada semestre y en cada caso, de conformidad con la muestra acordada en la instancia (Anexo N° 3).

En los dos semestres, respecto de este indicador, el informe debe contemplar:

1. Determinación de la muestra, conforme a la tabla indicada en el Anexo N° 3.
2. Aplicación de la encuesta al número de usuario que conforma la muestra.
3. Exposición de los resultados de la encuesta.
4. Determinación del numerador y denominador del indicador.
5. Cálculo del indicador.
6. Análisis de resultado: analizar los resultados obtenidos, y los factores internos y/o externos que explican el desempeño observado en el período.
7. Dificultades enfrentadas para dar cumplimiento a la medición del indicador.

Los informes acumulativos deben enviarse vía correo electrónico a la Jefatura del Departamento de Asistencia Jurídica, con copia a ahaeger@minjusticia.cl, daniela.rojas@minjusticia.cl y muribe@minjusticia.cl. Las fechas de entrega de informes son:

- **Primer Informe Acumulativo Semestral**, período enero – junio de 2023.
Fecha de entrega: jueves 27 de julio de 2023.
- **Informe Acumulativo Anual**, acumulado enero – diciembre de 2023.
Fecha de entrega: lunes 22 de enero de 2024.

CONSIDERACIONES GENERALES PARA LA EJECUCIÓN DE LOS COMPROMISOS INSTITUCIONALES:

Reuniones:

En el mes de agosto, se realizará una jornada de trabajo para revisar el avance al 30 junio de 2023, del cumplimiento de los compromisos institucionales.

En dicha instancia cada encargado de meta deberá exponer sobre los avances logrados, con un breve análisis del proceso. En el caso de los SIG, sus resultados deberán ser presentados por cada Director/a Regional y por el encargado/a del SIG de cada Dirección General.

En ese contexto, a dicha jornada estarán convocados los Directores Generales, los Directores Regionales, los Encargados de las metas asociadas a la Asignación de Modernización, los Jefes de Planificación y Control de Gestión y representantes de FENADAJ.

Rol de los Auditores Internos.

Los auditores internos deberán efectuar las acciones que correspondan que le permitan validar los informes de cumplimiento que se remiten al DAJ, asegurándose de la veracidad de su contenido.

ANEXO N° 1

META 4. 1. Cumplir con las metas definidas para los indicadores SIG.

Centro de Responsabilidad: Dirección General CAJ.

Indicador N° 4. % Informes de Gestión elaborados y remitidos al DAJ en relación a los programados.

ANEXO N° 1. 1.

PRIMER INFORME CUATRIMESTRAL

CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL DE _____

INFORME DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

PRIMER CUATRIMESTRE 2022

1. ANTECEDENTES GENERALES (extensión máxima 2 planas)

Como lo indica el título, se trata de una presentación breve, resumida, que indique su cobertura territorial (regiones en las que está presente), los servicios ofrecidos y tipos de unidades operativas presentes, sus destinatarios y sus definiciones estratégicas (misión, visión, valores).

La información reportada debe ser coherente con aquella que se presenta en los reportes estadísticos mensuales.

2. GESTIÓN DE UNIDADES OPERATIVAS

El objetivo de este acápite es dar a conocer el estado de funcionamiento de las unidades operativas en relación a la situación pre pandemia.

Dado lo anterior, se debe completar la siguiente tabla:

Cobertura	Regiones de su Jurisdicción			Total Unidades Operativas	% Unidades Operativas con atención presencial normal ²	Observaciones
	Región 1	Región 2	Región 3			
Consultorios jurídicos				0		
Oficinas de atención				0		
Consultorios móviles				0		
Oficinas de Segunda Instancia / Oficinas de Corte				0		
Centros de Mediación				0		
Oficinas de Defensa Laboral				0		
Centros de Atención Integral a Víctimas				0		
Centros Programa Mi Abogado				0		
Defensa Jurídica Integral Adulto Mayor				0		
Total Unidades Operativas	0	0	0	0		

² Se refiere al porcentaje de atención presencial en relación a la atención presencial dispuesta para cada unidad operativa, con anterioridad a la pandemia (diciembre 2019).

2. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

La Corporación debe presentar la situación de la dotación en el periodo, tanto a nivel de Dirección General, Direcciones Regionales y la capacidad de resolución de los déficits de personal que pueden producirse por diversos motivos (licencias médicas, permisos, vacancias, etc.).

Los cuadros con información de la dotación deben complementarse con un análisis que considere, entre otros aspectos, el número de funcionarios con licencia médica, los criterios que se han utilizado para los reemplazos y la provisión de cargos vacantes.

Finalmente, deben informarse los cargos creados en el periodo, explicitando sus funciones, si su incorporación es de carácter permanente o transitoria, y la fuente de financiamiento que posibilita su contratación.

2.1. Dotación Dirección General.

N° Cargos Vigentes	N° Cargos Vacantes	N° de licencias médicas en el periodo	Cargos creados en el periodo

2.2. Dotación Direcciones Regional.

	N° Cargos Vigentes	N° Cargos Vacantes	N° de licencias médicas en el periodo	Cargos creados en el periodo
Región				
Región				
Región				

2.3. Dotación Unidades operativas por región.

N° Funcionarios Unidades Operativas	Región X				Región X				Región X			
	Cargo Vigente	Cargo Vacante	N° Licencia médica en el periodo	Cargo nuevo creado en el periodo	Cargo Vigente	Cargo Vacante	N° Licencia médica en el periodo	Cargo nuevo creado en el periodo	Cargo Vigente	Cargo Vacante	N° Licencia médica en el periodo	Cargo nuevo creado en el periodo
N° Abogados consultorios, oficinas de atención y OIRS												
N° Abogados CAVI												
N° Defensores Laborales												
N° Psicólogos Consultorios Jurídicos												
N° Psicólogos CAVI												
N° As. Sociales consultorios jurídicos y/o OIRS												
N° As. Sociales CAVI												
N° Mediadores												
N° Psiquiatras CAVI												
N° Secretarias												
N° Receptores												

Nº Conductores												
Nº Auxiliares												
Nº Técnicos jurídicos												
Nº Procuradores												
Nº Otros profesionales												
Nº Técnicos y Administrativos Apoyo												
Nº Abogados Programa Mi Abogado												
Nº Psicólogos Programa Mi Abogado												
Nº As. Sociales Programa Mi Abogado												
Nº Otros profesionales Programa Mi Abogado												
Nº Técnicos y Administrativos de apoyo Programa Mi Abogado												
Coordinador técnico línea RJE NNA												
Profesional de Apoyo Administrativo y Financiero línea RJE NNA												
Coordinador regional línea RJE NNA												
Abogados/as línea RJE NNA												
Trabajadores/as Sociales línea RJE NNA												
Administrativos línea RJE NNA												
Total	0											

3. GESTIÓN FINANCIERA

El objetivo de esta sección es dar cuenta de la ejecución presupuestaria y la situación financiera de la Corporación, considerando especialmente el comportamiento de los ingresos correspondientes al aporte fiscal, vía convenios municipales, cobro de diezmo y costas personales, recuperación de licencias médicas, entre otros relevantes.

