

PAUTA DE CUMPLIMIENTO DE METAS DE GESTIÓN Corporaciones de Asistencia Judicial 2020

La presente pauta entrega orientaciones para la ejecución de los Compromisos Institucionales de las Corporaciones de Asistencia Judicial para el año 2020, cuyo cumplimiento da a los funcionarios el derecho de percibir los componentes variables de la asignación de modernización y de la asignación especial por desempeño, que complementan su remuneración.

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 2020 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. Aplicación de mecanismo digital de medición de la satisfacción usuaria. (30%)
	2. Ejecución de Plan Nacional de Visibilización de las Corporaciones de Asistencia Judicial, año 2020. (40%)
	3. Desarrollo de una Política de Gestión y Desarrollo de Personas, con énfasis en el cuidado de los equipos. (30%)
Especial por Desempeño (Su cumplimiento da derecho al componente variable de la asignación).	4. Cumplimiento de metas asociadas a indicadores del SIG 2020. (100%)

La evaluación final del cumplimiento de metas se realizará por parte del DAJ.

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:

Aplicación de mecanismo digital de medición de la satisfacción usuaria. (30%)

En 2019 se desarrolló y aplicó una encuesta digital para medir la satisfacción de usuarios y usuarias atendidos en el servicio de Orientación e Información en Derecho que brindan las Corporaciones de Asistencia Judicial, cuyo proceso se encuentra en análisis por cada institución.

La meta para el año 2020 consistirá en el perfeccionamiento de esta encuesta y su aplicación respecto de la misma línea de servicio, en todos los centros de atención de las Corporaciones de Asistencia Judicial que se realizó en 2019, más una muestra piloto de CAVI a definir por cada CAJ.

Se realizará una reunión técnica con representantes de la meta por cada Corporación en el mes de enero, instancia en la que se compartirán los análisis realizados a partir del proceso 2019 y se acordarán las definiciones técnicas que regirán el proceso 2020.

Entre estas definiciones se cuentan las siguientes:

- La tasa de aplicación será de un 10% y la tasa de respuesta a alcanzar será de un 5%.
- La modalidad de aplicación podrá ser mixta, definiendo cada Corporación aquella que mejor acomode a su organización.
- La encuesta deberá ser perfeccionada para ser aplicada en todos los centros (CJ, ODL y Mediación), incluyendo las unidades CAVI que se definan por cada CAJ a modo de piloto.
- El instrumento deberá ser aprobado por el DAJ previo a su aplicación, para lo cual se dispondrá del mes de abril para revisión y ajustes.
- El periodo de aplicación comprenderá entre el 2 de mayo y el 31 de octubre.

Durante el primer trimestre, los encargados de esta meta de las 4 Corporaciones revisarán el instrumento aplicado en 2019 y acordarán los cambios necesarios para su aplicación en 2020, debiendo enviar una propuesta para ser aprobada al Departamento de Asistencia Jurídica en el primer informe de avance. Este informe también deberá contener un capítulo por cada Corporación en que se describa el proceso de preparación y organización interna de la aplicación del instrumento, en base a la modalidad definida por cada Servicio.

Finalmente, para apoyar el desarrollo de la meta y contribuir a sus resultados, cada Corporación deberá realizar acciones de difusión respecto del objetivo de la encuesta y del uso de la información, a funcionarios y usuarios.

