

**INFORME DE CUMPLIMIENTOS DE COMPROMISOS AL
30-06-2016**

Programa/Institución: Corporaciones de Asistencia Judicial
Ministerio: MINISTERIO DE JUSTICIA
Servicio: SECRETARIA Y ADMINISTRACION GENERAL Ministerio de Justicia
Año: 2014
Calificación: Parcialmente cumplido

Recomendación	Compromiso	Cumplimiento
<p>1.- Revisar la estructura organizacional y los procesos de las CAJ, de tal forma de solucionar las duplicidades (tales como adquisición, informática, etc.) y falta de coordinación entre ellas (esto reflejado, por ejemplo, en que las materias legales cubiertas por los servicios de las CAJ no son homogéneas en todas las CAJ).</p>	<p>Realizar un diagnóstico de la asistencia jurídica provista por las Corporaciones de Asistencia Judicial; luego de lo cual, se instruirá a las CAJ sobre la asistencia jurídica que deberán brindar a las personas de escasos recursos, a través de lineamientos técnicos tendientes a la homologación de sus prestaciones. Este compromiso debe materializarse como insumo para la elaboración del proyecto de ley del nuevo Servicio de Asistencia Judicial.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2015</p>	<p>El Diagnóstico de las Corporaciones de Asistencia Judicial (CAJ) considera como antecedentes preliminares la revisión conceptual y normativa de la Asistencia Jurídica, la experiencia internacional comparada, el comparativo de Proyectos de Ley elaborados con anterioridad para reformular dichas instituciones, así como la descripción normativa, orgánica, de servicios, beneficiarios, materias atendidas, cobertura territorial y aspectos presupuestarios de las CAJ.</p> <p>Revisados estos principales elementos de contexto, se da pasó al Diagnóstico propiamente tal de las Corporaciones de Asistencia Judicial, para dar cuenta de la situación actual desde la perspectiva cualitativa y cuantitativa, a partir de los resultados sistematizados del análisis FODA realizado por los mismos equipos CAJ , así como por el realizado por el MINJU durante el año 2014. Esto además, se complementa con el análisis cuantitativo que da cuenta del nivel de producción en cada uno de los componentes o líneas de servicios, alcanzado por las CAJ en el periodo 2010 ? 2014 en sus principales variables de gestión.</p> <p>Los ámbitos analizados son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) Análisis general de las CAJ (ii) Orientación e Información (iii) Solución Colaborativa de Conflictos (iv) Patrocinio Judicial (v) Prevención y Promoción de Derechos

		<p>(vi) Atención a Víctimas de Delitos Violentos (vii) Postulantes que realizan su práctica profesional (viii) Situación Sistema Informático</p> <p>Se adjunta como medio de verificación el Informe "DIAGNÓSTICO DE LAS CORPORACIONES DE ASISTENCIA JUDICIAL" (verificador 1) y sus respectivos ANEXOS (verificador 2).</p> <p><u>Observación:</u> Respecto de lo señalado en compromiso "luego de lo cual, se instruirá a las CAJ sobre la asistencia jurídica que deberán brindar a las personas de escasos recursos, a través de lineamientos técnicos tendientes a la homologación de sus prestacionesJ", se solicita informar acciones realizadas al respecto y enviar medio de verificación.</p> <p><u>Calificación:</u> Parcialmente cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> DIAGNÓSTICO DE LAS CORPORACIONES DE ASISTENCIA JUDICIAL - sin anexos</p> <p>ANEXOS_Diagnóstico CAJ</p>
<p>3.- Especializar la aplicación del componente Víctimas de Delitos Violentos al área de Representación Judicial en que los apoyos sociales y psicológicos sean un apoyo a las víctimas y un soporte para mejorar el desempeño de la labor del abogado, y no asumir la resolución de la totalidad de las situaciones que afectan a la víctima.</p>	<p>Revisar y actualizar el modelo de atención y gestión de casos de los Centros de Atención a Víctimas de Delitos Violentos, de tal forma de potenciar la labor jurídica y judicial, y que el trabajo psicosocial contribuya desde una perspectiva victimológica a la reparación de las personas afectadas por el delito y sus consecuencias (sin asumir la resolución de la totalidad de las situaciones que afectan a la víctima). Este compromiso debe materializarse como insumo para la elaboración del</p>	<p>El documento que a continuación se presenta, da cuenta del trabajo realizado para la revisión y actualización de la línea de atención a víctimas, que fue elaborado en el marco de la mesa de trabajo constituida para la elaboración de un Nuevo Servicio de Acceso a Justicia, iniciativa que, debido a la realidad económica nacional y las prioridades gubernamentales, ha sido aplazada. En tal sentido, se constituyó una Subcomisión encargada de delinear los aspectos centrales que debían guiar y considerarse para el tratamiento de las víctimas de delitos, incluyendo un reforzamiento con la mediación penal y una estructura que consideraba tanto la atención respecto de delitos no</p>