3.1. Comportamiento de los Ingresos.

INGRESOS (miles de \$)	Presupuesto Vigente (miles de \$)	Percibido en el período (miles de \$)	% Ejecución
Aporte Fiscal			
Convenios Municipales			
Costas Procesales			
Recuperación Licencias Médicas			

Otros			
-------	--	--	--

3.2. Comportamiento del Gasto.

GASTOS (miles de \$)	Presupuesto Vigente (miles de \$)	Gasto acumulado en el período (miles de \$)	% Ejecución
Gasto en Personal			
Bienes y Servicios de Consumo			
- Materiales de uso o consumo Corriente			
- Servicios Básicos			
- Mantenimiento y Reparaciones			
- Publicidad y Difusión			
- Servicios Generales			
- Arriendos			
- Otros			
Adquisición de Activos no Financieros			
- Mobiliario y equipos			
- Equipos Informáticos			
- Programas Informáticos			
- Otros			
Otros			

3.3. Análisis y proyecciones.

Breve análisis de los ingresos, la ejecución presupuestaria y las proyecciones del periodo.

Las tablas de los puntos 3.1 y 3.2. deben completarse en forma separada para la línea especializada de Defensa jurídica Integral del Adulto Mayor (DAM), la Representación Jurídica Especializada de NNA, el Programa Mi Abogado (PMA) y la Corporación.

Al momento del análisis, que debe efectuarse en forma separada para las tres glosas (DAM, PMA, RJENNA y CAJ), se estima conveniente regionalizar la información y efectuar un análisis considerando los datos de los últimos años, que permita proyectar la situación y fijarse objetivos financieros. Es en esta sección donde se deben identificar los aspectos críticos que pueda haber en materia financiera y presupuestaria, relevando oportunamente la alerta al Ministerio.

4. COORDINACIÓN INTERNA Y COMUNICACIONES

El objetivo de esta sección es dar cuenta de la forma en que la Corporación se organiza y se coordina en los distintos niveles, para cumplir con los objetivos estratégicos tanto a nivel interno como con otros actores relevantes de su entorno.

4.1. Coordinación interna:

Instancias de coordinación interna	Descripción	Periodicidad	Nº reuniones realizadas en el período

Indicar las instancias de coordinación periódica de directivos desarrolladas en el periodo, que sean relevantes para la conducción del servicio. Ejemplo: Comité estratégico, Consejo Directivo, etc.

Instancias de coordinación interna: son aquellas que están establecidas, tienen una periodicidad de funcionamiento y un objetivo. Por ejemplo, el Comité Estratégico. No es necesario identificar cada una de las reuniones puntuales de coordinación que se realicen en un periodo determinado; lo relevante es identificar las instancias permanentes de coordinación. En su descripción debe señalarse su objetivo y quiénes participan.

4.2. Coordinación interinstitucional

Mesas de trabajo en las que participa la CAJ	Región	Descripción	N° reuniones realizadas en el periodo

Indicar las instancias de coordinación interinstitucional periódicas en que participen directivos de la Corporación, que sean relevantes para la prestación del servicio. Ejemplo: coordinación con las Cortes o Tribunales de Justicia, Municipios, RAV, etc.

Mesas de trabajo en las que participa la CAJ: son instancias de coordinación interinstitucional que funcionan en forma periódica y con un objetivo determinado, en las que participa un directivo o profesional en representación de la institución. No es necesario incluir reuniones puntuales con autoridades u otras instituciones, que se realizaron solo una vez.

4.3. Agregar otra información que se considere relevante.

La idea es que la CAJ pueda destacar en este acápite alguna práctica exitosa en materia de coordinación, de comunicación interna y/o externa, o de visibilización. Por ejemplo, páginas web, intranet, boletines informativos, etc.

5. PROYECTOS E INNOVACIONES DEL PERIODO

Informar en forma simple y resumida de proyectos, innovaciones y otros aspectos que se desee destacar, **ejecutados durante el periodo correspondiente al informe**. Se sugiere poner énfasis en el problema o brecha que aborda y el beneficio que éstos entregan para usuarios y funcionarios.

En esta sección se debe incorporar buenas prácticas de la Corporación relacionadas, tanto por la prestación de servicios como con la gestión institucional, describiendo la situación que dio origen a la acción, el objetivo a lograr y los beneficios de ésta para usuarios y/o funcionarios.

ANEXO N° 1.2.

