



# CUENTA PÚBLICA CAJVAL

Enero a Diciembre 2016

Corporación de Asistencia Judicial de las Regiones de Atacama, Coquimbo y Valparaíso



## 1. INTRODUCCIÓN

La Cuenta Pública es una oportunidad de diálogo entre nuestra institución y la sociedad civil, que nos permite, a la vez, presentar nuestro informe de la gestión que hemos realizado durante el año 2016 y a ustedes que nos acompañan, tomar conocimiento y participar de las acciones que implementa la Corporación en el cumplimiento de su misión que es procurar a todas las personas, "la igual protección de la ley en el ejercicio de sus derechos".

Uno de estos derechos es el acceso a la información pública y otro, la participación ciudadana a que se refiere la Ley 20.500, una de cuyas manifestaciones concretas es esta cuenta pública.

2.- Como su nombre lo indica, este servicio es una Corporación, de aquellas que, a inicios de la República, don Andrés Bello, estableció en el título XXXIII del Código Civil, esto es, "una persona jurídica capaz de ejercer derechos y contraer obligaciones civiles, y de ser representada judicial y extrajudicialmente" (art. 545). Es una institución pública, con personalidad jurídica y patrimonio propio, creada por la Ley 17.995 del año 1981, como continuadora de la labor que hasta esa fecha realizaba el Colegio de Abogados de Chile. Tiene competencia territorial en las regiones de Atacama, Coquimbo y Valparaíso. Se vincula al Ministerio de Justicia, del que recibe su presupuesto y con el que colabora en la ejecución de políticas públicas.

La Corporación de Asistencia Judicial es dirigida por un Consejo Directivo, que tiene su sede en la ciudad de Valparaíso y está integrado por seis miembros, quienes ejercen sus cargos sin recibir remuneración alguna. Ellos aportan, con gran compromiso, un alto nivel profesional y representan lo más destacado del ámbito académico, profesional y político de la región de Valparaíso.

En la actualidad son:

a) La Srta. Paz Anastasiadis; Secretaria Regional Ministerial de Justicia y Derechos Humanos de la V región.

b) Don Michael Wilkendorf; Abogado Procurador Fiscal del Consejo de Defensa del Estado.

c) Decanos de las Facultades de Derecho de la Universidad de Valparaíso, don Alberto Balbontín; y Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, don Alan Bronfman;

e) Y por dos abogados destacados que ejercen libremente la profesión en la Quinta Región, los Sres. Juan Carlos Ferrada y Eduardo Morales.

Por su parte, el Director General, que es designado por el Consejo Directivo, mediante concurso público, es quien tiene a su cargo la administración directa e inmediata de la Corporación de Asistencia Judicial, instando por el cumplimiento de sus objetivos, así como la ejecución de los planes y programas aprobados por el Consejo Directivo.

Es, como se puede apreciar, un servicio que nace regionalizado, participativo y dotado de un importante grado de flexibilidad, todas cualidades propias de una organización pública moderna.

#### 1.1 Marco legal. Objetivos y fines.

La ley 17.995 y el Reglamento de la misma, constituyen el marco legal directo. Como todo servicio público estamos sometidos, además, a la ley de Bases de la Administración Pública, de la cual destacamos especialmente, el estar sujetos a la Contraloría General de la República, en materia de gasto y probidad funcionaria.

Es nuestro deber, en consecuencia, “estar al servicio de las personas, conduciéndonos siempre con preeminencia del interés general por sobre el particular” y basando nuestro quehacer en los principios de legalidad, eficiencia y transparencia.

En ese marco legal ofrecemos servicios de orientación jurídica y representación judicial a las personas con menos recursos, o en términos

más acordes a los tiempos, a las personas jurídicamente más vulnerables.

#### 1. DOTACIÓN

Para dar cumplimiento a sus obligaciones, durante el año 2016 la Corporación de Asistencia Judicial contó con un total de 376 profesionales y/o administrativos (168 abogados y 47 asistentes sociales, 10 psicólogos, 29 otros profesionales, técnicos 18 y administrativos 104); 58 (15%) están en Atacama, 83 (22%) en Coquimbo y 235 (un 63%) en Valparaíso.