	<p>proyecto de ley del nuevo Servicio de Asistencia Judicial.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2015</p>	<p>violentos como de la violencia intrafamiliar, sin que se hayan desarrollado en su totalidad.</p> <p>Cabe señalar que gran parte de las líneas de atención aquí desarrolladas importaban la inyección de nuevos recursos para la construcción de centros integrales, incorporación de nuevos profesionales y otro tipo de inversiones y gastos. No obstante los avances logrados y considerando las definiciones programáticas que realizara la autoridad política ministerial, el trabajo de la mesa constituida para la creación del nuevo servicio y la subcomisión de atención a víctimas que se encontraba trabajando en las definiciones de esta línea, se encuentra suspendido y con ello la Propuesta de actualización de la atención a víctimas en el marco del nuevo servicio.</p> <p><u>Observación:</u> Debería solicitarse vía comunicación a la Jefa de la División de Control de Gestión de DIPRES, la modificación de este compromiso (haciendo una propuesta del nuevo compromiso) o cancelación del mismo, fundamentando claramente los motivos de esta solicitud.</p> <p><u>Calificación:</u> No cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Reformulación Atención Víctimas en marco del nuevo servicio</p>
<p>5.- Crear espacios o mejorar la actual infraestructura de las instalaciones de las CAJ, que facilite la asistencia de mujeres con hijos pequeños. De esta manera, se respondería a una de las demandas planteadas por ellas, además de facilitar su acceso a los servicios que ofrecen las CAJ.</p>	<p>Realizar, con los recursos contemplados en el presupuesto del Ministerio de Justicia, un estudio de costos de la instalación de mudadores y salas de espera con rincón de niños en los consultorios y centros de mediación de las CAJ de cada una de las regiones del país.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2016</p>	<p>Se efectuó un levantamiento de todas las dependencias de las CAJ para elaborar un catastro nacional de inmuebles. El análisis de la información levantada permitió determinar que solo en 78 centros es posible instalar mudadores (lo cual fue costeadado) y que ninguna de las salas de espera cuenta con espacio disponible para habilitar un rincón de niños .</p> <p>Se adjunta minuta y planilla con información levantada por región.</p>

		<p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2016)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Minuta y planilla con información levantada por región que identifica las capacidades que los centros de atención poseen para la instalación de mudadores y salas de espera con rincón de niños</p>
<p>6.- Ahondar en las causas que explican los aumentos de gasto por causa/caso atendido. Para ello se debe analizar los costos fijos y variables por Componente y por cada una de las CAJ; identificar la evolución de los costos de los distintos ítems (Recursos humanos, Infraestructura, Administración, etc.); comparar los costos de recursos humanos con los precios de mercado.</p>	<p>Diseñar e implementar una metodología que permita determinar el costo por componente de los servicios entregados por las CAJ.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2016</p>	<p>En conjunto con los equipos profesionales de las CAJ se analizó la metodología utilizada para determinar el gasto por componentes y se concluyó:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Que se debía continuar con una metodología que se pudiera aplicar ex post. 2. Que el polinomio utilizado debía actualizarse. 3. Que debían cambiarse algunas variables. 4. Se actualizaron los tiempos asociados a cada variable. <p>Se adjunta minuta</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2016)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Minuta explicativa que expone la metodología a través de la cual se determina el gasto por componente</p> <p>Minuta con aplicación de metodología</p>
<p>6.- Ahondar en las causas que explican los aumentos de gasto por causa/caso atendido. Para ello se debe analizar los costos fijos y variables por Componente y por cada una de las CAJ; identificar la evolución de los costos de los distintos ítems (Recursos humanos, Infraestructura, Administración, etc.); comparar los costos de recursos humanos con los</p>	<p>Realizar análisis comparativo entre los costos obtenidos con metodología anterior con el precio de mercado de las prestaciones equivalentes a las entregadas por las CAJ.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2016</p>	<p>Se determinó el costo unitario de cada componente del programa. Como punto de comparación se tomó el arancel del Colegio de Abogados de Chillán.</p> <p><u>Observación:</u> Pendiente incluir en minuta y en recuadro "Cumplimiento" una explicación de por qué se eligió el Colegio de Abogados de Chillán para realizar comparación de costos y un análisis más completo del valor de los servicios de Defensa</p>