SEGUNDO INFORME CUATRIMESTRAL

CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL DE _____
INFORME DE GESTIÓN INSTITUCIONAL
SEGUNDO CUATRIMESTRE 2022

1. SERVICIO A LOS USUARIOS/AS

El objetivo de esta sección es dar cuenta de la conducción técnica de la prestación de servicios de la Corporación, tomando en cuenta que durante el primer semestre cada Dirección Regional midió e informó una serie de indicadores que permiten dar seguimiento al desempeño de cada una de las líneas de servicio, indicando además medidas específicas para subsanar las deficiencias detectadas.

En razón de lo anterior, se requiere la realización de un análisis crítico en la materia, que sea capaz de visualizar el proceso de prestación de servicios a nivel global al interior de la Corporación, desde el ingreso del usuario a cada componente hasta su término, poniendo atención a las distintas etapas en que se realiza la intervención profesional, con el fin de detectar los nudos críticos existentes y generar acciones para subsanarlos, por parte de la Dirección General.

Proceso: PREVENCIÓN DE CONFLICTOS Y PROMOCIÓN DE DERECHOS			
Análisis del desempeño del proceso en atención a lo descrito precedentemente. Considerar como insumos para el análisis las estadísticas del periodo en relación al comportamiento histórico, las formas de otorgamiento del servicio atendidas las medidas de seguridad sanitarias implementadas, los resultados de la medición de los indicadores en cada región de su jurisdicción que dan cuenta de la cobertura, los tiempos de tramitación y la sostenibilidad de los resultados alcanzados, entre otros factores, así como la medición de otros indicadores que el equipo técnico estime pertinentes.			
Identificar:			
Nudo Crítico	Iniciativas de mejora	Plazo Ejecución	Resultado Esperado

Proceso: ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN EN DERECHO			
Análisis del desempeño del proceso en atención a lo descrito precedentemente. Considerar como insumos para el análisis las estadísticas del periodo en relación al comportamiento histórico, las formas de otorgamiento del servicio atendidas las medidas de seguridad sanitarias implementadas, los resultados de la medición de los indicadores en cada región de su jurisdicción que dan cuenta de la cobertura, los tiempos de tramitación y la sostenibilidad de los resultados alcanzados, entre otros factores, así como la medición de otros indicadores que el equipo técnico estime pertinentes.			
Identificar:			
Nudo Crítico	Iniciativas de mejora	Plazo Ejecución	Resultado Esperado

Proceso: SOLUCIÓN COLABORATIVA DE CONFLICTOS			
Análisis del desempeño de la línea en atención a lo descrito precedentemente. Considerar como insumos para el análisis las estadísticas del periodo en relación al comportamiento histórico, las formas de otorgamiento del servicio atendidas las medidas de seguridad sanitarias implementadas, los resultados de la medición de los indicadores en cada región de su jurisdicción que dan cuenta de la cobertura, los tiempos de tramitación y la sostenibilidad de los resultados alcanzados, entre otros factores, así como la medición de otros indicadores que el equipo técnico estime pertinentes.			
Identificar:			
Nudo Crítico	Iniciativas de mejora	Plazo Ejecución	Resultado Esperado

--	--	--	--

Proceso: PATROCINIO JUDICIAL

Análisis del desempeño del proceso en atención a lo descrito precedentemente.
 Considerar como insumos para el análisis las estadísticas del periodo en relación al comportamiento histórico, las formas de otorgamiento del servicio atendidas las medidas de seguridad sanitarias implementadas, los resultados de la medición de los indicadores en cada región de su jurisdicción que dan cuenta de la cobertura, los tiempos de tramitación y la sostenibilidad de los resultados alcanzados, entre otros factores, así como la medición de otros indicadores que el equipo técnico estime pertinentes.