#### 1. COBERTURA

Nuestro servicio ejecuta su labor a través de una Dirección General, 3 Direcciones Regionales y 67 Unidades Operativas (37 Consultorio Fijos, 5 Móviles, 9 Oficinas de Defensa Laboral, 8 Oficinas Jurídicas de Atención, 3 Centros de Mediación; y 4 Centros de Atención a Víctimas de Delitos Violentos. Estas oficinas y consultorios nos permiten ofrecer una amplia cobertura que abarca todas las comunas de las regiones de Atacama, Coquimbo y Valparaíso, con la sola excepción de la comuna de Juan Fernández.

#### 2. FINANCIAMIENTO

Durante el año 2016, se contó con un presupuesto de \$8.616 millones de pesos, ingresos que principalmente responden a transferencia realizada desde la Subsecretaría de Justicia (7.926.- un 92 %).

El porcentaje restante (unos 690 millones, el 8 %) es financiado con lo que llamamos "recursos propios", que provienen de convenios municipales, costas judiciales y de la recuperación de subsidios por incapacidad laboral, ingresos que resultan fundamentales para cubrir el total de gastos de operación.

Del total del presupuesto (8.616), se destinó un 85% (7.323) a gastos en personal, que financió una dotación total de 376 funcionarios y el reemplazo de licencias médicas. Asimismo, el 15% (1.293.-) del presupuesto se destinó a gastos de operación.

Por esta razón, cuando más adelante hablamos de inversión, lo que hicimos, todo lo que hicimos durante el año 2016, fue reorganizar el gasto de operación. Por ejemplo, la fuerte compra de papel, se reconvirtió hacia la apuesta digital. Menos papel impreso, menos arriendo de bodegas físicas para guardar papeles.

Qué hemos hecho durante el año 2016. Hemos prestado servicios profesionales y hemos puesto en marcha proyectos.

## **A.-Servicios profesionales prestados durante el año 2016:**

### **2.1 Orientación e Información de Derechos**

La CAJVAL ofrece un amplio y muy accesible servicio de asesoría y consulta jurídica. Este servicio es universal, ya que no hay requisito alguno para acceder a nuestras unidades y obtener orientación jurídica. Esta prestación, en materias de familia, trabajo y bienes, es muy especializada y de alta calidad.

Cada día laboral se otorgan más de 640 orientaciones. Durante el año 2016 se entregaron 155.490.- consultas, un 14% más que las entregadas en el año 2015. Estas atenciones se distribuyen en 25.971 en Atacama (17%); 37.351 en Coquimbo (24%) y 92.168 en Valparaíso (59%).

Un alto porcentaje de estas personas, que hacen una consulta, resuelve sus dudas en esta etapa y no requiere ir más allá en la solución de su problema.

### **2.2 Resolución Alternativa de Conflictos**

Una parte significativa de la modernización de la justicia, es el uso de vías alternativas (a la judicial) para resolver conflictos entre personas. Esta Corporación ofrece servicios profesionales de mediación y/o

conciliación, invitando a las partes dialogar sobre su conflicto y evaluar soluciones adecuadas a cada una de ellas. Es una estrategia innovadora y muy eficiente, con beneficios adicionales, como es aprender a expresar el problema y dialogar para solucionarlo por sí mismo.

En el año 2016 se brindaron un total de 1.116 personas atenciones, de las cuales 475 pudieron realizarse como procedimientos, obteniéndose un resultado favorable en un 70 % de ellos. Aquí tenemos un amplio espacio de crecimiento y mejoramiento hacia el futuro.

### **2.3 Atención a Víctimas de Delitos Violentos**

Un equipo que incluye abogado, psicólogo, asistente social y a veces, hasta un psiquiatra, definen estrategias a seguir, en el apoyo, acompañamiento y de reparación del daño sufrido por la víctima de una delito violento (homicidio, lesiones, abuso sexual, etc.).

