



Cuenta Pública 2018

Corporación de Asistencia Judicial Regiones de
Atacama, Coquimbo y Valparaíso

Saludos a las autoridades



En mi calidad de Director General de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso, Servicio Público que tiene por finalidad dar “asesoría y representación jurídica a las personas que no están en condiciones de proveérsela por sus propios medios” y en cumplimiento de la ley, doy cuenta pública de lo obrado durante el año 2017:

Al postular a este cargo, luego de 22 años de permanencia en la institución, en la Región de Atacama, entregué un plan de trabajo, que permanece adherido a nuestra página web, como una Hoja de Ruta.

En ella nos propusimos, esencialmente, modernizar a la institución.

Poner la Corporación, a tono con los tiempos. Incorporar, los avances de la sociedad, la tecnología y el conocimiento que está hoy disponible, sin por ello, perder las fortalezas y características que le son propias, para entrar así al futuro, por la puerta ancha.

Este programa de trabajo tenía muy presente que en un mundo con diversidad y recursos limitados, era necesario ser creativos e innovar, con una mirada siempre integral y una intensión colaborativa.

Y en eso hemos estado durante el año 2017.

Debo señalar que ésta institución presta un servicio público, de Acceso a la Justicia



El acceso a la justicia es un derecho fundamental. Es la base sobre la que pueden hacerse efectivos los otros derechos. Todos los otros derechos.

Por ello, la CPE de Chile, en su artículo 19, N° 3, asegura a todos los chilenos, “la igual protección de la ley en el ejercicio de sus derechos...”.

Y es que, como se dice en la Exposición de Motivos de las 100 Reglas de Brasilia, de la Cumbre Judicial Ibero Americana, del 2008: “Poca utilidad tiene, que el Estado reconozca formalmente un derecho si su titular no puede acceder de forma efectiva al sistema de justicia para obtener la tutela (el resguardo o defensa) de dicho (ese) derecho”,

En la Conferencia de los Ministros de Justicia de los Países Iberoamericanos (COMJIB) hay coincidencia en que el acceso a la justicia es un continuo que se inicia cuando las personas conocen sus derechos (OI) y pueden ingresar sin barreras (Protocolo) a la administración de justicia, la participación (Biométrico) durante todo el proceso, hasta el cumplimiento efectivo cumplimiento de sentencia. Año 2007, en Chile, página 17.

Nosotros nos hemos propuesto ser, para todas las personas en condición vulnerable: TU acceso a la Justicia

Es más, hemos tenido la audacia de establecer como nuestra misión (no solo nosotros, sino las cuatro Corporaciones): “...garantizar la igual protección de la ley a todas las personas en condición vulnerable.

En las 100 Reglas de Brasilia, ya citadas, la Cumbre Judicial Ibero Americana, establece que las personas en condición de vulnerabilidad son aquellas que,



“por razón de su edad, género, estado físico o mental, o por circunstancias sociales, económicas, étnicas, y/o culturales, encuentra especiales dificultades para ejercitar con plenitud ante el sistema de justicia los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico”.

En este sentido, destaca como obligación del Estado (o sea también de nosotros, que somos parte del estado) tomar las medidas necesarias para eliminar las barreras (los obstáculos), teniendo en consideración las necesidades específicas de cada persona o grupo de personas.

Esto es lo principal, lo esencial, del trabajo que estamos haciendo, como lo iremos detallando más adelante. Mejorando la accesibilidad a la Justicia. Contruyéndonos como Tu acceso a la Justicia.

Valores y Fortalezas Institucionales

Nuestra Corporación, mediante un trabajo colectivo, colaborativo y conducido técnicamente por profesionales consultoras externas, **ha levantado la huella de valores** (que guía nuestro quehacer cotidiano) **y de nuestras fortalezas** (para el hacer), que son la base para construir el desarrollo institucional.



Hemos reconocido, entre nuestros profesionales y administrativos, por ejemplo, que tenemos *“sintonía con las personas”, que “trabajamos en equipo” y que tenemos “confianza”, también “dignidad”, en fin.*

Entre nuestras fortalezas, están la inteligencia emocional, la modestia, el liderazgo, la generosidad y la gratitud, que nos llevan a efectuar cada acción con una mirada de conjunto.

Tenemos, también algunas características como institución, una fisonomía distinta a la de un Servicio Público tradicional. Somos una Corporación, (del Título 33 del Código Civil, pero creada por ley) que cuenta con un Consejo Directivo, que conduce y dirige a la institución e integrado por la Srta. SEREMI de Justicia de Valparaíso, el Abogado Procurador Fiscal de Valparaíso, el Decano de la Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso , el Decano de Derecho de la Universidad de Valparaíso, y dos abogados del Ejercicio libre, nombrados por el Ministro de Justicia.

