

2. Información general y de contexto

2.1 Carta del máximo responsable de la organización

Aún estamos en una etapa de crisis sanitarias que conmueven a la sociedad, una realidad que hoy Chile y el mundo enfrentan la que, probablemente, será categorizada como la crisis sanitaria más grande de los últimos tiempos. Somos parte de esta sociedad que con esfuerzo y grandes sacrificios seguimos trabajando para todos y todas por igual. Nuestra fundación está dedicada a ofrecer una alternativa de asesoría y representación legal a todos y todas las personas por igual. –

Nuestros objetivos es asesorar y representar a todas las comunidades que requieran una gestión judicial, aportando con profesionales titulados, apoyo psicosocial, haciendo que nuestra labor sea ética, humana y cercana. Damos cumplimiento a nuestro compromiso con las personas y las instituciones que confían en nuestro trabajo de manera remota o presencial, convirtiéndonos en una solución que ayuda a enfrentar conflictos de una manera justa.

Comenzamos con el año 2022 con desafíos como el caso de Emanuel Gangas Olivares, joven estudiante de la Comuna de Colina, que, por falta de un medicamento en Chile, se encontraba en riesgo vital, nuestro equipo logró con éxito conseguir la mejor respuesta de la Corte Suprema, con un fallo excepcional para que este joven estudiante pudiera obtener su medicamento y seguir viviendo casi normalmente.

Logramos realizar atenciones telemáticas a 553 personas, logramos representación legal a más de 100 personas a y apoyo extrajudicial a más de 32, dando soluciones a familias que se sentían afectadas por problemáticas legales.

Los trabajos de la fundación de manera telemática en crisis sanitaria, fueron un gran desafío, sabemos que nuestro trabajo es basado en la confianza que nos brindan nuestros usuarios y la distancia física nos pudo haber separado de esta relación, pero afortunadamente fuimos un soporte para muchas personas que encontrándonos en difíciles momentos pudieron tener una alternativa de representación con nuestros grandes profesionales.

Nuestros desafíos ya están definidos y tratan de seguir trabajando con las personas de manera telemática pero además ya implementar las acciones presenciales, siempre con los resguardos necesarios , además damos comienzo a una etapa de proyectos comunales , fortalecer el proceso de presupuesto con acciones concretas determinadas por el directorio , fuertes y decisivas determinaciones de cambios y un fortalecimiento del equipo jurídico con una modalidad de “programa integrado” que consiste en ingresar profesionales abogados recién titulados como alternativa de primer área de trabajo , formando profesionales con alta ética y compromiso social , supervisados por el equipo compuesto por abogados experimentados en nuestra organización. Con el propósito de entregar empleabilidad y posibilidad de otorgar experiencia a jóvenes talentos profesionales que requieren de un proceso de acompañamiento profesional para el buen desarrollo de sus labores según su juramento. Para lograr esto, contamos con un proceso rígido y exigente que se mantiene supervisado por la dirección de la fundación y el área de psicología organizacional que será el evaluador principal de su permanencia en nuestra organización.

Vamos abrir un departamento de colaboradores en practica presencial y remota, en áreas administrativas, de los cuales se entregarán herramientas para la interacción con los procesos éticos profesionales de nuestra fundación, favoreciendo la empleabilidad con los profesionales y futuros profesionales de la comuna que desarrollaremos nuestras labores.

También destacar el compromiso de todos los voluntarios que han logrado con sus aportes que esta obra pueda seguir creciendo con muchos éxitos.

Fernanda Reyes T.
Directora

2.2 Estructura de Gobierno

DIRECTORIO	
Nombres y R.U.N.	Cargo
Natalia Del Pilar Reyes Tapia, R.U.N.:14.198.616-3	TESORERA.
Bastián Andrés Tapia Zepeda R.U.N.:18.971.927-2	SECRETARIO.
Fernanda Macarena Reyes Tapia R.U.N: 15.458.314-9	DIRECTORA.

2.3 Estructura Operacional

La Fundación realiza sus actividades en Chile, con presencia en las Regiones Metropolitana (sede central), El equipo compuesto por voluntarios y colaboradores contratados, se compone de los siguientes roles:



Directorio;

Principales Responsabilidades es definir los objetivos mensuales, trimestrales y anuales, lineamiento general de la fundación. Así mismo, velar por el cumplimiento de ellos. En este momento, los directores además entregan un trabajo voluntario en cada una de las áreas para apoyar el funcionamiento y agilizar procesos.