Identificar:

Nudo Crítico	Iniciativas de mejora	Plazo Ejecución	Resultado Esperado
--------------	-----------------------	-----------------	--------------------

Proceso: ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE DELITOS

Análisis del desempeño del proceso en atención a lo descrito precedentemente.
 Considerar como insumos para el análisis las estadísticas del periodo en relación al comportamiento histórico, las formas de otorgamiento del servicio atendidas las medidas de seguridad sanitarias implementadas, los resultados de la medición de los indicadores en cada región de su jurisdicción que dan cuenta de la cobertura, los tiempos de tramitación y la sostenibilidad de los resultados alcanzados, entre otros factores, así como la medición de otros indicadores que el equipo técnico estime pertinentes.

Identificar:

Nudo Crítico	Iniciativas de mejora	Plazo Ejecución	Resultado Esperado
--------------	-----------------------	-----------------	--------------------

Proceso: DEFENSA JURÍDICA INTEGRAL A ADULTOS MAYORES

Análisis del desempeño del proceso en atención a lo descrito precedentemente.
 Considerar como insumos para el análisis las estadísticas del periodo en relación al comportamiento histórico, las formas de otorgamiento del servicio atendidas las medidas de seguridad sanitarias implementadas y la medición de los indicadores que el equipo técnico estime pertinentes.

Identificar:

Nudo Crítico	Iniciativas de mejora	Plazo Ejecución	Resultado Esperado
--------------	-----------------------	-----------------	--------------------

Proceso: REPRESENTACIÓN JURÍDICA ESPECIALIZADA DE NNA

Análisis del desempeño del proceso en atención a lo descrito precedentemente.
 Considerar como insumos para el análisis las estadísticas del periodo en relación al comportamiento histórico, las formas de otorgamiento del servicio atendidas las medidas de seguridad sanitarias implementadas y la medición de los indicadores que el equipo técnico estime pertinentes.

Identificar:

Nudo Crítico	Iniciativas de mejora	Plazo Ejecución	Resultado Esperado
--------------	-----------------------	-----------------	--------------------

2. GESTIÓN UNIDADES OPERATIVAS

2.1. EVOLUCIÓN DE LA ATENCIÓN PRESENCIAL

Cobertura	Total Unidades Operativas	% Unidades Operativas con atención presencial normal³ en el primer cuatrimestre	% Unidades Operativas con atención presencial normal en el segundo cuatrimestre	Observaciones
Consultorios jurídicos	0			
Oficinas de atención	0			
Consultorios móviles	0			
Oficinas de Segunda Instancia / Oficinas de Corte	0			
Centros de Mediación	0			
Oficinas de Defensa Laboral	0			
Centros de Atención Integral a Víctimas	0			
Centros Programa Mi Abogado	0			
Defensa Jurídica Integral Adulto Mayor	0			
Centros de la línea de RJE NNA				
Total Unidades Operativas	0			

Se requiere además describir los canales de atención remota vigentes para el ingreso de casos, explicitando vías de contacto, número de funcionarios involucrados en su respuesta, y describiendo el flujo a que da lugar este tipo de atención. Asimismo, se pide explicitar si existe alguna forma de medir las listas de espera que en estos canales se producen, así como el promedio de tiempo involucrado en la respuesta y el ingreso efectivo de los casos por estos medios.

2.2. GESTIÓN DE LISTAS DE ESPERA Y RECLAMOS.

Se solicita indicar en forma breve cuál es la situación de lista de espera en las unidades que brindan atención presencial, a la luz de las mediciones efectuadas en cada región de la jurisdicción, así como la situación de reclamos y unidades operativas en que estos son recurrentes. De todo lo anterior se pide indicar las medidas remediales aplicadas a nivel de Corporación, sin perjuicio de las acciones ejecutadas por instrucción de cada dirección regional.

Región	Listas de Espera			Reclamos	
	N° Personas en lista de espera	N° U. Operativas con lista de espera	N° promedio de días de espera	N° Reclamos	N° U. Operativas involucradas

³ Se refiere al porcentaje de atención presencial en relación a la atención presencial dispuesta para cada unidad operativa, con anterioridad a la pandemia (diciembre 2019).

