



INSTRUCTIVO N°1
PLANILLA DE REGISTRO MENSUAL DE
CENTROS DE ATENCIÓN JURÍDICO SOCIAL O
CONSULTORIOS JURÍDICOS POR REGIÓN
2022

El propósito de este instructivo es definir los conceptos involucrados en la planilla de registro mensual de los Centros de Atención Jurídico Social o Consultorios Jurídicos (en adelante Centro/s) dependientes de las Corporaciones de Asistencia Judicial (CAJ), con el objeto de homologar y realizar un adecuado seguimiento de la gestión que desarrollan.

Esta información debe ser recogida por cada región, y enviada de manera periódica al Departamento de Asistencia Jurídica del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Para garantizar la confiabilidad de los antecedentes reportados, es indispensable contar con claridad conceptual y el consenso de todos los funcionarios y el personal involucrado en el registro, ya que dicha información permitirá adoptar decisiones acertadas para el funcionamiento del sistema de asistencia jurídica.

1. ANTECEDENTES GENERALES DE LAS REGIONES INFORMADAS

En este acápite debe registrarse la Región informante, el número y comunas de los Centros o Consultorios Jurídicos involucrados en el registro, la Corporación a la cual pertenecen, y el mes y año correspondiente al periodo informado.

En cuanto a los funcionarios involucrados en la gestión de los Centros, se requiere señalar el número de abogados/as, técnicos, trabajadores/as sociales, administrativos/as y postulantes que prestaron servicios en el mes reportado.

2. PERSONAS INGRESADAS POR LÍNEA DE ATENCIÓN

Se refiere a los usuarios/as que acceden al Centro, con independencia del número de casos y materias consultadas. Esta información se registrará en las líneas de atención de Orientación e Información en Derechos, Solución Colaborativa de Conflictos y Patrocinio Judicial, de manera total y segregada por género. Incorporándose en esta versión, el acápite que incluye las atenciones generales realizadas por los funcionarios de la Corporación, sean estos del estamento profesional o administrativo.

En este punto, se registra las personas de nacionalidad chilena y extranjera que ingresan al servicio, distinguiendo en el primer caso entre quienes declaran y no declaran pertenencia a alguna de las etnias reconocidas por la Ley N° 19.253, y que son usuarias en el mes informado.

Para identificar la pertenencia a un pueblo indígena, se deberá preguntar en la primera entrevista –y por única vez- si el usuario o usuaria se considera parte de alguno de ellos, y a cuál específicamente.

Cabe señalar que a esta sección de registro se ha agregado desde 2020 un recuadro sobre Información general, en el que se debe consignar el total de consultas generales ingresadas al centro y el número de personas involucradas. Las consultas generales se refieren a todas las consultas de información general 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. Respecto del dato persona deberá desagregarse el sexo, la nacionalidad y pertenencia a pueblos originarios.

En la primera atención, el funcionario debe ingresar la consulta efectuada por el usuario o usuaria y canalizarla adecuadamente, a través de la entrega de la información correspondiente, o con la derivación a un profesional del centro que le entregará la asesoría jurídica que requiere con el servicio de Orientación e Información en Derecho.

Lo anterior significa que el número de personas y consultas generales recibidas incluye aquellas que corresponderá ingresar a la línea de orientación e información en Derecho.

INSTRUCTIVO N°1
PLANILLA DE REGISTRO MENSUAL DE
CENTROS DE ATENCIÓN JURÍDICO SOCIAL O
CONSULTORIOS JURÍDICOS POR REGIÓN
2022

Por último, este dato es relevante porque permite recoger con mayor nivel de detalle el número total de personas que acudieron a la Corporación, con independencia de la pertinencia de su caso con el servicio que entrega el centro visitado o contactado por vía presencial o remota.

3. RESUMEN DE CASOS Y CAUSAS INGRESADOS AL CENTRO POR LÍNEA DE ATENCIÓN

Se deberá registrar el número de casos ingresados a la línea de Orientación e Información en Derecho y a la línea de Solución Colaborativa de Conflictos. Sólo respecto de la línea Judicial, deberá reportarse además los casos ingresados y las causas ingresadas a los Tribunales de Justicia. Cabe señalar que tanto los casos como las causas deben ser registrados según la materia correspondiente.