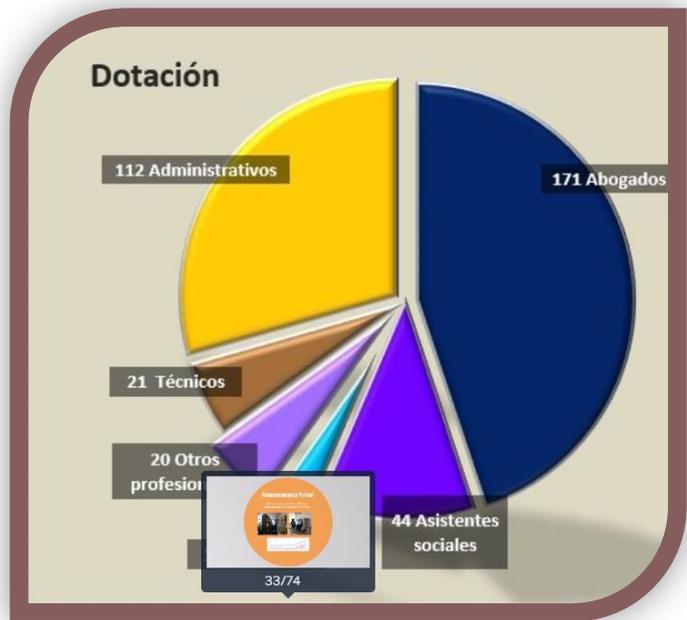
Este Consejo, así integrado, designa, previo concurso público al Director General, que tiene la administración inmediata y directa de la institución.

Tenemos, además una competencia territorial, que se extiende a las Regiones de Atacama, Coquimbo y Valparaíso.



Esto le da un sello institucional descentralizado y representativo de las tres regiones que la componen. En cada una existe una Dirección Regional que se encarga de supervisar el buen funcionamiento, el cumplimiento de las directrices y de los proyectos institucionales.

Estos elementos, le dan a Corporación solidez institucional, agilidad, flexibilidad, mirada regional, cercanía y visión de conjunto. Todos elementos muy propios de una administración moderna.



Antecedentes

1.- Dotación:

Para dar cumplimiento a sus obligaciones, durante el año 2017, la Corporación contó con un total de 381 funcionarios, de los cuales 251 (66 %) son mujeres y 130 (34 %) son hombres.

Esta dotación está compuesta por 171 abogados, de los cuales 94 (55 %) corresponden a mujeres y 77 (45 %) a hombres, 44 asistentes sociales, 13 psicólogos, 20 Otros profesionales, 21 Técnicos y 112 administrativos.



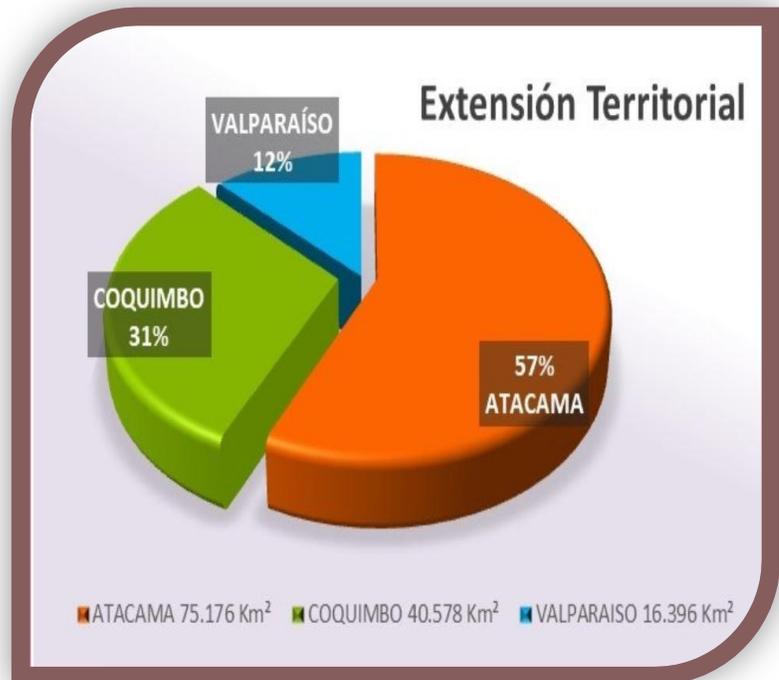
La región de Atacama cuenta con 57 (15%) funcionarios, Coquimbo 83 (22 %)y Valparaíso con 241 (un63 %).

Un total de 31 concurso públicos se levantaron durante el 2017 y se debió contratar reemplazos de 43 personas.

Cobertura

Nuestro servicio ejecuta su labor a través de una Dirección General, 3 Direcciones Regionales y

66 Unidades Operativas, (37 Consultorio , 5 Móviles, 9 ODL, 8 Oficinas Jurídicas de Atención, 3 Centros de Mediación y 4 CAVIS). Con estas Unidades -que combinan permanencia y movilidad, especialidad e integralidad, eficiencia y buen uso de los recursos públicos- estamos presentes en **todas** las comunas de las regiones de Atacama, Coquimbo y Valparaíso, con la sola excepción de Comuna de Juan Fernandez.