ANEXO N° 1.3.

TERCER INFORME CUATRIMESTRAL

El tercer informe cuatrimestral, debe dar cuenta de todos los contenidos descritos para el primer y segundo informe.

ANEXO N° 2

META 4. 2. Cumplir con las metas definidas para los indicadores SIG.

Centro de Responsabilidad: Direcciones Regionales CAJ.

En el caso de los indicadores del N° 8 al N° 11, se considerarán para la medición, como una muestra mínima de centros, las unidades operativas que se señalarán a continuación, y que se encuentren presentes en las capitales regionales, capitales provinciales y en las comunas de más de 100.000 habitantes.

Estas comunas son:

Corporación	Comuna	Criterio	Región
CAJTA	Arica (capital regional)	Provincia de Arica	Región de Arica y Parinacota
	Putre	Provincia de Parinacota	Región de Arica y Parinacota
	Iquique (capital regional)	Provincia de Iquique	Región de Tarapacá
	Pozo Almonte	Provincia del Tamarugal	Región de Tarapacá
	Alto Hospicio	comuna + 100mil	Región de Tarapacá
	Tocopilla	Provincia de Tocopilla	Región de Antofagasta
	Calama	Provincia de El Loa	Región de Antofagasta
	Antofagasta (capital regional)	Provincia de Antofagasta	Región de Antofagasta
CAJVAL	Chañaral	Provincia de Chañaral	Región de Atacama
	Copiapó (capital regional)	Provincia de Copiapó	Región de Atacama
	Vallenar	Provincia de Huasco	Región de Atacama
	Coquimbo	Provincia de Elqui	Región de Coquimbo
	Ovalle	Provincia de Limarí	Región de Coquimbo
	La Serena (capital regional)	comuna + 100mil	Región de Coquimbo
	Illapel	Provincia de Choapa	Región de Coquimbo
	La Ligua	Provincia de Petorca	Región de Valparaíso
	Los Andes	Provincia de Los Andes	Región de Valparaíso
	San Felipe	Provincia de San Felipe	Región de Valparaíso
	Quillota	Provincia de Quillota	Región de Valparaíso
	Valparaíso (capital regional)	Provincia de Valparaíso	Región de Valparaíso
	San Antonio	Provincia de San Antonio	Región de Valparaíso
	Hanga Roa	Provincia de I. de Pascua	Región de Valparaíso
	Quilpué	Provincia de Marga Marga	Región de Valparaíso
	Viña del Mar	comuna + 100mil	Región de Valparaíso
	Villa Alemana	comuna + 100mil	Región de Valparaíso
CAJBIOBIO	Chillán (capital regional)	Provincia de Diguillín	Región de Ñuble
	Bulnes	Provincia de Diguillín	Región de Ñuble
	Quirihue	Provincia de Itata	Región de Ñuble
	San Carlos	Provincia de Punilla	Región de Ñuble
	Los Ángeles	Provincia de Biobío	Región del Biobío
	Coronel	comuna + 100mil	Región del Biobío
	San Pedro de la Paz	comuna + 100mil	Región del Biobío
	Talcahuano	comuna + 100mil	Región del Biobío
	Los Ángeles	comuna + 100mil	Región del Biobío
	Concepción (capital regional)	Provincia de Concepción	Región del Biobío
	Lebu	Provincia de Arauco	Región del Biobío
	Angol	Provincia de Malleco	Región de la Araucanía
	Temuco (capital regional)	Provincia de Cautín	Región de la Araucanía
	Valdivia (capital regional)	Provincia de Valdivia	Región de Los Ríos
	La Unión	Provincia del Ranco	Región de Los Ríos