Cronograma:

Actividades	Ponderación	Año 2020											
		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Definiciones técnicas	20%	■											
Preparación y organización		■	■	■	■								
Primer informe de avance				■									
Aplicación encuesta	30%					■	■	■	■	■	■		
Segundo informe de avance							■						
Análisis e Informe Final	50%											■	■

Medios de Verificación:

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

- **Primer informe de avance.** Debe dar cuenta del análisis realizado en conjunto por las 4 Corporaciones respecto del instrumento y formular una propuesta única de encuesta. A su vez, deberá contener un capítulo por cada Corporación en donde describa el proceso de preparación y organización de la aplicación, la modalidad de la misma, las unidades CAVI que operarán como piloto, y las acciones de difusión destinadas a una mejor ejecución de la meta. **Fecha de entrega:** martes 31 de marzo de 2020.
- **Segundo Informe de Avance.** Debe dar cuenta de la aplicación propiamente tal, indicando número de encuestas enviadas, y tasa de respuesta obtenida al 30 de junio de 2020. Respecto de lo obtenido, se solicita un análisis desagregado respecto de la población encuestada (variables sociodemográficas), como de las respuestas obtenidas por tipo de unidad operativa. El informe debe enviarse por cada Corporación vía oficio, solamente en versión digital. **Fecha de entrega:** viernes 24 de julio de 2020.
- **Informe Final.** El informe deberá dar cuenta del proceso de aplicación y sus resultados a nivel cuantitativo y cualitativo, conteniendo un análisis desagregado respecto de la población encuestada (variables sociodemográficas), como de las respuestas obtenidas por tipo de unidad operativa. Deberá además identificar dificultades y oportunidades de mejora del instrumento, formulando propuestas al respecto. **Fecha de entrega:** miércoles 20 de enero de 2021.

Monitoreo y seguimiento.

El 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 Paloma Domínguez Silva.

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 pdominguez@minjusticia.cl y ahaeger@minjusticia.cl.

Meta N°2.

Ejecución de Plan Nacional de Visibilización de las Corporaciones de Asistencia Judicial año 2020. (40%)

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, por lo tanto, las acciones que se realicen en las unidades operativas, y que se encuentren dirigidas a la comunidad, a través de instancias presenciales o remotas, serán consideradas en el plan en la medida que contribuyan a este objeto.

Elaboración e Implementación de los Planes:

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 en el mes de enero, donde se acordarán las definiciones técnicas que orientarán las acciones para todo el periodo.

Durante el primer trimestre, los responsables de esta meta de las 4 Corporaciones deberán elaborar conjuntamente el Plan Nacional de Visibilización 2020, cuyo objetivo será: “Derribar los mitos existentes en torno a las Corporaciones de Asistencia Judicial” y los Planes de Trabajo de cada Corporación para la consecución de la meta.

El Plan Nacional deberá considerar entre las actividades conjuntas, la realización de los “Diálogos de Acceso a la Justicia” y el “Día del Acceso a la Justicia”. Una vez elaborado el Plan Nacional, éste deberá enviarse a FENADAJ para observaciones y sugerencias.

Contenido mínimo del Plan Nacional (de ejecución conjunta entre CAJ) y del Plan de Trabajo (de cada CAJ):

1. Objetivo.
2. Definición de los públicos objetivos.
3. Mensaje.
4. Estrategia.
5. Plan de Medios.
6. Cronograma de actividades.

Los Planes deberán ser presentados al DAJ, no pudiendo comenzar a ejecutarse sino hasta contar con su aprobación. En caso de haber observaciones, el Plan deberá ajustarse a lo requerido.

El plazo de ejecución de los planes estará comprendido entre los meses de mayo y noviembre de 2020. Con posteridad a ello, deberá analizarse críticamente su desarrollo, dando cuenta de todo el proceso en el informe final de ejecución de la meta.

Cronograma:

Actividades	Ponderación	Año 2020											
		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Definiciones técnicas	20%												
Elaboración Plan Nacional													
Elaboración Plan de Trabajo													
Primer informe de avance													
Ejecución plan	30%												
Segundo informe de avance													
Análisis e informe final													

Medios de Verificación:

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

- **Primer informe de avance:** Este informe deberá contener el Plan Nacional de Visibilización elaborado conjuntamente por las 4 CAJ y el Plan de Trabajo de cada Corporación, el que deberá ser remitido al DAJ para su aprobación. **Fecha de entrega:** martes 31 de marzo de 2020. **Plazo aprobación DAJ:** lunes 20 de abril de 2020.
- **Segundo Informe de Avance:** Este informe deberá dar cuenta de la ejecución de los Planes a partir del desarrollo de las actividades programadas, alcances, observaciones y ajustes, si procede, a las actividades por desarrollar. El informe debe enviarse vía oficio, solamente en versión digital. **Fecha de entrega:** lunes 27 de julio de 2020.
- **Informe Final:** Deberá contener el balance conjunto del cumplimiento del Plan Nacional de Visibilización y del Plan de Trabajo de cada CAJ, incluyendo un registro cuantitativo y análisis cualitativo que permita insumar la planificación del año 2021. **Fecha de entrega:** miércoles 20 de enero de 2021.

Monitoreo y seguimiento:

El 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 Paloma Domínguez Silva.

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 pdominguez@minjusticia.cl y muribe@minjusticia.cl.

Meta N° 3:

Desarrollo de una Política de Gestión y Desarrollo de Personas, con énfasis en el Cuidado de los Equipos de Trabajo. (30%)

Uno de los principales desafíos de las políticas de gestión y desarrollo de personas, es alinear condiciones laborales, desempeño y necesidades estratégicas de las instituciones, con el propósito de aumentar la calidad de los bienes y servicios que se brinda a la ciudadanía.

La Política constituye el documento principal de la manifestación de la cultura organizacional de la institución. Involucra aquello que el servicio declara, valora y compromete; al mismo tiempo, es un factor diferenciador de lo que le distingue de otras instituciones. Es también una guía orientadora, que contempla pautas formales que conducen la acción, en el contexto de una institución.

Para el cumplimiento de esta meta, se deberá conformar un equipo de trabajo compuesto por representantes de las 4 CAJ y la FENADAJ, que tendrán la responsabilidad de elaborar conjuntamente una Política de Gestión y Desarrollo de Personas, con énfasis en el cuidado de los equipos de trabajo.

Cada Corporación deberá designar a un profesional del área de Recursos Humanos como responsable de la meta, quien deberá participar en la reunión técnica que se realizará en el mes de enero, instancia en que se concordarán las definiciones técnicas que orientarán el trabajo a realizar durante el año.

Contenidos de la Política:

El documento de la Política de Gestión de Personas con énfasis en el cuidado de los equipos deberá contemplar, de acuerdo con las orientaciones del Servicio Civil, al menos:

- a) Introducción
- b) Definiciones Estratégicas Institucionales
- c) Valores institucionales
- d) Objetivos de la Política de Desarrollo de Personas
- e) Actores y roles
- f) Marco normativo
- g) Directrices o Políticas específicas (elegir aquellas relacionadas con el cuidado de equipos de trabajo).

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

Cronograma:

Actividades	Ponderación	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
		Definiciones técnicas	20%	■									
Elaboración Plan de Trabajo		■		■									
Presentación Plan de Trabajo				■									
Ejecución del Plan de Trabajo					■	■	■	■	■	■	■	■	■
Informe de avance								■					
Análisis e informe final	50%											■	■

Medios de Verificación:

- **Plan de trabajo:** El Plan deberá dar cuenta de la programación de trabajo diseñada conjuntamente, adjuntando actas de las reuniones realizadas por el equipo de trabajo y listado de asistencia. **Fecha de entrega:** viernes 27 de marzo de 2020.
- **Informe de avance:** Este informe deberá dar cuenta del avance en el desarrollo del Plan de Trabajo. **Fecha de entrega:** miércoles 29 de julio de 2020.
- **Informe Final:** Este informe el documento final de la Política de Gestión de Personas con énfasis en el cuidado de equipos de trabajo. Deberá adjuntar verificadores de las actividades realizadas por el equipo de trabajo de la meta. **Fecha de entrega:** miércoles 20 de enero de 2021.

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 Luz María Pizarro Bonilla, Elizabeth Cerón González y Marcela Uribe Bascur.