Nombramiento: no hubo cambios de directorio.

La misión de la directora es; direccionar, velar por el cumplimiento de la normativa, el buen trato del equipo y su seguridad, velar por el cumplimiento de las responsabilidades del equipo en general. Realizar las gestiones externas con organizaciones comunales o secretarías ministeriales, municipales entre otros. Supervisar el cumplimiento del plazo de respuestas para los usuarios, revisión de los cargos y su buen desempeño, mantener las acciones de presupuesto activos, definir y alinear los equipos de trabajo y sus estrategias.

Equipo administrativo:

Contabilidad: mantener los libros contables, mantener los procesos de remuneraciones al día, mantener las acciones en coordinación según se lo indique nuestra tesorera.

Psicólogo organizacional: Mantener el clima laboral, potenciar las capacidades de cada profesional en su mejor y óptimas capacidades, definir o sugerir si un profesional requiere de apoyo en sus gestiones organizacional para un mejor rendimiento sin presiones innecesarias, comunicar los conflictos que se puedan desarrollar entre el equipo de trabajo o los conflictos que se puedan generar en el desarrollo de las funciones del equipo, entregar herramientas de organización para optimizar sus procesos dentro de nuestra organización.

Relaciones públicas:

Este mes de enero del año 2023, se realizó un cambio para la nueva implementación de comunicaciones corporativas con el objetivo que nuestra periodista con adecuado perfil para desarrollar con su vasta experiencia de 20 años como Periodista en Relaciones Públicas, Asuntos Públicos y Comunicaciones Corporativas internas y externas, con la misión de fortalecer y proteger la reputación corporativa de nuestra fundación, posicionarlas adecuadamente ante sus diversos grupos de interés y contribuir en los procesos de comunicación para nuestros usuarios,. Desarrollar estrategias de comunicación, eventos corporativos, planes de relaciones públicas, programas de responsabilidad social, manejo de crisis y relacionamiento con medios en distintas industrias, de manera creativa y efectiva.

Soportes técnicos Informáticos:

Con la responsabilidad de respaldo de las nubes de datos, control de la seguridad de la información y soporte técnico para nuestra función interna. Esta actividad se realiza por contratación externa, según las necesidades que se presenten y las indicaciones del directorio.

Técnico Jurídico y abogados:

El equipo más importante del desarrollo de las actividades de nuestra organización, ellos reciben el soporte, apoyo técnico por parte del directorio principalmente y de los recursos humanos que se requieran para su concentración exclusiva en las causas a tramitar, el área técnica jurídica tiene la responsabilidad de atención al usuario en la implementación documental de la causa para la oportuna revisión del abogado especialista, el técnico recibe apoyo del directorio directamente para la evaluación del proceso y las estrategias se discuten mediante el grupo de abogados, todas las causas serán patrocinadas por dos abogados, esto permite que los usuarios tengan seguridad de representación en caso de urgencias o emergencias de alguno de los patrocinantes.

2.4 Valores y/o Principios

Respeto: Respeto por nuestro equipo principalmente, cada profesional que participa en nuestra organización valora y respeta la opinión y trabajo realizado por cualquier integrante de esta obra, con esta conducta tenemos la capacidad y compromiso de respetar a todos nuestros usuarios sin distinción.

Compromiso, con nuestro trabajo, compromiso con nuestro compañero y compromiso con la sociedad, es un motor fundamental para continuar con la prestación de nuestros servicios.

Tolerancia: con todas las dificultades que se puedan presentar en nuestros caminos, tolerando opiniones adversas a nuestro compromiso social, comprendemos y coincidimos que todos tenemos derecho a opinión o críticas, lo que nos podrá hacer crecer como equipo y organización.

Profesionalismo para nosotros es trabajar en equipo, confiando en cada una de las habilidades que mantienen y perfeccionamos como equipo día a día, apoyándonos en todos los procesos, generosidad con los conocimientos de cada uno de nosotros dejando un legado positivo en los nuevos integrantes de nuestra organización, cuidando de nuestras acciones con asesorías continuas entre cada profesional y su área de especialidad.