4. LÍNEA ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN (OI) EN DERECHO

El servicio de Orientación e Información en Derecho es aquel que se brinda a usuarios y usuarias, a través de una o más entrevistas en que se realiza una asesoría profesional en donde se conoce la necesidad jurídica o la problemática que les afecta y se le ofrece las alternativas de solución que la Corporación está en condiciones de entregarle, de acuerdo a su oferta programática (solución colaborativa de conflictos y patrocinio judicial).

Eventualmente, puede implicar la derivación a otra institución o servicio público, y/o el cierre de la consulta una vez que es asesorado.

- **Personas ingresadas.**

Se refiere al número de usuarios/as que accede a la asesoría de un profesional del centro, independiente del número de casos y materias consultadas.

- **Casos ingresados**

Un caso ingresado al servicio de Orientación e Información en Derecho corresponde a aquella consulta que representa una necesidad jurídica o un conflicto de relevancia jurídica, cuya materia puede o no ser de competencia de la Corporación.

Cabe indicar que una misma persona puede efectuar más de una consulta, caso en el cual deberá registrarse cada una de las materias y submaterias consultadas, y el sexo del consultante en las columnas correspondientes.

El número de casos ingresados debe ser igual al indicado en la tabla de Resumen de Casos, y también deberá existir debida correspondencia con el sexo del consultante registrado en la misma tabla .

- **Otras gestiones de carácter extrajudicial**

Son todas aquellas actuaciones que realizan los profesionales del Centro, que han surgido en el contexto de la atención otorgada en la línea de Orientación e Información en Derecho, y que demandan que el caso no pueda ser resuelto en una única entrevista. En este contexto, se incluye un catálogo de actuaciones en el cual se debe señalar el número de gestiones ejecutadas en el mes, y la materia a la cual corresponden. Estas son:

- Gestiones administrativas en general: apoyo en la obtención de documentación o certificados.
- Redacción de escritos sin patrocinio judicial.
- Derivación responsable: supone la coordinación de una hora de atención en otro servicio público o privado, así como otro centro CAJ, la cual es informada al usuario/a, a quién

INSTRUCTIVO N°1
PLANILLA DE REGISTRO MENSUAL DE
CENTROS DE ATENCIÓN JURÍDICO SOCIAL O
CONSULTORIOS JURÍDICOS POR REGIÓN
2022

además debe entregársele un documento que contenga la derivación e idealmente, el listado de antecedentes que debe informar a la entidad derivada.

- Redacción de escrituras públicas.
- Informes sociales y/o socioeconómicos, realizados fuera del contexto de un patrocinio judicial asumido por la Corporación.
- Visitas domiciliarias realizadas fuera de un contexto judicial.
- Otorgamiento de privilegio de pobreza para fines no judiciales.
- Posesiones efectivas intestadas.
- Otras gestiones del área social.
- Otras gestiones del área jurídica.
- Seguimiento de casos: entrevistas o consultas dirigidas a conocer el estado de situación tras la gestión efectuada.

Para determinar la procedencia de algunas de estas gestiones que ameriten el otorgamiento de beneficio de asistencia jurídica gratuita, **se deberá aplicar el mecanismo de focalización vigente**, conforme lo determine el abogado/a jefe de cada Centro.

Cabe señalar que **califican para ingresar a la línea de atención de patrocinio judicial, todos aquellos usuarios/as que pertenezcan hasta el QUINTO DECIL más vulnerable de la población**, conforme la información aportada desde el sistema de Registro Social de Hogares.

- **Casos terminados**

En el servicio de Orientación e Información en Derecho se debe canalizar adecuadamente la necesidad jurídica o la problemática que afecta al usuario o usuaria, dando término a la asesoría por diversas causales. En este recuadro se consideran los casos terminados en el presente mes, en función de las siguientes razones:

- Ingreso a Solución Colaborativa de Conflictos
- Ingreso a la Sección Judicial
- Derivado a Centro CAJ
- Derivado a Mediación Licitada
- Derivado a otra Institución
- Suficientemente informado / orientado.

Cabe señalar que este término no implica necesariamente la conclusión del servicio que otorga la Corporación, sino que solo refiere al motivo de término de la consulta OI, la cual podrá perseverar como caso al interior del servicio una vez que continúe su atención en la línea de solución colaborativa de conflictos, patrocinio judicial, o sea derivado a otro centro CAJ.