Tenemos cuatro Centros en esta Corporación, Copiapó, La Serena, Viña del Mar y Quillota.

Durante el año 2016 los abogados de los Centros presentaron un total de 169 querellas y asistieron a 936 audiencias. En el periodo se realizaron un total de 6.329 atenciones por profesionales, un 18% más que el año 2015. 378 causas vigentes. Las materias de mayor presencia son abuso sexual con un 42%, violación con un 18% y homicidios con un 10%.

### **2.4 Difusión y Promoción de Derechos y Deberes**

Esta línea tiene por objeto informar y difundir el conocimiento de los derechos; mediante acciones realizadas en espacios públicos (plazas públicas, atención en localidades alejadas) o de capacitación a las personas (charlas).

El año 2016 se realizaron 588 actividades de promoción y difusión en las que participaron directamente 8.654 y otras 90.205 participaron indirectamente.

### **2.5 Defensa y Representación Judicial**

Este servicio, el más tradicional, consiste en la defensa y representación de las personas ante un tribunal de justicia, en materias de Familia

(alimentos, divorcio, etc.), Laboral (despidos, cobro de remuneraciones), Civil (contratos, deudas).

Este servicio, a diferencia de la orientación jurídica, está sujeta a condiciones de focalización. En todo caso, el 50 % de la población de menores ingresos, cuestión que se establece mediante consulta electrónica, en línea, desde todos los Consultorios, tiene ingreso automático.

Otros grupos de ingreso automático.

VIF, Discapacidad, Chile solidario o similar, Prais, Curador ad litem, Pueblos originarios en materia de dominio y distribución de tierras).

La única excepción son materias laborales, donde se focaliza con el monto de la última remuneración del trabajador. 2,36 IMM (264.000.- x 2.36 IMM- 623.000.-). Todo trabajador con una remuneración inferior a los 623.000.- ingresa automáticamente.

Sindicatos con menos 25 y cuota sindical igual o inferior a 0,24 UF.

Desafuero maternal (4,72 IMM) y programa Chile solidario ingreso automático.

Para las personas que están en otra condición, se dispone de un servicio de EPA (Evaluación Primera Atención).

La defensa y representación judicial es un servicio de gran complejidad y, por ello mismo, altamente profesional y especializado. Constituye el núcleo esencial del trabajo de esta Corporación de Asistencia Judicial y donde damos cumplimiento a la garantía constitucional del artículo 19 N° 3 de la Constitución Política de la República.

En el año 2016 esta Corporación representó ante los diversos Tribunales de Justicia a un total de 35.382 personas, presentando más de 35.700 demandas y/o contestación de demandas ante los Tribunales de Justicia.

Del total de ingresos judiciales a nivel institucional, el 73% corresponde a materias de familia, equivalente a 26.145 juicios; el 15% a materias

laborales, esto es, 5.434 juicios, 10% a materias civiles, que se traduce en 3.470 juicios y 2% en otras materias, equivalen a 699 causas.

En el área de familia se demandó principalmente materias de alimentos (27%), medidas de protección (25%), divorcio (22%). Los profesionales asistieron a 26.700 audiencias en materia de familia, (111 audiencias diarias) y los/as asistentes sociales presentaron 1.735 peritajes en Tribunales.

En el ítem Medidas de protección, se incluyen 2.628 causas como curadores ad litem (esto es representando a niños, niñas y adolescentes), con 4.013 audiencias.

En materia laboral, durante el año 2016, se tramitaron 5.336 juicios relacionados principalmente con materias de nulidad del despido (29%) despidos injustificados (26%) y materias de juicio ejecutivo (24%)

En materia civil, durante el mismo periodo se tramitaron 3.470 juicios, relacionados principalmente con interdicciones (15%), tercerías (12%) y Resultados.

Durante el año 2016 se puso término a **36.269** causas judiciales, obteniendo un resultado favorable o avenimiento en **un 84 %** de ellas. Es un resultado muy bueno que lo destacamos en reconocimiento a la labor de nuestros profesionales.