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 lpizarro@minjusticia.cl, eceron@minjusticia.cl y muribe@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
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> <i>Oportunidad..... 15%</i> <i>Cumplimiento formato..... 15%</i> <i>Compleitud..... 20%</i> <i>Confiabilidad de los datos..... 50%</i>	95%	40%
2	% de ejecución del gasto.	$(\text{Gasto ejecutado año } t / \text{Gasto presupuestado año } t) * 100.$	Medir	10%
3	% de percepción de ingresos propios.	$(\text{Ingresos propios percibidos} / \text{Ingresos propios presupuestados}) * 100.$	Medir	10%
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%	20%
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%

- **Indicador N° 1.**

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.
Compleitud.	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.

Nota: 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.

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:

Reportes estadísticos mensuales de Consultorios Jurídicos, Centros de Atención Integral a Víctimas, Oficinas de Defensa Laboral y Centros de Mediación, además del informe que detalla dotación, cobertura y actividades relevantes del periodo. Estos reportes deben ser enviados al DAJ, el tercer día hábil de cada mes, con excepción del reporte correspondiente a diciembre, el que será establecido de acuerdo al plazo que fija la DIPRES. La remisión de los reportes deberá efectuarse a las direcciones muribe@minjusticia.cl, pdominguez@minjusticia.cl y ahaeger@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.**

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 2020:

Mes que reporta	Reporte Estadístico y Actividades Relevantes	Informe Mensual de Ejecución presupuestaria
Enero	Miércoles 5 de febrero de 2020	Viernes 7 de febrero de 2020
Febrero	Miércoles 4 de marzo de 2020	Lunes 9 de marzo de 2020
Marzo	Viernes 3 de abril de 2020	Martes 7 de abril de 2020
Abril	Miércoles 6 de mayo de 2020	Jueves 7 de mayo de 2020
Mayo	Miércoles 3 de junio de 2020	Lunes 8 de junio de 2020
Junio	Viernes 3 de julio de 2020	Martes 7 de julio de 2020
Julio	Miércoles 5 de agosto de 2020	Viernes 7 de agosto de 2020
Agosto	Jueves 3 de septiembre de 2020	Lunes 7 de septiembre de 2020
Septiembre	Lunes 5 de octubre de 2020	Miércoles 7 de octubre de 2020
Octubre	Miércoles 4 de noviembre de 2020	Lunes 9 de noviembre de 2020
Noviembre	Jueves 3 de diciembre de 2020	Lunes 7 de diciembre de 2020
Diciembre	Martes 5 de enero de 2021	Jueves 7 de enero de 2021

▪ **Indicador N°4**

Las CAJ deberán elaborar y enviar al DAJ informes cuatrimestrales acumulados de gestión, que den cuenta de la marcha de la Corporación en áreas tales como:

- Descripción de la Corporación y cobertura territorial.
- Gestión interna.
- Análisis del desempeño de las líneas de servicio y la calidad de la prestación.
- Proyectos e innovaciones en la prestación del servicio, infraestructura y/o gestión.

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

Medios de Verificación:

- **Primer Informe Cuatrimestral de Gestión**, período Enero – Abril de 2020. **Fecha de entrega:** miércoles 20 de mayo de 2020.
- **Segundo Informe Cuatrimestral de Gestión**, acumulado Enero – Agosto de 2020. **Fecha de entrega:** miércoles 23 de septiembre de 2020.
- **Informe Anual de Gestión**, acumulado Enero – Diciembre de 2020. **Fecha de entrega:** miércoles 20 de enero de 2021.