	Osorno	Provincia de Osorno	Región de Los Lagos
	Puerto Montt (capital regional)	Provincia de Llanquihue	Región de Los Lagos
	Castro	Provincia de Chiloé	Región de Los Lagos
	Chaitén	Provincia de Palena	Región de Los Lagos
	Coyhaique (capital regional)	Provincia de Coyhaique	Región de Aysén
	Puerto Aysén	Provincia de Aysén	Región de Aysén
	Chile Chico	Provincia General Carrera	Región de Aysén
	Cochrane	Provincia Capitán Prat	Región de Aysén
CAJMETRO	Colina	Provincia de Chacabuco	Región Metropolitana
	Santiago (capital regional)	Provincia de Santiago	Región Metropolitana
	Puente Alto	Provincia de Cordillera	Región Metropolitana
	San Bernardo	Provincia de Maipo	Región Metropolitana
	Melipilla	Provincia de Melipilla	Región Metropolitana
	Talagante	Provincia de Talagante	Región Metropolitana
	San Miguel	comuna + 100mil	Región Metropolitana
	Independencia	comuna + 100mil	Región Metropolitana
	Lo Barnechea	comuna + 100mil	Región Metropolitana
	Quilicura	comuna + 100mil	Región Metropolitana
	La Florida	comuna + 100mil	Región Metropolitana
	Maipú	comuna + 100mil	Región Metropolitana
	Lampa	comuna + 100mil	Región Metropolitana
	Las Condes	comuna + 100mil	Región Metropolitana
	Peñalolén	comuna + 100mil	Región Metropolitana
	Ñuñoa	comuna + 100mil	Región Metropolitana
	El Bosque	comuna + 100mil	Región Metropolitana
	La Pintana	comuna + 100mil	Región Metropolitana
	Recoleta	comuna + 100mil	Región Metropolitana
	Cerro Navia	comuna + 100mil	Región Metropolitana
	Conchalí	comuna + 100mil	Región Metropolitana
	Estación Central	comuna + 100mil	Región Metropolitana
	Pudahuel	comuna + 100mil	Región Metropolitana
	La Granja	comuna + 100mil	Región Metropolitana
	Renca	comuna + 100mil	Región Metropolitana
	Pedro Aguirre Cerda	comuna + 100mil	Región Metropolitana
	Macul	comuna + 100mil	Región Metropolitana
	Quinta Normal	comuna + 100mil	Región Metropolitana
	Providencia	comuna + 100mil	Región Metropolitana
	Rancagua (capital regional)	Provincia de Cachapoal	Región del L. G. B. O'Higgins
	San Fernando	Provincia de Colchagua	Región del L. G. B. O'Higgins
	Pichilemu	Provincia Cardenal Caro	Región del L. G. B. O'Higgins
	Curicó	Provincia de Curicó	Región del Maule
	Talca (capital regional)	Provincia de Talca	Región del Maule
	Linares	Provincia de Linares	Región del Maule
	Cauquenes	Provincia de Cauquenes	Región del Maule
	Puerto Natales	Provincia de U. Esperanza	Región de Magallanes
	Punta Arenas (capital regional)	Provincia de Magallanes	Región de Magallanes
	Porvenir	Provincia de T. del Fuego	Región de Magallanes
	Puerto Williams	Provincia de la A. Chilena	Región de Magallanes

ANEXO N° 3

META 4. 2. Cumplir con las metas definidas para los indicadores SIG.

Centro de Responsabilidad: Direcciones Regionales CAJ.

En el caso del **indicador N° 13**, se considerarán para la aplicación de la encuesta, las siguientes indicaciones técnicas:

1. Muestra.

Cada región debe determinar una muestra de casos de SCC terminados con acuerdo y de causas judiciales terminadas con resultado favorable, respecto de los cuales – un año después - se aplicará la encuesta con el fin de verificar que el cumplimiento del resultado se mantiene en el tiempo. Este ejercicio debe efectuarse 2 veces al año.

