



# PARTICIPACIÓN CIUDADANA

## CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA 2016

### Contexto

Según la ley, los órganos de la Administración del Estado, anualmente, darán cuenta pública participativa a la ciudadanía de la gestión de sus políticas, planes, programas, acciones y de su ejecución presupuestaria. En el evento que a dicha cuenta se le formulen observaciones, planteamientos o consultas, la entidad respectiva deberá dar respuesta conforme a la norma mencionada anteriormente.

### Ejecución Cuenta Pública

Con fecha 28 de abril de 2017, la Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso, realizó su Cuenta Pública anual. Al igual que la presentación del año anterior fue *participativa*, la actividad se efectuó en la Región de Coquimbo, ciudad de La Serena, en dependencias del Hotel Francisco de Aguirre.

### Asistentes

La Cuenta Pública Participativa 2016 de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso, contó con la participación de aproximadamente 260 personas, entre ellos autoridades tales como: Seremi de Justicia y Derechos Humanos de la Región de Coquimbo, Alcalde de la Ilustre Municipalidad de La Serena, Defensor y Fiscal Regional de Coquimbo, Jefe IV Zona de Carabineros de Chile, Jefe IV Región Policía de Investigaciones, Abogado Procurador Consejo de Defensa del Estado, Directores Regionales: del Registro Civil, SENAME, Gendarmería, del Trabajo, SENADIS, entre otros y representantes de organizaciones de la sociedad civil, profesionales y administrativos de la Corporación y por último destacar la gran asistencia y participación de dirigentes vecinales de la región de Coquimbo.



## PROGRAMA CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA

I	Recepción.
II	Palabras Secretario Ministerial de Justicia y Derechos Humanos de la Región de Coquimbo, Sr. Carlos Galleguillos Carvajal.
III	Firma Convenio entre Corporación de Asistencia Judicial e Ilustre Municipalidad de La Serena.
IV	Presentación Cuenta Pública 2016, Director General Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso, Sr. Roberto Chacón Gutiérrez.
V	Presentación Artística Cuarteto de Violines Escuela de Música Claudio Arrau de Coquimbo.
VI	Trabajo en Talleres y Coffe Break.
VII	Plenario.
VII	Palabras de Cierre.

### Mesa Participativa

La participación de los/las invitados/as y monitores se realizó de la siguiente forma:

- I. Los/as Asistentes fueron distribuidos/as en 10 mesas con el propósito de conocer y/o comentar temas relacionados con la Corporación y el servicio que ésta entrega a la Comunidad.
- II. Cada mesa estuvo liderada por un/a Monitor/a (funcionario/a de CAJVAL), su rol principal era guiar el diálogo de los participantes de acuerdo al tema asignado.
- III. Al finalizar el diálogo, comenzó la etapa de Plenario, que consistió en que un representante de cada mesa expuso las principales sugerencias y conclusiones alcanzadas por su grupo.

En el siguiente cuadro resumen, se presentan cada uno de los temas trabajados por las mesas, y conclusiones relacionadas a las preguntas planteadas.