5. LÍNEA DE SOLUCIÓN COLABORATIVA DE CONFLICTOS (SCC)

- **Casos ingresados**

Se entiende como caso ingresado a la línea de Solución Colaborativa de Conflictos aquel asunto de relevancia jurídica que puede ser susceptible de ser resuelto por los involucrados por medio de la conciliación, y que el usuario/a informado de esta línea de servicio ha manifestado su interés de participar en una sesión conjunta con su contraparte, convirtiéndose en solicitante de la conciliación.

Estos casos pueden proceder derivados desde la línea de Orientación e Información en Derecho, así como desde la línea de Patrocinio Judicial, y deben ser registrados en cuanto a la materia origen del conflicto, y el número de personas solicitantes.

El análisis de susceptibilidad del caso corresponde al profesional que ofrece la línea, para lo cual deberá tomar en cuenta lo dispuesto en el Manual de Atención respectivo, ofreciendo

INSTRUCTIVO N°1
PLANILLA DE REGISTRO MENSUAL DE
CENTROS DE ATENCIÓN JURÍDICO SOCIAL O
CONSULTORIOS JURÍDICOS POR REGIÓN
2022

preferentemente este servicio en asuntos civiles y de familia cuya mediación no es materia obligatoria, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 106 de la Ley N° 19.968.

En la tabla concerniente a personas ingresadas, deberán consignarse tanto quienes ofician como solicitantes del servicio, como aquellos solicitados con quienes se han llevado a cabo sesiones durante el mes, con independencia del resultado del proceso. **Esta información debe ser consistente con aquella indicada en las Personas Ingresadas por Línea de Atención** identificado en el número 2. Asimismo, el **número de casos ingresados a SCC debe ser igual al indicado en la tabla de Resumen de Casos y Causas Ingresados expuesta en el número 3.**

- **Casos en que no se realizó Conciliación o de Término Administrativo**

Se entiende como caso que en que no se realizó conciliación, aquel ingresado a la línea SCC, pero que tras diversas circunstancias que el propio cuadro explicita, no fue posible materializar el proceso.

Las razones que se señalan son las siguientes:

- Solicitado no acepta participar del proceso de SCC.
- Solicitado no se presenta al proceso de SCC.
- Solicitante no se presenta al proceso de SCC.
- No es posible contactar al solicitante luego del ingreso.
- No es posible contactar al solicitado.
- El caso no reúne los criterios de ingreso proceso de SCC: en este caso, debe atenderse a lo dispuesto al efecto en el modelo de atención de la línea.
- El caso fue resuelto en forma previa.
- Otra: esta alternativa es de carácter residual, y en el caso de exceder el 30% del porcentaje total de las razones pre señaladas, deberá indicarse en una nota los motivos que la fundan.

En este espacio sólo se contemplan los casos que no ejecutan sesión conjunta, cualquiera sea la razón de ello, y **se califican como terminados administrativamente.**

Cuando se ha celebrado una o más sesiones conjuntas y en ellas los participantes no logran alcanzar un acuerdo, el registro de este caso debe realizarse en la sección **“Total terminados sin acuerdo”**, del cuadro que contiene la forma de resultado y materia discutida, en la cual se registran los procesos colaborativos una vez terminados, como se dispone .

- **Casos Terminados**

Registra aquellos casos que han concluido la conciliación, habiéndose realizado al menos una sesión en la que el proceso concluyó, con o sin acuerdo de las partes, con independencia del mes en que el caso haya ingresado al consultorio jurídico.

- **Casos Terminados con acuerdo:** Se entenderá un caso terminado con acuerdo, aquel que logra una solución que aborda total o parcialmente las materias en conflicto planteadas por los participantes.
- **Caso terminado sin acuerdo:** Un caso terminado sin acuerdo es aquel en que, tras el proceso de resolución alternativa de conflictos de al menos una sesión, los participantes no lograron alcanzar un acuerdo.

- **Casos Vigentes**

Son casos vigentes aquellos que, habiendo sido ingresados en el mes informado, o en uno anterior, el proceso no ha concluido, y por lo tanto su gestión se traspasa para el periodo siguiente.

**INSTRUCTIVO N°1
PLANILLA DE REGISTRO MENSUAL DE
CENTROS DE ATENCIÓN JURÍDICO SOCIAL O
CONSULTORIOS JURÍDICOS POR REGIÓN
2022**

Adicionalmente, deberá registrarse el número de personas involucradas en los casos terminados, según tipo de término, considerando tanto al solicitante como al solicitado. Por último, deberá consignarse la información del número de personas que se verán beneficiadas a partir del resultado de la mediación, además de los intervinientes ya registrados.