1.1. Composición de la muestra.

Para medir lo anterior, durante cada semestre, la muestra deberá contener como mínimo:

- Las 7 primeras causas terminadas con resultado favorable en el semestre correspondiente al año anterior, en cada uno de los Consultorios Jurídicos, Defensa Jurídica Integral de las Personas Mayores y Oficinas de Defensa Laboral.
- El 15% de los casos SCC terminados con acuerdo en el semestre correspondiente al año anterior, en cada uno de los Centros de Mediación, Defensa Jurídica de las Personas Mayores y Consultorios Jurídicos.

2. Aplicación de la encuesta.

La determinación de la muestra entregará el número mínimo de usuarios a los que debe aplicarse la encuesta, lo cual debe explicitarse en los informes comprometidos en esta meta. En los casos en que no pueda ubicarse al usuario/a, debe reemplazarse por otro.

Todas las preguntas deben ser respondidas por el usuario/a, y no puede agregarse categorías de respuestas distintas a las contempladas en la encuesta.

3. Encuesta

La encuesta a revisar para la ejecución de esta meta es la siguiente:

N°	Pregunta	Atributo calidad que mide/														
1	Cuándo concluyó su causa, ¿quién le informó este resultado? Marcar 1 alternativa. <table border="1"><tr><td>Abogado/a</td><td>Postulante</td><td>Trabajador/a Social</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td></tr></table> <table border="1"><tr><td>Mediador/ Conciliador</td><td>Otro</td><td>No sabe / no recuerda</td><td>Nadie</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	Abogado/a	Postulante	Trabajador/a Social				Mediador/ Conciliador	Otro	No sabe / no recuerda	Nadie					Calidad de la atención
	Abogado/a	Postulante	Trabajador/a Social													
Mediador/ Conciliador	Otro	No sabe / no recuerda	Nadie													
2	¿Recibió copia de la sentencia o el acuerdo en el que se contenía ese resultado? Marcar 1 alternativa. <table border="1"><tr><td>Si</td><td>No</td><td>No sabe / no recuerda</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td></tr></table>	Si	No	No sabe / no recuerda				Calidad de la atención.								
Si	No	No sabe / no recuerda														

3	Desde el término de su caso/causa, ¿se logró el cumplimiento de los acuerdos (o de la sentencia)? Marcar 1 alternativa.					Sostenibilidad del acuerdo o sentencia
	Totalmente	Parcialmente	Ni acuerdo/ ni en desacuerdo	Poco	Nada	
4	¿Le explicaron qué debe hacer en caso de que no se cumplan los acuerdos (o la sentencia)? Marcar 1 alternativa.					Sostenibilidad del acuerdo o sentencia
	Si	No	No sabe / no recuerda			

En caso de que se estime necesario perfeccionar el instrumento, circunstancia que deberá ser informada por las cuatro Corporaciones el 31 de marzo de 2023, deberán considerarse las mismas dimensiones medidas en el mismo.

4. Cálculo del Indicador N° 13.

El indicador asociado a esta encuesta es:

Enunciado: % de acuerdos SCC y resultados judiciales favorables, cuyo cumplimiento se corrobora un año después.

Fórmula de cálculo: $(N^{\circ} \text{ acuerdos SCC y resultados judiciales favorables cuyo cumplimiento se corrobora en año } t / N^{\circ} \text{ acuerdos SCC y resultados judiciales favorables año } t-1 \text{ que componen la muestra}) \times 100$

El cálculo del indicador se realiza a partir de la información aportada por la pregunta 3 de la encuesta.

Para efectos del análisis, debe calcularse separado para SCC (diferenciando Centros de Mediación, Representación Jurídica Integral de Adultos Mayores y Consultorios Jurídicos) y Patrocinio Judicial (diferenciando entre Consultorios Jurídicos, Representación Jurídica Integral de Adultos Mayores y ODL), explicitando tanto el número de la operación como el porcentaje alcanzado.