## MESAS PARTICIPATIVAS

MESA	MONITOR/A	CONTEXTO
Mesa N°1 7 participantes	Ma. Alejandra Álvarez, Asistente Social, Consultorio Jurídico de La Serena.	<p><b>Tema:</b> <u>Acceso al Servicio.</u> CAJVAL cuenta con cuatro unidades en la ciudad de la Serena, el Consultorio Jurídico-Social que atiende principalmente temas de familia y civiles; el Centro de Atención a Víctimas de Delitos Violentos que atiende principalmente a la víctima de delitos de tipo sexual; la Oficina de Defensa Laboral, encargada de la defensa de los trabajadores y el Centro de Mediación que brinda el servicio de Solución Colaborativa de Conflictos.</p> <p><b>Preguntas:</b> ¿Conoce usted estas unidades? ¿Ha utilizado sus servicios? ¿Cómo llegó a la Corporación? ¿Cómo evalúa usted el acceso a estas unidades?</p> <p><b>Conclusión Grupal:</b> No todos los participantes conocían todas las unidades del servicio, sin embargo, señalaron que estas actividades era una buena instancia para informarse de su existencia. El grupo conoce a la Corporación mediante su junta de vecinos, plazas ciudadanas y por información de otros servicios públicos, como el Registro Civil. Consideran que las oficinas deben situarse en un solo lugar, difundir las localidades de las distintas unidades operativas y por último señalan que se debe realizar una atención especial para los adultos mayores.</p>
Mesa N°2 7 participantes	Pamela Zarricueta, Asistente Social y Coordinadora del Centro de Mediación de Coquimbo.	<p><b>Tema:</b> <u>Solución Colaborativa de Conflictos.</u> Una de las líneas de servicio de CAJVAL es la Solución Colaborativa de Conflictos, que se brinda en los Centros de Mediación y en algunos Consultorios Jurídico-Sociales, entregado por profesionales especializados en materias de negociación, conciliación y mediación, cuyo objetivo es ofrecer la oportunidad de dar solución a conflictos vecinales, civiles, penales y comunitarios, entre otros, sin que sea necesario llegar a tribunales. Esta línea representa una opción no adversaria, en la cual las partes son protagonistas de la construcción de una salida pacífica que permita una convivencia más saludable.</p> <p><b>Preguntas:</b> ¿Cuáles son los conflictos más recurrentes en su comunidad? ¿Cómo se han resuelto? ¿Cree que es posible que un tercero imparcial ayude a las partes a resolver el conflicto?</p> <p><b>Conclusión Grupal:</b> Los participantes señalaron que los conflictos más recurrentes son los ruidos molestos, drogadicción, perros callejeros y convivencia vecinal en condominios. Consideran que el Centro de todas maneras podría resolver el conflicto, pero que falta información a la comunidad de su existencia, indican que debe ser conocido por todos y todas a través de su junta de vecinos, agrupaciones, entre otras.</p>
Mesa N°3 7 participantes	Efraín Villalobos, Abogado Coordinador del Centro de Atención a Víctimas	<p><b>Tema:</b> <u>Orientación e información.</u> CAJVAL brinda atención jurídico-social a través de sus diferentes líneas de servicio, siendo la puerta de entrada la orientación e información, servicio a la cual pueden acceder todas las personas con el objetivo de hacer efectivo sus derechos. En esta etapa se exploran las necesidades y formas de resolución frente a conflictos, pudiendo derivarse a otra línea de servicio en caso necesario.</p> <p><b>Preguntas:</b> ¿Cuáles cree usted que son las materias de mayor interés por parte de la comunidad? ¿En su opinión, cuáles son los derechos que deben ser más difundidos en su comunidad?</p> <p><b>Conclusión Grupal:</b> El grupo indica que las materias de mayor interés son los casos de herencia y que se brinde una mayor difusión del servicio para agilizar los trámites. Además el grupo sugiere que CAJVAL visite al sector rural, sectores vecinales, con la finalidad de mejorar el acceso a la solución de conflictos. Por otro lado proponen la creación de un “call center” para atención en línea y que los profesionales expliquen con menos tecnicismo.</p>
		<p><b>Tema:</b> <u>Modernización y Acceso a la Justicia.</u> Durante los últimos años hemos sido testigos de un acelerado avance tecnológico unido a un creciente acceso y uso de internet de la población</p>