Los informes de gestión deben remitirse en los formatos y plazos establecidos, a la Jefatura del Departamento de Asistencia Jurídica, quien será la contraparte técnica de este indicador, 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	Viernes 14 de febrero
Febrero	Viernes 13 de marzo
Marzo	Miércoles 15 de abril
Abril	Viernes 15 de mayo
Mayo	Viernes 12 de junio
Junio	Martes 14 de julio
Julio	Viernes 14 de agosto
Agosto	Lunes 14 de septiembre
Septiembre	Jueves 15 de octubre
Octubre	Viernes 13 de noviembre
Noviembre	Martes 15 de diciembre
Diciembre	Viernes 15 de enero 2021

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.

Los informes de gestión mensual serán enviados a través de correo electrónico por los coordinadores regionales 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.	Incorporar y medir.	5%
2	% de aumento de casos ingresados a Orientación e Información, en relación al año anterior, en todas las unidades operativas.	$[(N^{\circ} \text{ casos ingresados a OI año } t / N^{\circ} \text{ casos ingresados a OI año } t-1)-1]*100$	Obtener al menos un aumento del 5% de casos ingresados en relación al año anterior.	10%
3	% de aumento de casos ingresados a Solución Colaborativa de Conflictos, en relación al año anterior.	$[(N^{\circ} \text{ casos ingresados a RAC año } t / N^{\circ} \text{ casos ingresados a RAC año } t-1)-1]*100$	Mantener el N° casos ingresados a SCC, en relación al año anterior.	10%
4	% causas ingresadas a los Tribunales de Justicia, en relación al año anterior.	$(N^{\circ} \text{ causas ingresadas a tribunales año } t / N^{\circ} \text{ causas ingresadas tribunales año } t-1)*100$	Obtener al menos el 95% de casos ingresados en relación al año anterior.	10%
5	% de causas con sentencia favorable o avenimiento/conciliación respecto del total de causas terminadas.	$(N^{\circ} \text{ de causas terminadas con sentencia favorable o avenimiento año } t / N^{\circ} \text{ total de causas terminadas año } t)*100$	Medir	5%
6	% Audiencias en materia de familia en la que comparecen abogados/as en relación al total de audiencias en materia de familia asistidas por la Corporación.	$[(N^{\circ} \text{ de audiencias en materia de familia en la que comparecen abogados en el año } t / N^{\circ} \text{ total de audiencias en materia de familia asistidas por la CAJ en el año } t)-1]*100$	Medir	5%
7	Promedio de actividades comunitarias de prevención de conflictos realizadas por unidades operativas del mismo tipo.	$\sum \text{Actividades comunitarias realizadas en el año } t \text{ por unidades operativas de un mismo tipo} / N^{\circ} \text{ total de unidades operativas de un mismo tipo.}$	Ejecutar al menos 2 actividades en promedio, por unidad operativa del mismo tipo.	5%

8	Promedio de actividades comunitarias de promoción de derechos realizadas por unidades operativas del mismo tipo.	\sum Actividades comunitarias 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.	5%
9	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	7%
10	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	5%
11	% de casos terminados en OI, sin requerir gestiones posteriores en relación al total de casos OI terminados.	(N° casos terminados en OI sin requerir gestiones posteriores, año t / N° casos OI terminados año t)*100	Medir	5%
12	Tiempo promedio de duración de casos terminados de Solución Colaborativa de Conflictos (SCC).	\sum días de duración de casos SCC terminados en el año t / N° de casos terminados SCC en el año t.	Medir	5%
13	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	5%
14	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	6%
15	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	5%
16	% de acuerdos SCC y resultados judiciales favorables, cuyo cumplimiento se corrobora un año después.	(N de acuerdos SCC y resultados judiciales favorables, cuyo cumplimiento se corrobora en año t/ N° acuerdos SCC y resultados judiciales favorables año t-1 que componen la muestra)*100	Medir	7%

Fuentes de información de los indicadores:

- El indicador N° 1, se medirá con información de los Consultorios Jurídicos, Centros de Atención Integral a Víctimas, Centros de Mediación y Oficinas de Defensa Laboral.
- El indicador N° 2, se medirá con información de los Consultorios Jurídicos, Centros de Atención Integral a Víctimas, Centros de Mediación y Oficinas de Defensa Laboral.
Se hace presente que se debe reportar como casos ingresados, solamente aquellos atendidos por profesionales y técnicos.
- El indicador N° 3, se medirá con información de los Consultorios Jurídicos y Centros de Mediación.
- El indicador N° 4, se medirá con información de los Consultorios Jurídicos y Oficinas de Defensa Laboral.
- El indicador N° 5, se medirá con información de los Consultorios Jurídicos y Oficinas de Defensa Laboral.
- El indicador N° 6, se medirá con información de los Consultorios Jurídicos.
- Los Indicadores N°7 y N°8 se medirán con información de los Consultorios Jurídicos, Centros de Atención Integral a Víctimas, Centros de Mediación y Oficinas de Defensa Laboral.

La Dirección Regional respectiva deberá realizar planificación estratégica de la línea de Prevención de Conflictos y Promoción de Derechos, recogiendo temáticas de interés de la población, definiendo objetivos y metodologías para las acciones a realizar por cada una de las unidades operativas de la región durante el año.

En el caso de los indicadores N° 9 al 15, 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	

- Los indicadores N°9, N°10 y N°11, se medirán con información de los Consultorios Jurídicos.
- El indicador N°12, se medirá con información de los Consultorios Jurídicos y Centros de Mediación en forma separada.
- El indicador N°13, se medirá con información de los Consultorios Jurídicos.
- El indicador N°14 se medirá con información de los Consultorios Jurídicos y las Oficinas de Defensa Laboral.
- El indicador N°15 se medirá con información de los Centros de Atención Integral a Víctimas.
- Para la medición del indicador N°16, se considerará a todas las unidades operativas de la Corporación. La muestra de causas judiciales terminadas con resultado favorable ascenderá a 7 causas y los casos de SCC terminados con acuerdo deberán corresponder al 25% de los terminados, respecto de los cuales – un año después - se aplicará un instrumento de seguimiento que permita verificar que el cumplimiento del resultado se mantiene en el tiempo, atendida la experiencia del periodo anterior. Este ejercicio deberá efectuarse 2 veces al año. Se adjunta instrumento y guía de aplicación en el Anexo N° 2.

Monitoreo y Seguimiento:

La Jefa del Departamento de Asistencia Jurídica estará a cargo del monitoreo y seguimiento de esta meta, junto con las profesionales Ana Castillo Haeger y Marcela Uribe Bascur.

Medios de Verificación:

- Reportes estadísticos mensuales emanados desde las Direcciones Generales de cada Corporación.
- Informes acumulativos de indicadores SIG regional, elaborados por las Direcciones Regionales de cada Corporación.

Contenidos de los Informes:

Los informes acumulativos deberán contener un análisis del desempeño de los indicadores N° 1 al 8.

Para el caso de los indicadores N° 2, 3, 4, 7 y 8, 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° 9 y 11, 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.

En relación al indicador N° 10, 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° 12 al 15, 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 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 de solución colaborativa, debe presentarse de manera separada los tiempos de duración de los procesos seguidos en Consultorios Jurídicos y Centros de Mediación.
 - c. 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° 16, dado que este indicador se mide semestralmente, en el primer informe acumulativo se debe informar la determinación de la muestra, de acuerdo lo indicado en la guía de aplicación de la encuesta, señalando el número de usuarios a encuestar en cada semestre y en cada caso:

	Primer Semestre			Segundo Semestre			Año
Patrocinio Judicial	C. Jurídico	ODL	Total	C. Jurídico	ODL	Total	Total
SCC	C. Jurídico	C. Mediación	Total	C. Jurídico	C. Mediación	Total	Total

En los períodos siguientes, respecto de este indicador, el informe debe contemplar:

1. Determinación de la muestra.
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 deben enviarse vía correo electrónico a la Jefa del Departamento de Asistencia Jurídica, shartard@minjusticia.cl con copia a ahaeger@minjusticia.cl y muribe@minjusticia.cl. Las fechas de entrega de informes son:

- **Primer Informe Cuatrimestral**, período Enero – Abril de 2020. **Fecha de entrega:** miércoles 20 de mayo de 2020.
- **Segundo Informe Cuatrimestral**, acumulado Enero – Agosto de 2020. **Fecha de entrega:** miércoles 23 de septiembre de 2020.
- **Informe Anual**, acumulado Enero – Diciembre de 2020. **Fecha de entrega:** miércoles 20 de enero de 2021.