- **Atenciones realizadas por el Centro en el mes en la línea SCC**

En este cuadro se registran las gestiones que desarrollaron los profesionales de los Centros con ocasión de la línea, distinguiendo entre:

- Número de sesiones individuales, tanto solicitante como solicitado.
- Número de sesiones conjuntas.
- N° de sesiones de asesoría jurídica. En ellas no se distingue si la acción se realiza respecto de una o todas las partes involucradas en un conflicto.
- N° de gestiones de seguimiento de casos: se trata de actuaciones no presenciales, que tienen por objeto monitorear la asistencia de los usuarios/as al servicio, el seguimiento de los acuerdos alcanzados o las acciones de derivación que pueden surgir a propósito de esta línea de servicio (llamadas telefónicas, citaciones, correos electrónicos).

6. LÍNEA JUDICIAL

La información registrada en esta línea de atención debe dar cuenta de los casos y causas judiciales tramitados por la Corporación, debiendo consignarse además las personas patrocinadas en estos procesos.

- **Registro Ingreso de Sistema de Focalización**

Conforme la necesidad de reportar antecedentes que permitan determinar las vías de ingreso automático de los casos a la Línea Judicial, y así como aquellos casos respecto de los cuales media un proceso de calificación del usuario/a, se introduce en el registro una tabla que consigna cada una de estas situaciones, en atención a los criterios de focalización de las Corporaciones para los Consultorios Jurídicos que han sido recogidos en el documento técnico que regula la aplicación del mecanismo y los criterios de excepcionalidad.

El número total que se registre para identificar las distintas formas de ingresos a la línea (automática o vía calificación) debe ser equivalente al número de personas ingresadas a la línea.

- **Casos ingresados**

Se entiende como caso ingresado a la Línea Judicial todo aquel conflicto de relevancia jurídica susceptible de judicializarse, y respecto del cual la Corporación puede asumir su patrocinio y representación ante los Tribunales de Justicia.

Se refiere tanto al asunto derivado desde OI, o de SCC en los casos en que no se hubiese obtenido acuerdo o este haya sido parcial correspondiendo iniciar una acción en las materias no resueltas por esta vía, como a los derivados desde otras Corporaciones de Asistencia Judicial, otros Centros de la misma Corporación u otras instituciones.

El número de casos ingresados debe ser igual al indicado en la tabla de Resumen de Casos y Causas Ingresados expuesta en el número 3.

**INSTRUCTIVO N°1
PLANILLA DE REGISTRO MENSUAL DE
CENTROS DE ATENCIÓN JURÍDICO SOCIAL O
CONSULTORIOS JURÍDICOS POR REGIÓN
2022**

- **Causas ingresadas al Tribunal**

Se entiende por causas ingresadas al Tribunal aquellos casos que han sido judicializados en Tribunales.

Si la CAJ representa al **demandante**, la causa se entiende ingresada **desde la primera actuación de la Corporación ante los Tribunales**. Ejemplo: Demanda, patrocinio y poder, medida prejudicial, etc.

Si la CAJ representa al **demandado**, la causa se entiende ingresada **desde que la defensa judicial del caso es asumida por la Corporación**, siempre que a esa fecha ya tenga ROL o RIT asignado en Tribunales y **se haya efectuado al menos una actuación judicial en el proceso**. Ejemplo: Contestación de la demanda, patrocinio y poder, etc.

El número de causas ingresadas debe ser igual al indicado en la tabla de Resumen de Casos y Causas Ingresados expuesta en el número 3.

- **Causas terminadas**

Se entiende por causa terminada aquella causa declarativa que ha sido fallada por resolución judicial que ponga fin a la instancia, o por medio de un equivalente jurisdiccional.

En los casos en que la causa se encuentre en fase en cumplimiento incidental o se tramite por la vía ejecutiva, se entenderá terminada cuando haya concluido ante el Tribunal correspondiente, con el pago total de la obligación, o no siendo posible éste, habiéndose agotado las gestiones útiles para la procedencia de su cumplimiento o ejecución.