<p>Mesa N°4 10 participantes</p>	<p>Jaime Torres, Abogado Jefe Consultorio Jurídico de La Serena</p>	<p>chilena, según la séptima encuesta nacional por Subtel, año 2016, el 72% de los hogares tiene acceso a internet, siendo el principal dispositivo de conexión a internet el teléfono móvil (90%) y el notebook (66%). Para los servicios públicos representa un desafío constante avanzar en los procesos de modernización con el objetivo de lograr mayor satisfacción de la población; simplificando trámites, disminuyendo tiempo, desplazamientos y dinero, acercando los servicios a la comunidad. <b>Preguntas:</b> ¿Ha tenido información de la Corporación de Asistencia Judicial por algún medio digital? ¿Qué nueva forma de contacto o comunicación, incluyendo las redes sociales, sería relevante para conocer CAJVAL? ¿Qué otras estrategias de comunicación serían adecuadas para informar a la comunidad de los servicios que entrega la institución? Por ejemplo, campañas radiales, información por correo electrónico, plazas ciudadanas, etc.)¿Qué trámites cree que podrían realizarse on line? <b>Conclusión Grupal:</b> Los participantes señalan que no son tecnológicos y no usan redes sociales y tampoco tienen acceso a internet. Consideran que facebook, twitter, o un Call Center sería bueno para hacer preguntas y obtener una buena orientación. Con respecto a otras estrategias de comunicación, proponen programas de radio que tengan temas puntuales de interés comunal y de asignar un horario disponible para atención sin tener que esperar. Por último señalan que se podrían reservar horas por internet.</p>
<p>Mesa N°5 8 participantes</p>	<p>Carolina Hernández, Abogada SENADIS y Móvil Jurídico.</p>	<p><b>Tema:</b> <u>Atención en terreno a través de Consultorios Jurídicos Móviles.</u> Con el objetivo de facilitar el acceso a la justicia de las personas, CAJVAL implementó, a partir del año 1999, los Consultorios Jurídicos Móviles, vehículos acondicionados para la atención en terreno, encargados de efectuar un trabajo comunitario destinado a sensibilizar a la comunidad respecto al ejercicio de sus derechos. Estos vehículos permiten a la Corporación llegar con su labor a lugares de difícil acceso, de manera tal de garantizar el derecho constitucional de igualdad ante la ley acercando la justicia a quienes por estas circunstancias geográficas o económicas se encuentran impedidos de aproximarse a ella. <b>Preguntas:</b> ¿A qué lugares cree que es necesario que llegue el Consultorio Jurídico Móvil con su atención? ¿Qué materias cree que son más necesarias de difundir? <b>Conclusión Grupal:</b> Indican que Vicuña es la segunda Comuna más extensa del país, por tanto se necesita llegar con asistencia a las localidades rurales, tanto en la Cordillera y la Costa. Proponen que el Móvil realice una programación mensual para el acceso a las organizaciones sociales con especial énfasis en adultos mayores y personas con situación de discapacidad.</p>
<p>Mesa N°6 9 participantes</p>	<p>Lorena Araya, Abogada Consultorio Jurídico de La Serena.</p>	<p><b>Tema:</b> <u>Uso de la Tecnología.</u> Para las organizaciones dedicadas a los ciudadanos, la transparencia y colaboración con la comunidad es esencial, y en este sentido, las redes sociales, internet, y el uso de las tecnologías se presentan como una opción ideal para acercar las instituciones a las personas. <b>Preguntas:</b> ¿Conoce usted la página web de la Corporación de Asistencia Judicial? ¿Qué tipo de información sería relevante para usted que ofreciera este sitio web? ¿Qué otras formas de comunicación serían adecuadas que el servicio ofreciera a la comunidad? <b>Conclusión Grupal:</b> Señala que falta información para personas con discapacidad auditiva, videos con lenguaje de señas, plataforma de preguntas frecuentes, además proponen la posibilidad de obtener hora de atención vía internet, con la finalidad de evitar las esperas. Sugieren otras formas de comunicación tales como: Consultas Jurídicas Radiales, Call Center y Sistema de Mensajería para personas con Discapacidad Auditiva.</p>
<p>Mesa N°7 7 participantes</p>	<p>Nancy Páez, Asistente Social Consultorio Jurídico de La Serena.</p>	<p><b>Tema:</b> <u>Inclusión y Grupos Vulnerables.</u> Se consideran en condición de vulnerabilidad aquellas personas que, por razón de su edad, género, estado físico o mental, o por circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales, encuentran especiales dificultades para ejercitar con plenitud ante el sistema de justicia los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico. <b>Preguntas:</b> De los grupos señalados, ¿cree usted que alguno debiera ser atendido de manera universal? ¿Por qué usted considera vulnerable a este grupo en el acceso a la justicia?</p>