Financiamiento:

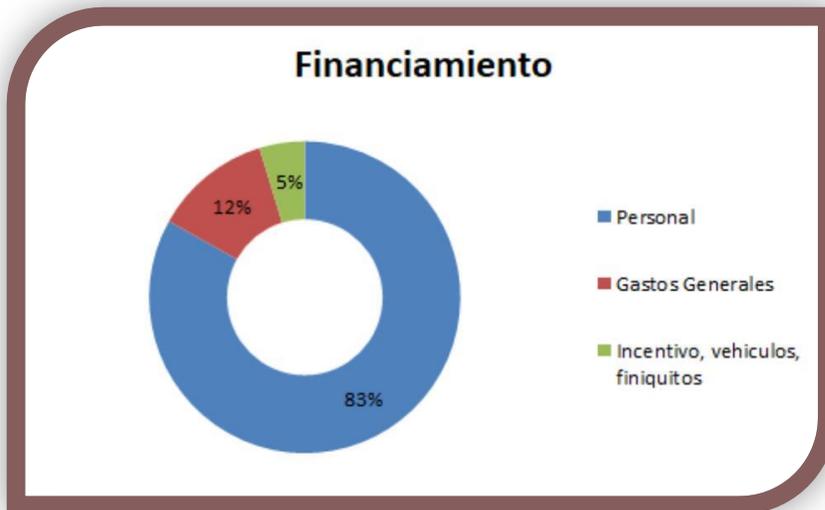
Durante el año 2017, se contó con un presupuesto de Nueve mil doscientos diez millones seiscientos ochenta y seis mil quinientos noventa pesos (\$



9.210.686.950.-), ingresos que principalmente corresponden a transferencia realizada desde la Subsecretaría de Justicia (8.546.637.360- y el resto son ingresos propios por un monto de \$ 664.049.590.- (Costas, Convenios Municipales, Recuperación de Licencias Médicas, etc)

Del total del presupuesto, se destinó un 83,1 % (\$ 7.654.748,592.- a gastos en personal, que financió una dotación total de 381 funcionarios y el reemplazo de licencias médicas. Un 12,2 % del presupuesto (\$

1.124.888.000.-) se destinó a gastos de operación (Arriendos, Servicios generales, Servicios básicos y otros. El 4,7 % restante (\$



431.050.378.-) se distribuyó en Incentivo al retiro, equipamiento y finiquitos.



Resultados 2017

Servicios Profesionales

Orientación e Información de Derechos

CAJVAL ofrece un amplio y muy accesible servicio de asesoría y consulta jurídica. Este servicio es universal. Todas las personas pueden acceder. Es un servicio , en materias de familia, trabajo y bienes, muy especializada y de alta calidad (todos los días en tribunales).



En total, durante el 2017, se entregaron 154.188 (640 por día) OI. Estas atenciones se distribuyen en 26.984 (17%) en Atacama, 32.192 (21%) en Coquimbo y 95.012 (62%) en Valparaíso.

Muchas personas, resuelven sus dudas en esta etapa y no requiere ir más allá en la solución de su problema.



Nuestro Sistema de Registro SENDACAJ, mantiene toda esta información y la histórica de **diez años** en línea. En nuestra Base de Datos ya hay **937.809** personas registradas.

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.

En el año 2017 se ofreció el servicio a 1.171 personas, de las cuales 809 (4 por día), (70% más que el 2016) participaron de una mediación o una resolución alternativa. La 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, obteniéndose un resultado favorable en un 65 % de ellos.

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 la 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 2017 los abogados de los Centros presentaron un total de 198 querellas (1 por día) y asistieron a 735 audiencias. En el periodo se realizaron un total de 7.836 atenciones por profesionales, un 24% más que el año 2016. Se mantienen 297 causas vigentes. Las materias de mayor presencia son abuso sexual con un 50%, violación con un 18%, cuasidelitos con un 10% y homicidios con un 5%.

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 2017 se realizaron 607 (3 por día) actividades de promoción y difusión en las que participaron directamente 13.108 personas.

Entre las muchas actividades que programa y ejecuta en terreno la Institución, queremos destacar este año, por ser una importante innovación, aquellas que realiza el Móvil de Atacama, con participación de



Jueces de Familia de Copiapó. Es impresionante como las personas de localidades alejadas y muy modestas de la Región de Atacama, reciben la atención y palabras de un Juez de la República.

Este es un hito emocionante y muy democrático. Saludamos y destacamos a la abogada Loreto Caroca y a los Jueces del Tribunal de Familia de Copiapó.

Defensa y Representación Judicial.

Este servicio es el más tradicional y especializado de la Corporación. Es aquí donde se despliega la mayor y más valiosa experiencia de nuestros abogados.

La litigación oral, que la constituye, es nuestro objetivo más valioso. Por su intermedio queremos darle un sello a la institución. Es para nosotros un activo de alto valor, que debiera ir fortaleciendo una parte importante del desarrollo institucional.

Este servicio, a diferencia de la orientación jurídica, está dirigido sólo a las personas vulnerables, tanto por razones económicas, como por otras, tales como la edad (niños y adultos mayores), etnia, condición de migrante, género y otras.

Un 50% de la población, la mitad de los chilenos, los que tienen menores ingresos o son más vulnerables, accede a este servicio automáticamente (mediante consulta electrónica al MIDEPLAN Registro Social de Hogares (RSH)) o por acreditar su condición de beneficiario (VIF, Discapacidad, Chile



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

Las personas que no ingresan automáticamente (por ejemplo porque sus ingresos son superiores al 50 % de la población, deben pasar por un proceso de calificación (EPA), con una asistente social.

Un caso distinto son **los asuntos laborales**, donde se accede, cuando el monto de la última remuneración del trabajador no supera los 2,36 IMM (264.000.- x 2.36 IMM- 623.000.-). Todo trabajador con una remuneración inferior a los 623.000.- ingresa automáticamente.



Un detalle de estas reglas excepcionales, está disponible en la web institucional.