Cabe señalar que la causa se entiende terminada judicialmente una vez que culmina su tramitación en la respectiva instancia. **Si la causa continúa su tramitación en una instancia diferente, se registra como una nueva causa judicial, sin perjuicio del Folio único que la Corporación pueda asignarle internamente.**

Finalmente, se entenderá también por causa terminada, aquella que incurra en situación de cancelación, revocación, abandono o desistimiento, lo que genéricamente se denomina términos de orden administrativo, los cuales son determinados por la propia Corporación en función del detalle considerado para cada una de estas circunstancias en el presente instructivo.

Cabe señalar que, para efectos de la medición estadística de la gestión, el término de las causas debe registrarse en función de su resultado. En este contexto, se han definido las siguientes categorías:

- **Causas terminadas con resultado favorable**

Se entiende que una causa puede ser terminada con un resultado favorable cuando:

- En el caso del patrocinado **demandante**, cuando el Tribunal acogió total o parcialmente la acción entablada. Deberá distinguirse dicha circunstancia en el registro estadístico.
- En el caso del patrocinado **demandado**, el Tribunal rechazó la acción del demandante. Asimismo, se entenderá como causa terminada con resultado favorable, aquella en la cual se logre proteger parcialmente los intereses del patrocinado demandado, no obstante se falle en su contra. Deberá distinguirse dicha circunstancia en el registro estadístico.
- En el caso de que las partes lleguen a un **acuerdo** que ponga término al juicio, ya sea por avenimiento o por conciliación, y el acuerdo sea celebrado en sede judicial o esté autorizado por el Tribunal.

INSTRUCTIVO N°1
PLANILLA DE REGISTRO MENSUAL DE
CENTROS DE ATENCIÓN JURÍDICO SOCIAL O
CONSULTORIOS JURÍDICOS POR REGIÓN
2022

○ **Causas terminadas con resultado desfavorable**

Se entiende que una causa puede ser considerada desfavorable cuando:

- En el caso del patrocinado **demandante**, el Tribunal no acogió total o parcialmente la acción entablada.
- En el caso del patrocinado **demandado**, el Tribunal acogió total o parcialmente la acción del demandante.

○ **Causas terminadas por disposición administrativa de la Corporación**

- Cancelación: Acto por el cual el abogado/a jefe o abogado auxiliar con autorización expresa del abogado jefe, renuncia al patrocinio judicial poniendo término a la tramitación de la causa en razón de la conducta impropia del patrocinado/a, tales como violencia física o verbal, o inasistencia grave e injustificada a alguna gestión esencial de la tramitación de la causa.
- Revocación: Actuación judicial del patrocinado/a mediante la cual pone fin a la representación otorgada al abogado/a de la Corporación, ya sea en forma expresa o en virtud de conferir patrocinio a un abogado/a externo.
- Abandono: Acto por medio del cual el abogado/a jefe o supervisor declara abandonada una causa producto de la inasistencia injustificada del patrocinado/a al menos en 2 citaciones necesarias e indispensables para la tramitación o gestión de la causa, dentro del plazo de 4 meses.
- Desistimiento: Acto del patrocinado/a por medio del cual manifiesta en forma escrita su deseo de no perseverar en la tramitación judicial de su causa.

En este contexto, una vez acontecido el término, los abogados/as patrocinantes deberán renunciar al patrocinio y poder conferido, y a su vez revocar el poder que hubieren otorgado en otros colegas y/o postulantes.

○ **Causas terminadas por orden del Tribunal**

Se entiende que una causa puede ser terminada por orden del Tribunal cuando se evacúan resoluciones que ponen término a la instancia, sin que con ello se genere un pronunciamiento respecto del fondo del asunto. Ej. Cuando no se continúa la tramitación de la acción por falta de domicilio del demandado para ser notificado.

Finalmente, el instructivo contiene una tabla resumen de causas terminadas, que permite visualizar por materia el tipo de término alcanzado en cada causa.

En este contexto, una vez acontecido el término, los abogados/as patrocinantes deberán renunciar al patrocinio y poder conferido, y a su vez revocar el poder que hubieren otorgado en otros colegas y/o postulantes.

**INSTRUCTIVO N°1
PLANILLA DE REGISTRO MENSUAL DE
CENTROS DE ATENCIÓN JURÍDICO SOCIAL O
CONSULTORIOS JURÍDICOS POR REGIÓN
2022**

- **Causas Vigentes**

Se entiende por causa vigente aquella que se encuentra en actual tramitación ante los Tribunales de Justicia y que posee un ROL o RIT, y respecto de la cual no se ha dado término por alguna de las variables conceptualizadas precedentemente.