Adicionalmente, la meta considerará la realización de tres reuniones técnicas durante el año en las cuales se analice su evolución.

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 2020, 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 Regional y por el encargado 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 1

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

Centro de Responsabilidad: Direcciones Regionales CAJ.

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

Modelo de Informe de Gestión.

CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL DE _____

INFORME DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

PERIODO _____

ANTECEDENTES GENERALES

- 1. Breve presentación de la Corporación.**
- 2. Cuadro de cobertura territorial.**

Región	N° Consult. Jurídicos	N° Unidades Móviles	N° Centros Mediación	N° CAVI	N° ODL	N° Comunas con Centros Fijos	N° Comunas Atendidas	Total Comunas
TOTAL								

CONTENIDOS POR ÁREAS DE GESTIÓN

1. COORDINACIÓN – COMUNICACIONES

1.1. Coordinación interna:

Instancias de coordinación interna	Descripción	Periodicidad	N° reuniones realizadas en el período

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

1.2. 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 y/o reuniones 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.

1.3. Agregar otra información que se considere relevante.

2. GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTARIA

2.1. 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			

2.2. Análisis y proyecciones.

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

3. SERVICIO A LOS USUARIOS/AS – GESTIÓN UNIDADES OPERATIVAS

3.1. Principales iniciativas implementadas para el mejoramiento de los procesos de prestación de servicios, a partir del análisis crítico del desempeño estadístico del periodo.

Proceso	Análisis del desempeño de la línea en relación al histórico.	Iniciativa	Plazo Ejecución	Resultado Esperado
Orientación e Información en Derechos				
Solución Colaborativa de Conflictos				
Patrocinio Judicial				
Atención integral a víctimas				
Prevención de Conflictos y Promoción de Derechos				

3.2. Calidad del Servicio.

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

Se solicita indicar en forma breve cuáles son los protocolos a seguir por la institución para enfrentar problemas derivados de las listas de espera y de los reclamos.

4. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

4.1. Dotación Dirección General.

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

4.2. Dotación Direcciones Regional.

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

4.3. Dotación Unidades operativas por región.

Región _____	N° Cargos Vigentes	N° Cargos Vacantes	N° de licencias médicas en el periodo
Consultorio Jurídico			
Oficina de Defensa Laboral			
Centro de Atención Integral a Víctimas			
Centro de Mediación			

5. PROYECTOS E INNOVACIONES

Informar sobre proyectos, innovaciones y/u otros aspectos de la gestión institucional que se desee destacar.

ANEXO 2

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

Centro de Responsabilidad: Direcciones Regionales CAJ.

Indicador N° 16. % de acuerdos SCC y resultados judiciales favorables, cuyo cumplimiento se corrobora un año después.

Encuesta de seguimiento de los acuerdos y resultados favorables en servicios de solución colaborativa de conflictos y de patrocinio judicial, y guía para su aplicación en 2020.

ENCUESTA DE SEGUIMIENTO DE LOS ACUERDOS Y RESULTADOS FAVORABLES EN SERVICIOS DE SOLUCIÓN COLABORATIVA DE CONFLICTOS Y DE PATROCINIO JUDICIAL

Datos del encuestado: se extrae de base de datos de causas/casos favorables o con acuerdo. A saber:

- Nombre usuario
- Centro de atención.
- Materia de la causa/caso favorable o acuerdo alcanzado.
- Submateria causa/caso favorable o acuerdo alcanzado.
- Fecha de término de la causa/caso favorable o acuerdo.