En el año 2017 esta Corporación representó ante los diversos Tribunales de Justicia a un total de 35.764 personas, presentando más de 34.464 demandas y/o contestación de demandas. (720 por semana)(144 por día).



Del total de ingresos judiciales a nivel institucional, el 74% corresponde a materias de familia, equivalente a 25.342 juicios; el 17% a materias laborales, esto es, 5.745 juicios, un 8% a materias civiles, que se traduce en 2.925 juicios y 1% en otras materias, equivalen a 452 causas.

En el área de familia se demandó principalmente materias de alimentos (27%), medidas de protección (24%) divorcio (19%).

Los abogados de Familia asistieron a 29.646 audiencias, (615 audiencia por semana, 123 por día) y los/as asistentes sociales presentaron 1.626 peritajes en Tribunales.

En materia laboral, durante el año 2017, se tramitaron 5.745 (24 por día) juicios relacionados principalmente con materias de nulidad del despido (31%) despidos injustificados (16%) y materias de juicio ejecutivo (23%).



En materia civil, durante el mismo periodo se tramitaron 3.036 (12,5 diarios) juicios, relacionados principalmente con interdicciones (18%), arrendamientos (14%) y tercerías (11%) y Resultados.



Durante el año 2017 se puso término a 31.091 causas judiciales, obteniendo un resultado favorable o avenimiento en un **82%** de ellas. Es un resultado muy bueno que lo destacamos en reconocimiento a la labor de nuestros profesionales.

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 de los futuros abogados y que la ley encomienda, en su desarrollo práctico, a las Corporaciones.



Durante el año 2017 un total de 581 postulantes se inscribieron para realizar su práctica profesional en esta Corporación o en centros en convenio con la institución, un 11% más que el año anterior. Estamos trabajando aquí, con un equipo, para modernizar y transparentar el funcionamiento de esta área.

Proyectos 2017

Con sus recursos ordinario (manteniendo o incrementando su servicio) y mucha gestión, la institución ha implementado un conjunto de proyectos e iniciativas innovadoras, para modernizar y mejorar la calidad del servicio,



Proyectos con Foco en las Personas

- **Protocolo de Primera Atención:** durante el 2017 se dio continuidad al desarrollo de un protocolo de primera atención. **En el confluye la calidez de la atención, la dignidad de las personas y la seguridad en la atención.** Se construyó este protocolo desde la huella de los valores institucionales (establecida el año 2016) y tomando las buenas prácticas de nuestras unidades. En un trabajo colectivo, con todos los estamentos colaborando, se logró definir siete proyectos.

Siete grupos de profesionales definieron los contenidos de proyectos, entre otros la estandarización de la entrevista al Usuario; las pautas de la primera atención, el despliegue regional de los proyectos, acogida de postulantes y de grupos especialmente vulnerables, elaboración de material gráfico y política de seguridad y autocuidado. Y este año se inicia su implementación.

-

De manera complementaria se realizaron talleres para estamento administrativo, en el que participaron 91 funcionarias y funcionarios, su objetivo fue que cada participante re-significara su experiencia como actores claves en la Cadena de Servicio de CAJVAL, visualizando la relevancia de su rol y su desempeño en la atención a usuarios; alineados a los valores y promesas de la institución de la que forman parte. En una jornada de trabajo teórico – experiencial, que les permitiera contar con herramientas y prácticas para abordar a los usuarios desde directrices institucionales.



Atención especializada en materia de Infancia:

A mediados del año 2017 se firmó un Convenio entre esta Corporación y el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, cuya vigencia se extendió hasta el 31 de diciembre del 2017, con proyección hasta el año 2022. Objeto: Representación judicial especializada de Niños, Niñas y Adolescentes (Regla 40), entendiéndolos en su contexto familiar y social, buscando reforzar el derecho a vivir en familia. Cobertura mínima 2017: 250 NNA. Para el 2018, la cobertura es de 500 NNA.

- Equipo Multidisciplinario (Regla 41 Brasilia) de las áreas jurídica, social y psicológica, Unidad Coordinadora. Se cuenta con 10 duplas (abogado y asistente social) y apoyo psicológico y dos tripletas (abogado, asistente social y psicólogo), que visitan al niño, toman contacto con el , reúnen información de salud, educación, condiciones en que se encuentra y crean su carpeta. En unos pocos meses se logró **24** egresos. La **salida**



definitiva de SENAME, pero continua el seguimiento nuestro. Al mes de abril 2018, 352 niños están representados por CAJVAL **(37)**

Funciones:

Toda la Región. No un sólo centro urbano. Sino 12.

Esto es accesibilidad, integralidad y territorialidad!!!

- **Equidad de Género e Inclusión Social:** la institución mantiene el cumplimiento de los compromisos de equidad de género, en el marco de la participación en la Comisión Regional de Equidad de Género. Capacitación de nuestros funcionarios, en materia de género. Promoción y difusión de derechos a mujeres recluidas.

Desde el año 2015 se ha beneficiado a más de 100 mujeres privadas de libertad de la región de Valparaíso.

Durante el 2017 se generó una alianza con la Escuela de Derecho de la Universidad de Valparaíso, con el objetivo de continuar trabajando en la plena incorporación de la perspectiva de género. Un primer conversatorio contó con la participación de 20



profesionales y administrativos de las tres regiones.