En consecuencia, se entiende por Causa Vigente, las causas declarativas, en fase de cumplimiento, o ejecutivas patrocinadas por un abogado/a de la Corporación, y que se encuentren actualmente en conocimiento de los Tribunales de Justicia.

Cabe hacer presente que una causa puede perder su estado de vigente por términos de tipo administrativos determinados por la propia Corporación, en función de las situaciones descritas anteriormente en este instructivo.

- **Audiencias celebradas en Tribunales de Familia**

Con el propósito de visibilizar las labores de litigación de los abogados/as y los postulantes de la Corporación en procesos judiciales conocidos por los Tribunales de Familia, se debe registrar el número de audiencias en que estos profesionales participan distinguiendo:

- Audiencias celebradas en el marco del procedimiento ordinario, detallando si corresponde a audiencias preparatorias y audiencias de juicio. Cabe señalar que en aquellos casos en que se realicen audiencias concentradas, en virtud de lo que dispone la parte final del N° 10 del artículo 61 de la ley 19.968, se deberá efectuar registro tanto de la audiencia preparatoria, como de la de juicio.
- Audiencias celebradas en el marco de procedimientos especiales. Ejemplo: audiencia de revisión de medidas cautelares, audiencia de cumplimiento, etc.
- También deberá indicarse el número de cualquier otro tipo de audiencia que se celebre y que no se enmarque en algunas de las categorías ya señaladas.

- **Gestiones realizadas en el mes, en el contexto de casos derivados a la línea judicial o causas patrocinadas**

En este cuadro se registran las gestiones que desarrollaron los profesionales de los Centros con ocasión de la línea, distinguiendo entre:

- Número de visitas domiciliarias efectuadas.
- Número de coordinaciones interinstitucionales realizadas.
- Número de Peritajes Sociales.
- Número de audiencias en defensa de peritaje.
- Número de diligencias realizadas por receptores institucionales.
- Seguimiento: entrevistas o consultas dirigidas a conocer el estado de situación tras la tramitación judicial efectuada.

- **Curadurías**

Con el fin de visibilizar adecuadamente este tipo de causas, se ha establecido su registro en un apartado particular, el cual las distingue por tipo de procedimiento, en base al cual se clasifica el número de causas en que abogados/as de la Corporación han sido designados como curadores ad litem, señalando aquellas ingresadas en el mes informado, como aquellas que se encuentran vigentes a esa época, con independencia del mes de ingreso, y las causas terminadas en dicho periodo.

En cuanto a los profesionales que ejercen esta labor, se requiere identificar el número de abogados de Consultorios Jurídicos / Centros de Atención Jurídico Social, que han sido designados como

INSTRUCTIVO N°1
PLANILLA DE REGISTRO MENSUAL DE
CENTROS DE ATENCIÓN JURÍDICO SOCIAL O
CONSULTORIOS JURÍDICOS POR REGIÓN
2022

curadores en el mes informado, y el número de abogados que a la fecha del reporte son curadores en alguna causa vigente.

También debe registrarse información del sexo y tramo etario de la persona respecto de la cual se ejerce la curaduría, desagregando esta información tanto en las causas ingresadas en el mes informado, como en las causas vigentes al mes informado.

Finalmente, en la tercera tabla que describe los tipos de términos judiciales posibles para estos procesos, se hace presente que debe ser marcado solo uno por causa, siendo la causal indicada la razón principal por la cual se da por concluida la acción. En esta información también se solicita distinguir por tipo de procedimiento empleado, teniendo presente que no todas las causales de término descritas aplican para cada procedimiento en particular, por lo que se solicita especial atención en el registro que se realice, para que exista coherencia tanto desde el punto de vista jurídico como técnico.

7. LÍNEA PREVENCIÓN DE CONFLICTOS Y PROMOCIÓN DE DERECHOS

La línea de Prevención de Conflictos y promoción de Derechos supone un trabajo de los centros de atención con las comunidades a las que sirven. Las **Actividades Comunitarias** son aquellas actividades realizadas en un territorio con participación de la población, es decir, se trata de actividades presenciales y no presenciales, con participación de la comunidad, cuya realización pueda 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. Por otra parte, 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. Se trata de informar, sensibilizar y educar.