Responsabilidad con nuestra salud física y psíquica es una pieza fundamental para realizar y cumplir con los desafíos, somos responsables de mantener nuestras acciones cubiertas como equipo, por el bien de nuestra organización y sobre todo para las personas a todas por igual.

Equidad; Cualidad que mantenemos como pilar fundamental en no favorecer en el trato a una persona perjudicando a otra

Principales Actividades y Proyectos

- a) Actividades; Asesoría y representación legal para todas las personas por igual, apoyo jurídico para usuarios de todas las organizaciones sociales que requieran de nuestros servicios y sus usuarios.
- 1.-Nuestras actividades principales es entregar asesoría judicial y extrajudicial, entregando un acompañamiento en los procesos que los usuarios necesitan realizar para el buen resultado de sus gestiones. Estas asesorías se realizan de manera telemática o presencial.
 - 2.-Representación judicial, en todas las áreas del derecho excepto representación o asesoría para imputados por crímenes o delitos que puedan atentar contra la sociedad.
 - 3.- Realizamos apoyo institucional para derivación a los organismos públicos o privados, con el fin de entregar una solución a las problemáticas sociales, psicológicas, medicas, entre otras.
 - 4.- Realizamos charlas informativas de materias legales según el requerimiento de la organización solicitante.
 - 5.- Nos dedicamos a la defensoría de adultos mayores especializada, defensoría para personas con capacidades distintas entregando un trato preferencial.
 - 6- Realizamos operativos comunales organizados por concejales, según las necesidades de sus comunidades, recibimos derivaciones de organismos públicos para entregar una alternativa de apoyo en los procesos judiciales y extrajudiciales según la evaluación del caso.

Proyectos:

Los proyectos planificados para el año 2023 son los siguientes:

1.- Cambiar nuestra sede para implementar procesos de atención de:

- a) Dar soporte de “tramite Fácil “en línea o presencial con un especialista en la atención de “familia”.
- b) Convocatoria de operativos sociales en línea o presencial, con derivación directa al profesional de las materias judiciales que sean evaluadas.

2.- Implementar nuestro Call Center que consiste en:

- a) Captación de socios que se puedan comprometer con nuestra obra en realizar un aporte mensual con opción de obtener asesorías, una asesoría mensual para las materias que requiera, judicial o extrajudicial.

b) Fortalecer nuestra campaña “recicla “que consiste en:

contribuir con nuestro planeta y con las necesidades de nuestra oficina y otras entidades que deban desechar “papel”.

Nosotros realizamos el retiro y la selección para que nuestros compradores retiren el material y nos paguen por esta contribución al planeta. Con esto podemos conseguir un sustento económico trimestral.

Proceso que nos acompañó la concejalía de Municipalidad de Santiago, Universidad Andrés Bello y por falta de espacio no se pudo incorporar Cruz Verde y otras entidades. Este año 2023, tenemos como proyecto implementar muy bien estas donaciones.

3.- Una de las metas importantes del proyecto es capacitar un técnico en la ley de donaciones que expone el Ministerio de Desarrollo Social para los procesos en conjunto con nuestra contadora, puedan realizar las tramitaciones según norma para el proceso de “donatarios”, obtener las boletas en SII, cumpliendo estrictamente con los procesos legales y obtener donaciones por rebaja de impuestos.

NOMBRE DEL PROYECTO	Operativo Judicial telemático.
Público Objetivo / Usuarios	Mujeres y Hombres desde los 18 años hasta los 78 años, hombres y mujeres desde los 79 y más con red de apoyo.
Objetivos del proyecto	Asesorar y Representar a las personas en acciones judiciales y extrajudiciales.
Número de usuarios directos alcanzados	550
Resultados obtenidos	325
Actividades realizadas	Asesoría y Representación Judicial.
Lugar geográfico de ejecución	Online y telefónico en nivel Nacional.

2.6 Identificación e Involucramiento con Grupos de Interés

Grupo de interés	Forma de relacionamiento
Adultos Mayores	Asesoría y representación Online.
Madres jefas de hogar	
Padres jefes de hogar	
Trabajadoras (res)	
Personas con capacidades diferentes.	
Personas sin red de apoyo o situación de calle.	