Convenio SENADIS-CAJVAL

En el marco de este Convenio, que ya cumple ocho años, se ha fortalecido una línea de atención especializada a personas con discapacidad, que incluye capacitación permanente, acciones de difusión y atención socio-jurídica.



Durante el año 2017 la institución brindó atención a 1.913 personas con discapacidad a través de sus diferentes líneas de servicio. Los abogados ejecutores del convenio atendieron a **249** personas, principalmente en materias patrimoniales, de previsión y seguridad social, materias de familia y conflictos discriminatorios.

En Capacitación y Difusión se realizaron actividades y acciones que beneficiaron a 1.224 personas (un tercio de ellas con discapacidad). **Todo esto es accesibilidad!!!**



- **Fortalecimiento de las capacidades de Litigación Oral y Negociación:** con el objetivo de mejorar y fortalecer la **técnicas, destrezas y habilidades profesionales** para desempeñarse en las audiencias de los Tribunales de Justicia y/o para obtener soluciones colaborativas, se realizaron cuatro talleres de litigación, cuatro de comunicación con niños y Tres de



negociación. Con un total de 170 profesionales.

Modernización Tecnológica:

Desde el año 2016 se ha desarrollado un importante proceso de transformación digital, mediante la incorporación de tecnología de última generación. . (Regla 95) **Se procurará el aprovechamiento de las**



posibilidades que ofrezca el progreso técnico para mejorar las condiciones de acceso a la justicia de las personas en condición vulnerable.

- **Consultorio Virtual:** plataforma que permitirá mayor y mejor acceso a la atención (**solicitar una hora** de atención profesional), acceso seguro para conocer el estado de procedimientos, historial del caso y realizar consultas.

- **Recursos audiovisuales,** videos, tutoriales, animaciones, enfocados en entregar información de manera clara y sencilla, respecto de los servicios de la institución. Facilitar accesibilidad.

- **Equipamiento para primera línea de atención: Secretaría.** Renovación tecnológica para mejorar la calidad atención, con la compra e instalación de 100 nuevos computadores All in One, asociados al registro biométrico. Seguridad y accesibilidad.

- **Equipamiento para postulantes:** entrega de 50 Notebook HP X360, proyecto inédito en la historia de la institución.



- **Almacenamiento virtual:** adquisición de 162 Licencias Office 365, renovación de las 62 licencias anteriores y adquisición de 100 licencias para los nuevos equipos todo en uno. Este proyecto pionero en la administración de CAJVAL permite iniciar el **nuevo ciclo de cambio de paradigma de almacenamiento** donde todos los archivos estarán en la



nube y no almacenados en cada computador, esto permite mayor seguridad, flexibilidad y posibilidad de acceso a la información almacenada virtualmente. **Esto no sólo es cuidado, protección y disponibilidad de la información, sino también cuidado del medio ambiente. Ecología.**



- **Banda Internet móvil :** adquisición de 88 Antenas internet móvil, via 4G con 80 Gb mensuales para unidades operativas de las Regiones de Atacama, Coquimbo y Valparaíso. Este proyecto otorga a los



funcionarios conexión a internet de manera segura y en cualquier lugar donde desarrollen su trabajo.

- **Tráfico seguro: Firewall** (corta fuego) en la Dirección General, que permite tráfico seguro por internet para todas las unidades de CAJVAL por **Fibra Óptica** y también por enlace 4G mediante VPN Móvil, **filtro de contenido, navegación encriptada** y segura, mejor performance de la red y **prevención ante ataques y virus. Todo eso es seguridad!!**

- **Implementación de Sistema Biométrico:** Se incorporará la participación de nuestros usuarios en diferentes etapas del procedimiento, **su aprobación de la demanda y su conocimiento efectivo de la sentencia. Esto es participación efectiva!!.**

- **Implementación de sistema integrado de administración financiera, presupuestaria, personas, remuneraciones, Bienestar y activos,** SIGFIN, SIGPER, SIGAS y Bienestar, sistema administrativo integrado para obtener un funcionamiento seguro y apoyar la gestión. **Esto ha sido arduo, por las especiales características de nuestra institución, pero ya esta operando en pago de remuneraciones, finanzas, contabilidad y otras áreas..**
Persomático



- **Continuidad del servicio:** 25 UPS (baterías) para entregar continuidad en el servicio de internet y WiFi de todas las unidades con Fibra Óptica incluyendo el nodo central de la DG. Este proyecto permite mantener energizados los equipos de red y las comunicaciones ante la ausencia de energía eléctrica manteniendo las redes físicas e inalámbricas de las unidades. **Esto es funcionamiento seguro, del más alto estandar. El sistema no se apaga.**

- **Telefonía IP unidades Piloto Coquimbo y Copiapó.** Proyecto piloto consolidado en dos unidades una de de Atacama y otra de Coquimbo, permite acceder a telefonía mediante planta telefónica virtual bajo servicio de internet dedicado, con equipos de telefonía fijo de última generación.

Servidores en la nube. Todo el trabajo de la CAJVAL (el registro , el funcionamiento administrativo, etc .) está en la nube. **Cloud. Disponible siempre y en todo lugar.**

b) Comunicaciones:

Difusión a la comunidad:

El **29 de septiembre**, *Día Nacional del Acceso a la Justicia*, todas las unidades realizaron actividades y servicios profesionales en recintos públicos para lograr una visibilización de la institución.