		<p><b>Conclusión Grupal:</b> Los participantes señalan que los adultos mayores, todas las personas con discapacidad y embarazadas deben ser atendidos de manera preferencial. Falta información sobre temas de relevancia, señalan que existe poca difusión de los beneficios de los adultos mayores, mucha tramitación y mucha burocracia y por último indican que se trate de recuperar el convenio de CAJVAL con SENAMA.</p>
Mesa N°8 5 participantes	Rodrigo Navarro, Jefe Estudios Oficina de Defensa Laboral (S) de La Serena.	<p><b>Tema:</b> <u>Materias de Atención.</u> CAJVAL, atiende principalmente materias de familia, civiles y laborales. Además desarrolla otras líneas: Atención integral a víctimas de Delitos Violentos y Solución Colaborativa de Conflictos, principalmente en materias civiles, comunitarias y vecinales.</p> <p><b>Preguntas:</b> ¿Ha sido atendido por la Corporación? ¿Cómo ha sido la experiencia? ¿Qué (otras) materias de su interés, cree que debieran ser abordadas por la Corporación?</p> <p><b>Conclusión Grupal:</b> Sólo un/a miembro del grupo ha sido usuario/a de la Corporación, indica que la atención fue satisfactoria, la materia de atención fue por una posesión efectiva y la división de sus bienes. Sugieren que la Corporación debe realizar más charlas acerca de sus funciones; en poblaciones y zonas rurales, además a las organizaciones campesinas.</p>
Mesa N°9 12 participantes	Eugenia Riquelme, Abogada, Jefa de Gabinete.	<p><b>Tema:</b> <u>Solución Colaborativa de Conflictos.</u> Una de las líneas de servicio de CAJVAL es la Solución Colaborativa de Conflictos, que se brinda en los Centros de Mediación y en algunos Consultorios Jurídico-Sociales, entregado por profesionales especializados en materias de negociación, conciliación y mediación, cuyo objetivo es ofrecer la oportunidad de dar solución a conflictos vecinales, civiles, penales y comunitarios, entre otros, sin que sea necesario llegar a tribunales. Esta línea representa una opción no adversaria, en la cual las partes son protagonistas de la construcción de una salida pacífica que permita una convivencia más saludable.</p> <p><b>Preguntas:</b> ¿Cuáles son los conflictos más recurrentes en su comunidad? ¿Cómo se han resuelto? ¿Cree que es posible que un tercero imparcial ayude a las partes a resolver el conflicto?</p> <p><b>Conclusión Grupal:</b> El grupo cuenta que los conflictos son la drogadicción y delincuencia y que tienen alerta a la comunidad.</p>
Mesa N°10 6 participantes	Alejandro Canedo, Asistente Social Consultorio Jurídico de Coquimbo.	<p><b>Tema:</b> <u>Atención en terreno a través de Consultorios Jurídicos Móviles.</u> Con el objetivo de facilitar el acceso a la justicia de las personas, CAJVAL implementó, a partir del año 1999, los Consultorios Jurídicos Móviles, vehículos acondicionados para la atención en terreno, encargados de efectuar un trabajo comunitario destinado a sensibilizar a la comunidad respecto al ejercicio de sus derechos. Estos vehículos permiten a la Corporación llegar con su labor a lugares de difícil acceso, de manera tal de garantizar el derecho constitucional de igualdad ante la ley acercando la justicia a quienes por estas circunstancias geográficas o económicas se encuentran impedidos de aproximarse a ella.</p> <p><b>Preguntas:</b> ¿A qué lugares cree que es necesario que llegue el Consultorio Jurídico Móvil con su atención? ¿Qué materias cree que son más necesarias de difundir?</p> <p><b>Conclusión Grupal:</b> Que abarque el sector rural y todos los pueblos del sector. Difundir materias de Mediación y así evitar demandas, resolver conflictos de común acuerdo extrajudicial entre los involucrados.</p>