#### **6.6 Supervisión en el proceso de prácticas profesionales de alumnos egresados de la carrera de derecho**

Esta línea tiene por objetivo proporcionar a los egresados de la carrera de derecho, su práctica profesional y cumplir con uno de los requisitos necesarios para obtener el título de abogado en conformidad a la ley. Es una tarea de formación delicada y de la más alta importancia.

Durante el año 2016 un total de 523 postulantes se inscribieron para realizar su práctica profesional en esta Corporación o en centros en convenio con la institución, un 6% más que el año anterior. De las 478 que concluyeron durante el 2015, un 96 % de ellas fueron calificadas en ese mismo año y de ellas, 357 obtuvieron calificación sobresaliente.

383 en CAJVAL y 95 en otros (Ministerio Público, Defensoría, etc)

## 6.7 Convenio con grupos vulnerables

### 1.- CAJVAL- SENADIS

Durante el año 2016 los abogados ejecutores del convenio SENADIS (son 3, uno por cada región) efectuaron un total de 202 atenciones; 72 en la región de Atacama, 67 en la región de Coquimbo y 63 en la región de Valparaíso.

Las materias más consultadas corresponden interdicciones, materias sucesorias y de protección patrimonial, materias previsionales, vulneración de derechos de la Ley 20.422 (Igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad)

Se realizaron capacitaciones en materia de discapacidad, igualdad y no discriminación a 372 funcionarios y postulantes de la Corporación, a 462 personas de la sociedad civil, se efectuaron 8 actividades de promoción y difusión a servicios públicos, beneficiando a más de 90 asistentes.

### 2.- Convenio CAJVAL-SENAMA

Atención especializada a los adultos mayores de más de 60 año.

Nuestros profesionales (uno por cada región) otorgaron, en el marco de este Convenio, 1.020 atenciones. 231 en Atacama; 380 en Coquimbo y 409 en Valparaíso.

Materias Civiles (interdicciones y acciones relativas al dominio) y Familia (Violencia intrafamiliar).

Asistieron a 137 audiencias y se realizaron más de 20 actividades de promoción y difusión que beneficiaron más de 600 personas.

## **B.- Proyectos año 2016.**

### **II.-Proyectos e inversiones asociadas al mejoramiento de la calidad del servicio.**

La calidad del servicio, en este caso público, está hoy, directamente asociada con la satisfacción de los usuarios. No es suficiente la certeza de que algo está bien hecho, si al final no proporciona al destinatario del mismo lo que este esperaba o buscaba. Para que ello sea posible hay que avanzar en mejorar la comunicación con el usuario y su acogida. Incorporar su participación en los procedimientos y, por cierto, fortalecer los aspectos tangibles e intangibles que conforman el servicio público, la infraestructura, el equipamiento, la transparencia, la seguridad, el buen uso de los recursos públicos y el cumplimiento

Para avanzar en estos componentes -necesarios para dar un buen servicio- estamos impulsando, desde el primer día, un conjunto de proyectos que inciden y promueven todos estos elementos.

Los escasos recursos de que disponemos, los hemos gestionado para priorizar iniciativas de cambio y reorganizar el gasto de operación. Estas dos herramientas nos han permitido optimizar el uso eficiente de los recursos públicos.

Bajo estas definiciones se propuso al Consejo Directivo, un plan de trabajo, enfocado en modernizar y mejorar la calidad del servicio que entregamos, mediante un abordaje progresivo, pero integral, de todos los aspectos principales del quehacer de esta institución. Con especial énfasis en las personas, nuestros funcionarios y nuestros usuarios y los procedimientos y medios con los que entregamos el servicio.

En cada proyecto se apuntó a objetivos concretos, por ejemplo Protocolo de Acogida a los Usuarios, Litigación oral, Internet por fibra óptica, mediante propuestas innovadoras -algunas muy creativos- que lograran introducir cambios, urgentes, radicales y necesarios, pero sin alterar significativamente el proceso de prestación de los servicios habituales a los usuarios. Y, muy importante, icon los mismos recursos!