- Este es un acuerdo nacional de las Cuatro Corporaciones y se repetirá año año, en la misma fecha. Su impacto en los medios fue importante.



Durante el año 2017 se publicaron Doce (12) boletines institucionales **MundoCAJ**, que dan cuenta de la gran variedad, diversidad y número de actividades desarrolladas por las distintas Unidades de la institución. Nos incorporamos, este año 2017, a las redes sociales Facebook, Twitter e Instagram, para estar aún más cerca de nuestros Usuarios.



Participación Ciudadana:

En Mayo del año 2017 se crea la Unidad de Participación Ciudadana, a cargo de la abogada **Pilar Martínez**, con el objeto de fomentar y garantizar la participación de las personas y organizaciones de la sociedad civil

Bajo esa conducción, se constituyó, en diciembre del 2017, por primera vez aquí, el Consejo de la Sociedad Civil de esta Institución (COSOC). Sus Directivos, provenientes de un amplio espectro de organizaciones sociales, nos acompañan aquí, al igual que en otras actividades de la institución y les damos un agradecimiento público por su trabajo y apoyo constante.

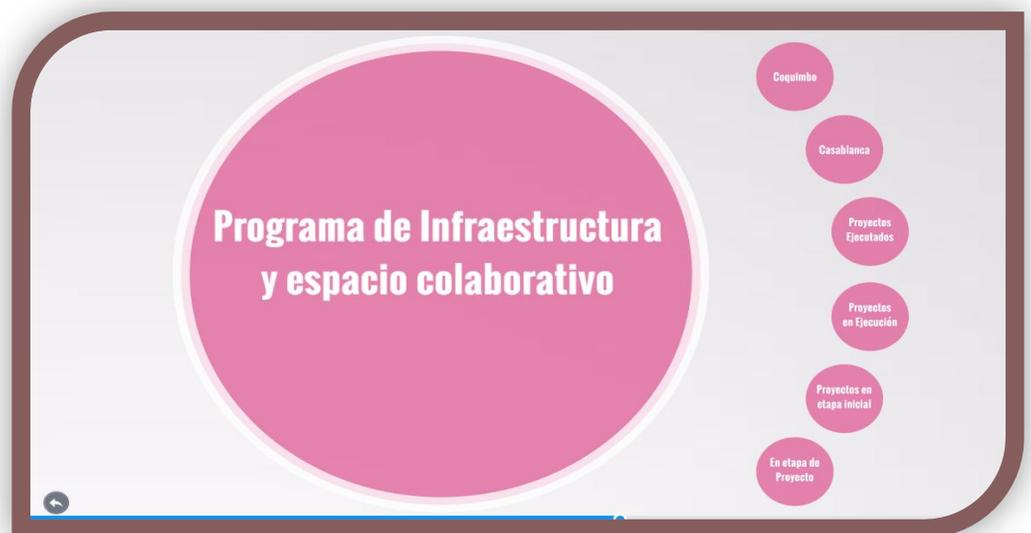
Durante todo el 2017 se realizaron diversas charlas de difusión presenciales y a través de medios de comunicación, en Atacama, Coquimbo y Valparaíso. Sobre los distintos servicios que otorga la institución, la labor que cumplen los Consultorios jurídicos móviles en



comunidades indígenas altiplánicas y Abuso infantil, temática que es abordada de manera integral por los Centros de Atención de Víctimas con los que cuenta la institución.

En este despliegue que se realizó desde Atacama a Valparaíso podemos destacar el éxito que tuvo las charlas a la comunidad Colla en Copiapó; la participación de nuestros profesionales en el Canal comunitario de televisión de Andacollo, programa que es producido por Adultos Mayores y la difusión de nuestro quehacer diario en el Canal de televisión Local de la Comuna de Quintero, entre muchas otras.

- **Programa de infraestructura y espacios de trabajo colaborativo.**
- Este programa promueve acciones de identificación de problemas y oportunidades en el lugar de trabajo con el fin de fortalecer la salud laboral de los equipos profesionales y administrativos y fomentar el pensamiento creativo.



Su objetivo es impulsar el desarrollo humano y profesional en la Corporación de Asistencia Judicial, mejorar la eficiencia de los procesos internos, **fortalecer el trabajo en equipo (es una ventaja)**, administrativos y judiciales usando tecnología, aplicaciones y desarrollos a la medida de nuestro objeto: brindar acceso a la justicia a personas vulnerables.



En el diseño que se propone adquieren protagonismo las personas que conforman nuestro público y todo el esfuerzo se enfoca a darles un servicio de calidad. Todo el espacio se define desde y para el usuario.

En el mundo público la cooperación es necesaria para la creación de valor (mejorar la calidad) (así ocurre en las organizaciones que lideran en el mundo), para lo cual se requiere un espacio y condiciones que lo hagan posible.



Con nuevos diseños podemos facilitar la comunicación de las personas en ambientes modernos, despejados, minimalistas, flexibles, con plena conectividad.

Nuevas oficinas: Durante el año 2017, se avanzó en mejorar, conceptualizar y adecuar la infraestructura de nuestras Unidades. Queremos generar allí espacios para el trabajo **colaborativo** (en equipo); garantizar la **dignidad y privacidad** (Reglas de Brasilia) de las personas que atendemos; gestionar la **atención del público** (acceso, espera, participación, aprender); proveer espacios para niños; proporcionar **mejores condiciones de trabajo** a nuestros profesionales y administrativos.