N°	Pregunta	Atributo calidad que mide/																		
1	<p>Cuándo concluyó su causa, ¿quién le informó este resultado?</p> <table border="1"> <tr> <td>Abogado/a</td> <td>Postulante</td> <td>Otro</td> <td>No sabe / no recuerda</td> <td>Nadie</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Abogado/a	Postulante	Otro	No sabe / no recuerda	Nadie						Calidad de la atención								
Abogado/a	Postulante	Otro	No sabe / no recuerda	Nadie																
2	<p>¿Recibió copia de la sentencia o el acuerdo en el que se contenía ese resultado?</p> <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	<p>¿Cómo considera que fue la información recibida?</p> <table border="1"> <tr> <td></td> <td>Muy de acuerdo</td> <td>De acuerdo</td> <td>Indiferente</td> <td>En desacuerdo</td> <td>Muy en desacuerdo</td> </tr> <tr> <td>Clara</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Oportuna</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>		Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	Clara						Oportuna						Calidad de la atención.
	Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Muy en desacuerdo															
Clara																				
Oportuna																				

4	¿Cómo evalúa la atención recibida?					Calidad de la atención.
	Muy Buena	Buena	Indiferente	Mala	Muy mala	
5	Desde el término de su caso/causa, ¿se logró el cumplimiento de los acuerdos (o de la sentencia)?					Sostenibilidad del acuerdo o sentencia
	Totalmente	Parcialmente	Indiferente	Poco	Nada	
6	¿Le explicaron qué debe hacer en caso de que no se cumplan los acuerdos (o la sentencia)?					Sostenibilidad del acuerdo o sentencia
	Si	No	No sabe / no recuerda			

GUÍA DE APLICACIÓN Y ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE SEGUIMIENTO DE LOS ACUERDOS Y RESULTADOS FAVORABLES EN SERVICIOS DE SOLUCIÓN COLABORATIVA DE CONFLICTOS Y DE PATROCINIO JUDICIAL

1. Muestra.

Cada región debe determinar una muestra de causas judiciales terminadas con resultado favorable y de casos de SCC terminados con acuerdo, 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 durante el primer semestre 2020, la muestra deberá contener como mínimo:

- Las 7 primeras causas terminadas con resultado favorable en el primer semestre 2019, en cada uno de los Consultorios Jurídicos y Oficinas de Defensa Laboral.
- El 25% de los casos SCC terminados con acuerdo el primer semestre de 2019, en cada uno de los Centros de Mediación y Consultorios Jurídicos.

Para medir durante el segundo semestre 2020, la muestra deberá contener como mínimo:

- Las 7 primeras causas terminadas con resultado favorable en el segundo semestre 2019, en cada uno de los Consultorios Jurídicos y Oficinas de Defensa Laboral.

- El 25% de los casos SCC terminados con acuerdo el segundo semestre de 2019, en cada uno de los Centros de Mediación 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. En los casos en que no pueda ubicarse al usuario/a, debe reemplazarse por otro.

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

3. Cálculo del Indicador N° 16.

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° acuerdos SCC y resultados judiciales favorables cuyo cumplimiento se corrobora en año t / N° acuerdos SCC y resultados judiciales favorables año t-1 que componen la muestra) x 100*

El cálculo del indicador se realiza a partir de la información aportada por la pregunta 5 de la encuesta.

Para efectos del análisis, debe calcularse separado para SCC (diferenciando centros de mediación y consultorios) y Patrocinio Judicial (diferenciando entre consultorios y ODL).

4. Análisis de datos.

Además del dato específico para el indicador, la encuesta contempla algunas preguntas que permiten obtener información respecto de la calidad del servicio brindado. Cada región debe analizar los datos levantados, desde la perspectiva de la mejora continua del servicio.