O sea tres cosas a la vez: producir, cambiar y sin gastar más.

Lo que, como es sabido, es muy difícil!

Si bien estos proyectos se integran y funcionan como un todo, para fines pedagógicos, los presentaremos por separado.

**1.-Reorganización e infraestructura.** La forma organizacional y los espacios físicos en que trabajamos, siempre definen lo que somos y lo que queremos ser,

a.- Reorganización de la Dirección General. A fin de impulsar la modernización y la calidad del servicio, durante el año 2016, se reorganizó la Dirección General en tres Subdirecciones:

**Jurídica**, que tiene por misión la gestión del giro principal, como son la asesoría jurídica y la representación judicial.

**Administración y Finanzas**; para realizar la administración del servicio y de los recursos financieros.

**De las Personas**, para fortalecer, promover y desarrollar el área de las personas que se desempeñan en la institución. Nuestros funcionarios.

Redujimos el tamaño de la Dirección General de 40 funcionarios a sólo 26 y con ese número hemos operado durante todo este tiempo, sin ninguna dificultad.

b.- A su vez en las tres regiones que nos constituyen (Atacama, Coquimbo y Valparaíso,) se pasó de las antiguas sub direcciones, a las **Direcciones Regionales** de Atacama, Coquimbo y Valparaíso.

Gesto de apoyo y valoración hacia las regiones que nos conforman.

En el caso de Valparaíso, además, la Dirección Regional se creó (porque en los hechos no existía) e instaló, físicamente, en una Avenida principal de la ciudad de Viña del Mar, con siete funcionarios. Adicionalmente, esta Dirección Regional se constituyó como **una propuesta piloto o modelo** para los recintos que aspiramos a implementar, en el futuro, para todas las unidades, oficinas o centros, esto es, un espacio que permita y apoye

el trabajo en equipo, con accesibilidad y presencia pública en la ciudad, resguardando y fortaleciendo la dignidad, la participación y la privacidad de nuestros Usuarios.

c.- Este concepto, **trabajo en equipo y dignidad del usuario**, está incorporado en todas las gestiones que estamos llevando adelante en ciudades como Casablanca, Quilpué, Coquimbo, La Serena y Caldera, entre otras, como condición necesaria para trasladar las unidades a otras dependencias. El desafío es ubicar inmuebles de mejor calidad que los actuales, con buenas soluciones sanitarias, de fácil acceso, centrales y sin encarecer los costos.

En paralelo se trabajó en proyectos asociados al FNDR, modalidad ya aplicada en Copiapó y Vallenar y/o inmuebles de propiedad de Bienes Nacionales, como en Viña del Mar y en San Felipe.

Gasto: Catorce millones de pesos.

## 2.- **Proyectos enfocados a las personas:**

Para los Usuarios de nuestros servicios hemos priorizado tres proyectos.

a.- El **Protocolo de Acogida**, tiene por finalidad recibir y atender al Usuario en forma amable y orientarlo con claridad sobre nuestro servicio.

Durante el año 2016, se trabajó con dos profesionales Consultoras, en la recopilación de buenas prácticas, necesidades y valores, mediante talleres, focus group, entrevistas y otros medios de participación de todos los funcionarios, lo que permitió construir un protocolo muy nuestro.

La idea de este proyecto, nació de los propios usuarios que asistieron a la Cuenta Pública del año pasado y en ese sentido estamos cumpliendo con ellos.

Gasto: Siete millones quinientos mil pesos

b.- Mejorar su accesibilidad a la amplia cobertura física que ya tenemos - una de las más extendidas entre los Servicio Públicos- vamos a incorporar la digital, mediante el desarrollo de una aplicación y

**Consultorio Virtual** que permitirá acceder a varios de nuestros servicios por vía digital, por ejemplo, para agendar horas de atención profesional, solicitar certificados o efectuar consultas.

c.- **Participación de los Usuarios**, en la revisión y aprobación del petitorio de las demandas y del contenido de las sentencias judiciales, lo que será debidamente acreditado mediante dispositivos biométricos o de huella digital. Estos dos últimos proyectos se encuentran en etapa de programación y desarrollo tecnológico.