Un ejemplo concreto es Coquimbo y Casablanca.



Proyectos ya ejecutados: Consultorio de Coquimbo, Dirección Regional de Valparaíso y Consultorio de Casablanca, **Asociación público -privado.**

Proyectos en ejecución: Consultorio y Oficina Defensa Laboral de San Antonio; Consultorio y Oficina Defensa Laboral de Quilpué; Consultorio de Caldera; Centro de Atención de Víctimas de Delitos de Quillota.

Proyectos en etapa inicial: Edificio Institucional de La Serena (albergará todas las Unidades con que cuenta la Corporación en la ciudad de La Serena, incluida la Dirección Regional de Coquimbo); Consultorio de Viña del Mar; Centro de Atención de Víctimas de Viña del Mar ;



En etapa de proyecto: Recuperación edificio patrimonial en Valparaíso (albergará unidades operativas ubicadas en esta ciudad; Edificio institucional en Quillota (donde se ubicará a las Unidades operativas existentes en esa ciudad;

Hitos 2017

Proceso incentivo al retiro.

Durante el año 2017 cuatro (4) miembros de la institución (una abogada jefe, una asistente social, una secretaria y una receptora) se acogieron a la **Ley 20.948** que promueve el retiro de la administración pública de funcionarios que han cumplido algunos requisitos de edad y permanencia en el servicio público. Saludamos a estas cuatro ex funcionarias y les agradecemos haber dedicado toda su vida laboral a la asistencia jurídica de las personas en condición vulnerables.



Actividades de cuidado de equipos.

En la institución se trabaja todos los días en oír y solucionar los asuntos y problemas que afectan la vida de las personas. Son problemas complejo, delicados y que no han logrado solucionarse de otra forma.



Esto también afecta a nuestros funcionarios. Como institución promovemos el cuidado de los equipos. Propiciamos actividades , ojalá constantes, para reflexionar sobre ello y dar soluciones creativas y eficaces. Desayunos



compartidos, actividades al aire libre, visitas a museos y a parques nacionales, son algunos de los paliativos que hemos propuesto y realizado. Todo ello en un marco creativo y sin recursos presupuestarios.

Llanos de Challes; Puertro CMP; Ex Carcel de Valparaíso,

Cumplimiento de Metas institucionales asociadas a la modernización y a mejorar el desempeño: con un muy buen trabajo de capacitación, instrucciones y el esfuerzo de todos nuestros profesionales y administrativos se obtuvo el pleno cumplimiento de las Metas Institucionales del año 2017 (100 %). **Un logro de todos**

Proyectos para este año.

Lenguaje Claro: (Contenido en las Reglas de Brasilia N° 36, 51, 58, 60, 72, entre otras

El pasado 2 de abril la Corporación se incorporó a la Red de Lenguaje Claro Chile, instancia, la primera de su tipo en Latinoamérica, creada en el mes de marzo de 2017 y que integran el Poder Judicial, la CGR, la Cámara de Diputados, la U. de Valparaíso, y otras siete instituciones públicas, comprometidas en el uso de un lenguaje claro para las personas. (en los

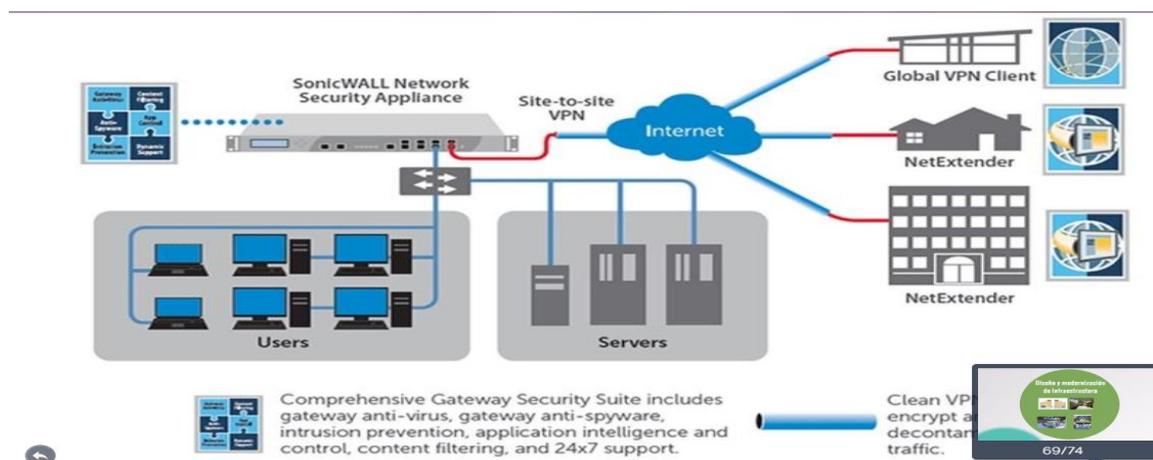


Capítulos II y III, las R. de B., ponen reiteradamente énfasis en la importancia de que la persona vulnerable pueda “..comprender los actos judiciales ...”comprender su significado y alcance..”

Cuando las personas entienden, están en posición de confiar.