La sección correspondiente a esta línea de atención contempla actividades de prevención de conflictos, promoción de derechos y trabajo en redes, tanto en modalidad presencial como no presencial o remota.

1. Dentro de las actividades de **prevención de conflictos**, se contempla:

➤ **Capacitación y desarrollo de habilidades.**

- **Seminarios:** Esta actividad está dirigida a un público cuyo número excede las 30 personas, cuyo objetivo sea la prevención de conflictos, donde existe más de un expositor, con una duración en general de media jornada o jornada completa, dirigido a la comunidad y/o al personal de otras instituciones.
- **Talleres:** Actividades pedagógicas, diseñadas con el objetivo de prevenir conflictos, las que, mediante el trabajo en subgrupos y dinámicas, permiten un mayor grado de internalización de los contenidos, recogiendo la experiencia de los participantes, a través de su activa participación.
- **Formación de monitores:** Consiste en la realización de una secuencia de talleres, de temas jurídicos y/o sociales, que permita la habilitación de los participantes para replicar dichos temas en su comunidad, transformando realidades y previniendo conflictos. Implica la formación de líderes de la comunidad o de otras organizaciones o instituciones diferentes a la CAJ, para lo cual se entrega una acreditación a los participantes, siempre que cumplan con los requisitos de participación y asistencia exigidos para esa formación.

INSTRUCTIVO N°1
PLANILLA DE REGISTRO MENSUAL DE
CENTROS DE ATENCIÓN JURÍDICO SOCIAL O
CONSULTORIOS JURÍDICOS POR REGIÓN
2022

➤ **Otras intervenciones comunitarias.**

Se refiere a otro tipo de actividades que el centro realice con la comunidad, no contempladas en la clasificación anterior, cuyo objetivo sea la prevención de conflictos.

2. Respecto de la **promoción de derechos**, se contemplan las siguientes actividades:

➤ **Difusión de Derechos.**

- **Plazas ciudadanas:** Son actividades realizadas en un lugar público, donde se difunden de manera masiva el quehacer de la institución y los derechos a partir de consultas que hagan las personas, lo que puede realizarse en un puesto o *stand* y repartiendo información escrita.
- **Charlas:** Son actividades en la que se expone un tema específico a un grupo de la comunidad. La metodología no requiere la participación de los asistentes aun cuando se responden dudas.
- **Programas radiales o de televisión:** Son aquellas actividades en que un profesional asiste en representación de la Institución, sea como panelista, entrevistado o conduciendo un programa de radio o televisión.
- **Publicaciones en Redes Sociales:** Se refiere a columnas de temáticas jurídicas, psicológicas y/o sociales, publicadas en medios informáticos como páginas web o redes sociales. Incluye notas o entrevistas realizadas a un profesional de la institución en representación de ésta y cuyo contenido sea los servicios que presta o en qué consiste cada uno de ellos, opinión sobre reformas legislativas y cómo proceder.

➤ **Capacitación.**

- **Seminarios:** Esta actividad está dirigida a un público cuyo número excede las 30 personas, cuyo objetivo sea la promoción de derechos, donde existe más de un expositor, con una duración en general de media jornada o jornada completa, dirigido a la comunidad y/o al personal de otras instituciones.
- **Talleres:** Actividades pedagógicas de difusión de derechos y la forma de ejercerlos, las que, mediante el trabajo en subgrupos y dinámicas, permiten un mayor grado de internalización de los contenidos, recogiendo la experiencia de los participantes, a través de su participación.

3. **Trabajo en Redes:** Corresponde registrar aquellas reuniones generadas por la participación en las redes locales relacionadas con el quehacer institucional, ya sea que se participe en calidad de conductor o integrante de alguna instancia intersectorial.

Para cada actividad, debe registrarse el número de participantes. En el caso de la modalidad presencial, debe efectuarse también la distribución por sexo. En el caso de la modalidad no presencial, el registro que se realiza respecto de los participantes deberá corresponder con el nivel de audiencia estimada de la actividad respectiva, la que en el caso de los programas de radio y/o televisión corresponderá a la que el medio de comunicación informe respecto del programa al cual se asistió.

Cabe hacer presente que desde 2022 el trabajo realizado por las Duplas de Defensa Jurídica Integral al Adulto Mayor no deberá reportarse en la planilla de consultorios jurídicos, y sólo deberá considerarse en el formato estadístico que corresponde a dicha línea de atención especializada.