### 3.- **Apoyo a nuestros profesionales y colaboradores;**

a.- Fortaleciendo las **destrezas y habilidades** de nuestros abogados, para lo cual se realizaron ocho talleres de litigación oral, con asistencia de unos cuarenta profesionales a cada uno de ellos.

b.- Procurando los espacios, los contenidos y las herramientas para fomentar y estimular el "**trabajo en equipo**", que debiera ser la forma pública en que ha de abordarse el acceso a la justicia.

Gasto: Dieciocho millones durante el 2016.

c.- **Implementación de Internet por fibra óptica y 4G.** Este es un proyecto basal, pues define las carreteras de las comunicaciones, del acceso a la información, las modalidades de trabajo y, justo ahora, la tramitación judicial electrónica. Se implementó una red privada interna (MPLS) (protocolo o estandarización de datos), por fibra óptica e internet móvil 4G, que hizo necesario cambiar todos los equipos y elementos transmisores, protectores y distribuidores de la internet, tales como Modem (en las capas altas), Switch (en las capas bajas), muro corta-fuego (firewall), entre otros, por ser, todos ellos, enteramente insuficientes para el nuevo estándar. Esta red incluye WIFI, en dos capas, una de acceso exclusivo para equipos notebook de abogados y otra para el resto de los usuarios (postulantes, administrativos, etc.) en todas las unidades.

b.- Adquisición de 220 equipos de computación de gran potencia, en formato pequeño y de doble función (son **notebook y tablet,**

**separables**), para nuestros abogados y asistentes sociales, lo que les entrega flexibilidad, conectividad e inmediatez.

c.- **Bodega digital** (In the cloud (nube)) para archivo de documentos y su disponibilidad en cualquier lugar que se requiera vía wifi. Cada Unidad cuenta con una bodega digital, de Un Tera Bite, para el archivo ordenado de todos sus documentos y carpetas.

d.- Equipamiento con **24 toquen para firma electrónica avanzada, 38 celulares con plan de datos**, que incluye cámara y geo-referencia, para nuestros 18 receptores institucionales, siete directivos y cinco Móviles. Estos últimos además, con internet móvil 4G.

g.- **Contratación aplicación o software para la administración pública Browse.**

Como una parte necesaria de la modernización, se adquirió este programa formulado y desarrollado para el control de la gestión pública chilena, conforme a la normativa legal y reglamentaria aplicable a cada caso.

Incluye Sistema Integrado de Personal (SIGPER), para de remuneraciones, imposiciones, bienestar y otros.

Sistema Integrado de Finanzas (SIGFIN) presupuestario, contable y tributario.

Sistema Integrado de Gestión de Activos (SIGAS) inventarios, activos y bienes.

La inversión anual de este grupo de proyectos fue de Ciento setenta y ocho millones de pesos.

### **Comunicaciones.**

g.- La Corporación ha tenido, históricamente, un perfil bajo y ello ha conducido a que sea un servicio poco conocido, sin embargo tenemos una amplia cobertura, que incluye a todas las Comunas. Para ampliar nuestra presencia hemos destinado más equipamiento y profesionales a los Consultorios Móviles, entre otras, con internet y telefonía de datos, como se ha dicho, para que puedan llegar a cualquier lugar a dar

orientación y difusión. Hemos reformulado la web institucional, creado un Boletín institucional (MundoCAJ) y una frase corporativa que nos identifica: **“Tu acceso a la justicia”**

h.- Incluyo aquí, como parte de la modernización la compra de dos vehículos de uso institucional en la Dirección General, por el monto total de treinta y seis millones.

## HITOS RELEVANTES DEL AÑO 2016

### **2.6 Proceso incentivo al retiro**

El 3 de septiembre de 2016 se publica Ley N° 20.948, que otorgó una bonificación especial y otros beneficios de incentivo al retiro para los funcionarios públicos que cumplan 60 o 65 años. Se informó y brindó apoyo durante el proceso a los funcionarios que postularon y que en definitiva se acogieron a este beneficio. Cinco en total.