2.7 Prácticas relacionadas con la evaluación/medición de la satisfacción de los usuarios y resultados obtenidos

El año 2022, F.A.J. no pudo realizar encuestas de satisfacción ya que la intervención de esta estadística nos significa un costo de la cual aún no contamos con los recursos técnicos para realizarlo, lo que se realizó fue una atención personalizada siempre en todo el transcurso del proceso y lo que pudimos detectar es que los usuarios no reclamaron en áreas que no estaban bajo nuestra capacidad de resolver ya que dependemos del poder judicial para que se puedan realizar de manera más rápida los juicios, esto fue siempre reforzado en las llamadas telefónicas con nuestros representados realizando que los tribunales tienen sus tiempos tanto como los receptores y servicios que se deben requerir para el fiel cumplimiento de nuestras labores.

Los resultados fueron los fallos obtenidos que, por razones de confidencialidad de la información, no tenemos todas las autorizaciones para exhibir los fallos positivos que pudo obtener el equipo para las personas.

2.8 Participación en redes y procesos de coordinación con otros actores

Se realizaron intervenciones con 3 concejales de las comunas de; Cerro Navia, La Florida, La Granja. Con la planificación para realizar una intervención de “operativo jurídico “, también cumplimos con responder a las derivaciones de usuarios de estas comunas, entregando asesoría online. Atendimos consultas o asesorías de organizaciones sociales, sin contratación formal.

2.9 Reclamos o Incidentes

- 1.Reclamos por la no aceptación de representaciones o asesorías de victimarios y procesos por falta a la ley de drogas.
- 2.Reclamos por la no atención los días sábados, domingos y festivos.
- 3.Reclamos por la tardanza en notificaciones o resoluciones judiciales.
4. Reclamos por la no atención de llamadas o mensajes en horarios nocturnos.

2.10 Indicadores de gestión ambiental

Los indicadores son en la gestión online de nuestra organización en niveles de 0, no usamos productos de desecho que puedan perjudicar el medio.
No tenemos actualmente certificación NCH ISO Norma 14001.

Información de desempeño

3.1 Objetivos e Indicadores de Gestión

CUADRO OBJETIVO GENERAL

Objetivo general	Indicador principal de gestión	Resultado
El principal objetivo de este proyecto es generar confianza y fortalecer el sector social, promoviendo el acceso igualitario a la justicia para personas y grupos vulnerables de nuestra sociedad.	• Indicadores de Efectividad.	95%
	• Indicadores de Eficiencia.	98%
	• Indicadores de Calidad.	
	• Indicadores de Productividad.	95%
	• Indicadores de Apalancamiento.	0.5%
	• Indicadores de Rentabilidad.	95%
	• Indicadores de Riesgo.	20%
	• Indicadores de Competitividad.	10%

CUADRO OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Objetivo específico	Indicador	Resultado
acceso igualitario a la justicia para personas y grupos vulnerables de nuestra sociedad	• Indicadores de Efectividad.	95%
	• Indicadores de Eficiencia.	

3.2 Indicadores Financieros

Adjunto resumen de **“Balance contable General”**

Contador General: doña **Connie Chandía Herrera**, cédula de identidad N° 17.327.262-6, domicilio Río Petrohue, comuna de La Florida.

Adjuntando el resumen del balance terminado el día jueves 12 de enero del año 2023.

5. Manifestación de responsabilidad de la dirección e Informe de terceros

“Los abajo firmantes se declaran responsables respecto de la veracidad de la información incorporada en el presente informe anual, referido al 31 de diciembre de 2022.

Natalia Del Pilar Reyes Tapia R.U.N.: 14.198.616-3

Tesorera.



**NATALIA DEL PILAR REYES TAPIA
RUT: 14.198.616-3
TESORERA
FUNDACIÓN APOYO JURÍDICO**

Bastían Andrés Tapia Zepeda R.U.N.:18.971927-2

Secretario.



**BASTIÁN ANDRÉS TAPIA ZEPEDA
RUT: 18.971.927-2
SECRETARIO
FUNDACIÓN APOYO JURÍDICO**

Fernanda Macarena Reyes Tapia R.U.N.:15.458.314-9

Directora.



**FERNANDA MACARENA REYES TAPIA
RUT: 15.458.314-9
DIRECTORA
FUNDACIÓN APOYO JURÍDICO**

Fecha 21 de enero de 2023.