<p>precios de mercado.</p>		<p>Laboral CAJ respecto del valor privado.</p> <p><u>Calificación:</u> Parcialmente cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Minuta con análisis de costos por componentes y comparación con precio del mercado</p> <p>Arancel utilizado para la comparación</p>
<p>7.- Seguimiento y evaluación</p> <p>(a) Diseñar e implementar un sistema de seguimiento y evaluación del desempeño de las CAJ sustentado en un sistema informático común a las 4 CAJ, con protocolos de levantamiento de la información, que permita obtener información válida y verificable.</p> <p>(b) Considerar un indicador de resultado de Propósito que incluya el seguimiento del cumplimiento de los acuerdos o resultados favorables. Esto significa levantar medios de verificación que pueden contemplar en una etapa inicial un seguimiento muestral a otro de mediano plazo, de seguimiento permanente de los resultados de todas las causas y casos.</p> <p>(c) Incluir indicadores de calidad en todos los componentes, que contemplen la oportunidad en la entrega de los productos (tiempos de demora) y la satisfacción de usuarios.</p> <p>(d) Precisar el concepto de ¿caso resuelto? del indicador de resultado del Componente Orientación e Información, de tal forma de establecer claramente el tipo de servicio entregado que podrá dar</p>	<p>Revisar los sistemas de registro estadístico, generación y actualización de instrumentos y protocolos de levantamiento de información de las CAJ, y, en base a esto incorporar:</p> <p>(a) Un indicador de resultado a nivel de propósito que dé cuenta del cumplimiento de los acuerdos o resultados favorables.</p> <p>(b) Indicadores de calidad de todos los componentes.</p> <p>(c) Establecer un indicador de resultado que de cuenta del servicio ofrecido por el Componente Orientación e Información.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2015</p>	<p>Se trabajó este compromiso en reuniones de planificación con las 4 corporaciones, a partir de la revisión de los sistemas de registro estadístico y tomando en consideración también que se trabajará en la implementación del sistema informático SAJ, de la CAJ Metropolitana, a nivel nacional.</p> <p>En ese contexto, se consensuaron los indicadores de gestión comprometidos, los cuales fueron incorporados a las metas institucionales 2016, como parte de su SIG institucional.</p> <p>a) El indicador de resultado a nivel de propósito es el siguiente:</p> <p>i) Porcentaje de acuerdos Solución Colaborativa de Conflictos (SCC) y resultados judiciales favorables, cuyo cumplimiento se verifica un año después, en relación a una muestra.</p> <p>b) Los indicadores de calidad concordados son los siguientes:</p> <p>i) Tiempo promedio de duración de las causas de patrocinio judicial</p> <p>ii) Tiempo promedio de duración de casos de Solución Colaborativa de Conflictos (SCC)</p> <p>iii) Tiempo promedio de espera para agendamiento de atenciones OI en capitales regionales, provinciales y comunas de más de 100.000 habitantes.</p> <p>iv) Tiempo promedio de la duración de los casos</p>

<p>lugar a esa calificación.</p> <p>(e) Levantar un diagnóstico nacional considerando una encuesta representativa que considere, al menos los siguientes aspectos: El acceso a la justicia que tiene la población de los tres primeros quintiles de ingreso en materias civil, familia y laboral; identificar el porcentaje de ellos que han tenido algún conflicto jurídico y cuántos de ellos han recurrido a solucionarlo o no; de los que no recurren a la justicia conocer las razones del porque no lo hacen; cuantía y características de los temas en conflicto; cuantificar la población que eventualmente podrían constituir la población objetivo del servicio a nivel nacional y regional.</p>		<p>CAVI (por cada área).</p> <p>c) El indicador de resultado para el componente Orientación e Información en Derechos, es el siguiente:</p> <p>i) Porcentaje de casos terminados en OI, sin requerir gestiones posteriores en relación al total de casos OI terminados.</p> <p>Se adjunta documento "Compromiso Institucional 2016 ? Corporaciones de Asistencia Judicial" que debe suscribir cada Corporación.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2015)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Documento denominado "Compromiso Institucional 2016" que contiene el detalle de indicadores a través de los cuales se medirán la gestión de las 4 Corporaciones de Asistencia Judicial de forma transversal, conformando un SIG único.</p>
--	--	--