El 1 de enero del 2017 se produjo el término de la relación laboral y recibieron el pago del incentivo y de los años de servicio, con tope legal de once. Este año se abrió esta puerta para nuestros funcionarios y ello es un hito.

### **2.7 Actividades de cuidado de equipos.**

Damos especial importancia al cuidado de los equipos y personas. Por la naturaleza de nuestro servicio, atender complejos problemas personales, familiares, laborales, bienes, viviendas, deudas, etc.

Para abordarlos, junto con trabajar en el mejoramiento de las condiciones de trabajo, impulsamos jornadas de cuidado y fortalecimiento que, a la vez, nos motiven al trabajo en equipo, a la colaboración, a bajar el estrés laboral, ampliar conocimientos, mejorar la salud física y mental, promover la capacidad de alcanzar objetivos y metas, entre muchos otros.

Con este objeto el año 2014 subimos el cerro Bramador en Copiapó y al año siguiente visitamos el Parque Nacional Pan de Azúcar. En Valparaíso, el 2016 subimos una de las cumbres del Parque Cajón Grande de Olmué y visitamos el Museo Nacional de la Armada, entre otros.

## 2.8 **Actividades de capacitación e integración institucional.**

El 2016, con el objeto de capacitar y para mejorar la integración institucional, realizamos una Jornada de capacitación y auto cuidado de secretarías de las tres regiones en (recinto Caja de La Araucana) (Olmué).

Celebración del aniversario de la institución, en mayo del 2016, en las tres regiones, con participación masiva de funcionarios.

Almuerzos con Asistentes sociales de las tres regiones, a mediados de octubre y noviembre.

Realizamos una Pasantía de los abogados jefes de la Región de Valparaíso a la ciudad de La Serena, para ver en funcionamiento la nueva Tramitación judicial electrónica, dos meses antes de su entrada en vigencia en Valparaíso.

Efectuamos una Jornada de integración y capacitación de Receptores Judiciales de las tres regiones en Olmué, entre otras.

Esta integración es también un hito.

## 2.9 **Proyecto piloto y Modelo interdisciplinario para la representación judicial de niños y niñas internados de 0 a 3.**

Durante el año 2016 se ejecutó en la Región de Valparaíso un proyecto piloto en alianza con el Consejo Nacional de la Infancia, cuyo objetivo es brindar representación judicial a niños y niñas de 0 a 3 años en sistema residencial, mediante la implementación de un modelo de intervención interdisciplinario, conformado por duplas profesionales (abogado y asistente social), que permite un abordaje especializado e integral.

Como resultado de esta intervención piloto, se obtuvo que el 71% de niños y niñas representados por CAJVAL actualmente se encuentran en acercamiento familiar, pre egreso o egresados con su familia y sólo el 29% continua en residencia. Es un modelo de buenos resultados y una solución muy concreta que esta Corporación, colaborativamente, aporta

al país en esta delicada materia. Este es otro hito que marca esta Corporación.

## 2.10 **Tramitación Digital**

En el marco de la Ley N° 20.886 se incorporó en las regiones de Atacama, Coquimbo (julio 2016) y Valparaíso (diciembre 2016) la tramitación digital de los juicios, mediante una Oficina Judicial Virtual, implementada desde el Poder Judicial.

Nuestra institución desplegó una amplia gama de apoyos a nuestros profesionales para enfrentar este desafío, tales como instancias de capacitación, tecnológica y de procedimientos, encuentros, pasantías y el apoyo en equipamientos y herramientas para hacer posible nuestra plena participación en esta nueva modernización del Estado. Todo ello sin aporte adicional de recursos.

Fuimos parte de este hito judicial.

### **4.7.- Cumplimiento de Metas institucionales asociadas a la modernización y a mejorar el desempeño.**

Pese a la ostensible baja acumulada en los cuatro primeros meses del año 2016, con el trabajo coordinado de capacitaciones, instrucciones y el esfuerzo de todas las Unidades operativas, se logró revertir las bajas cifras iniciales y se obtuvo un 100 % de cumplimiento en todas las metas consideradas.

Otro gran hito de este año 2016.

### **Agradecimientos.**

Al Consejo Directivo,

A su Presidenta, Srta. Seremi de Justicia y Derechos Humanos, Paz Anastasiadis.

Al Ministerio de Justicia que ha sido receptivo a este esfuerzo de modernización.

A quienes colaboraron en la preparación de esta Cuenta Pública y a quienes nos acompañan hoy en su presentación.

A todos y cada uno de los profesionales y administrativos de CAJVAL que con su trabajo cotidiano y esfuerzo constante han hecho posible el cumplimiento de metas y este proceso de modernización y cambio.

Al público Usuario que día a día llega a nuestras oficinas a buscar soluciones.

A todos, ¡muchas gracias!

## 9. **COMPROMISOS**

Al asumir esta Dirección General propusimos algunos ejes de trabajo de corto, mediano y largo plazo.

Nos propusimos mejorar e instaurar la gestión jurídica institucional, mediante la incorporación de indicadores y verificadores que entreguen información para la construcción de estándares de servicio (fortalecimiento del registro, capacitación y biométrico); mejorar sistemáticamente y por distintas vías, la infraestructura y el equipamiento (Dirección Regional de Valparaíso, Consultorio de Coquimbo, computadores dos en uno, toquen); incorporar paulatina y consistentemente un funcionamiento seguro en todos los ámbitos (Browse, firma electrónica avanzada, rediseño de la Dirección General y las Direcciones Regionales, etc.); una columna tecnológica (red internet fibra óptica e internet móvil, consultorios virtual, software administrativo); y mejoramiento de las condiciones de las personas internas y externas (infraestructura, equipamiento, cuidado de equipos, herramientas de apoyo como la internet wifi y por cable, protocolo de acogida, participación en la solución de sus problemas).

Como se puede apreciar en cada uno de los compromisos y propuestas iniciales hay significativos logros. La internet está llegando a todos lados, en una red interna segura y robusta, el usuario empieza a ser considerado en la participación y la acogida. Nuestros funcionarios y profesionales en el fortalecimiento de sus destrezas y/o habilidades, en su integración y mejoría de sus condiciones de trabajo. Hay una intención y un ambiente de cambio que se extiende a todos los ámbitos de nuestro funcionamiento, hay proyectos e iniciativas, pero siempre resguardando la prestación del

servicio en sus distintas modalidades, el cumplimiento de las metas institucionales y el funcionamiento seguro, ajustado a los procedimientos internos y al respeto riguroso del marco legal.

Sin duda que hemos avanzado en este corto año, sin embargo, lo que nos falta, lo que resta por hacer, es todavía mucho más. Puedo afirmar que, entre todos, seguiremos empujando este cambio y que, con entusiasmo, constancia y mucho espíritu CAJ, que abunda aquí, alcanzaremos esos objetivos y haremos realidad esos sueños.

No podemos olvidar que, al final, las personas que atendemos diariamente, especialmente ellas, necesitan buenas y oportunas soluciones para problemas que inciden directamente en su vida cotidiana, como son los referidos a los alimentos, los vínculos de parentesco y el trabajo para la vida de familia y en sociedad. Más que en cualquier otro aspecto, su vulnerabilidad radica ahí, en la fragilidad de su vida cotidiana. Por eso, los profesionales y administrativos, directivos y ejecutivos de la CAJVAL, no queremos, ni podemos fallar, pues el espacio, el margen de una mala solución, daña irreparablemente el tejido social que sostiene a esas familias y esos bienes precarios.

Invito a todos, a las autoridades y a la sociedad civil, a nuestros profesionales y administrativos, a realizar juntos este esfuerzo y poder, en un futuro cercano, "garantizar efectivamente que todas las personas en condición vulnerable puedan obtener, por intermedio nuestro, la igual protección de la ley en el ejercicio de sus derechos".

Muchas gracias.