Se han realizado las cuatro charlas de inducción (en las tres regiones) y esta tarde se inicia el primer taller para fortalecer destrezas y dejar capacidades instaladas en la institución

Internet por Fibra Óptica y Telefonía IP para las unidades de la Corporación: Proyecto más ambicioso para dotar de fibra óptica y servicio de telefonía IP a todas las unidades de CAJVAL en su vasto territorio de cobertura (Atacama, Coquimbo y Valparaíso). Este proyecto permitirá una serie de servicios asociados que van más allá de solo mejorar la conectividad de internet, tales como video conferencia, trabajo colaborativo, archivos digitales en la nube, cámaras de seguridad, carpetas compartidas entre distintas unidades y usuarios, entre otros. **CGR aprobó las Bases de esta Licitación (15 de mayo).**



Proyecto Piloto de Mediación Penal Juvenil en la Región de Valparaíso (Reglas 43 y 47:

Durante el presente año se iniciará la implementación piloto (único en Chile) en Centro de Mediación de Valparaíso, enmarcada en el trabajo desarrollado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos relativo al posicionamiento de la justicia restaurativa y la mediación penal para el abordaje de la temática de la **infracción penal juvenil**.

Articulación Territorial y sello institucional

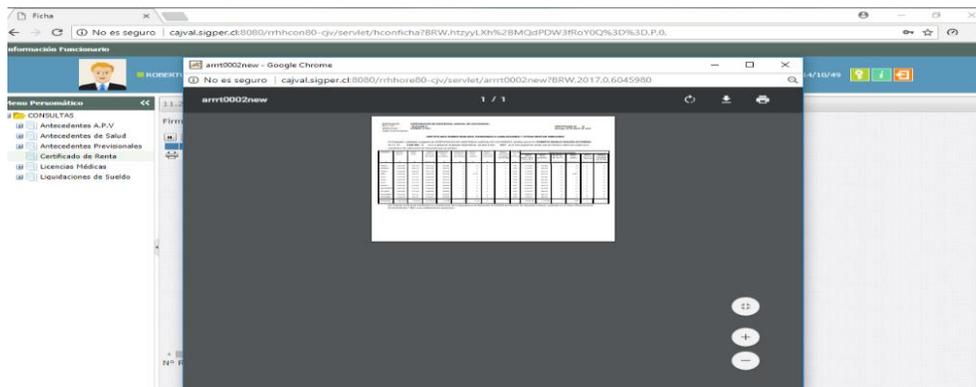
- Junto con el modelo de trabajo colaborativo, centrado en las personas, en la atención cálida y un diseño arquitectónico de los espacios, estamos buscando tener presencia en la ciudad, para mejorar la accesibilidad, tanto física como digital.
- Para los sectores más alejados estamos fortaleciendo los Consultorios móviles y aparte de su equipamiento modernos y la calidez de su servicio, dotarlos de una imagen institucional inconfundible.
- Posicionamiento Territorial en sectores claves de la ciudad), articulación con el entorno público y con el territorio Virtual, en la interfaz de Google Maps. Mejorar así la accesibilidad física. **Esto es accesibilidad!!**



Propósitos. Nos hemos organizado, planificado y estamos trabajando, para alcanzar los siguientes objetivos en el corto plazo:

1.-Aspiramos a dotar a la institución y todos sus profesionales y administrativos de **conectividad total**. Desde cualquier lugar o momento del día. (Internet por cable, wifi y Bam; equipos portátiles y fijos) La tramitación electrónica y los juicios orales, nos permiten funcionar casi enteramente sin papel, en soporte moderno..

Funcionamiento digital integrado. Mediante programas informáticos en línea (en ambiente web) e integrados (Sigper, Sigfin, Sigas) para proveer **seguridad y eficacia** en la actividad contable, financiera, remuneracional, gestión de personas, activos (gestión de los recursos públicos) **Persomático**, firma electrónica avanzada e ingreso , seguimiento y evaluación de prácticas profesionales. Bodega , registro y archivo histórico en soporte digital, tanto gráfico , como documental. Mencionamos también aquí la Biblioteca de instructivos, reglamentos, normativa legal y jurisprudencia administrativa y judicial atingente a la Corporación.



Política institucional de cuidado de equipos que forman cada Unidad, mediante el fomento de actividades de incorporación de técnicas de autocuidado, de recuperación y procesamiento de las tensiones laborales. Con actividades al aire libre, colectivas y de fomento de la vida laboral sana. Procesamiento y prevención del estrés físico y psicolaboral. Institucionalizar el reconocimiento al buen desempeño , al trabajo colaborativo y estimular la autocapacitación, mediante su incorporación a instructivos y reglamento interno.



Arquitectura, diseño y modernización constante de la infraestructura y los espacios de trabajo. Concepto de ubicación, presencia, trabajo



colaborativo, privacidad y dignidad de las personas, diseño y accesibilidad.(Cinco vías distintas para conseguir ese objetivo, todas sin recursos presupuestarios: Arriendo a particular con proyecto; Construcción de edificio particular para arriendo; Proyectos FNDR; Leasing para recuperar edificio patrimonial y Solicitud a Bienes Nacionales)

Equipamiento tecnológico (All in one, notebook, laptop, escáner de última generación, antenas bam, accesorios de apoyo, etc) y mobiliario moderno, acorde a las nuevas necesidades y tecnologías, con acento en la funcionalidad y ergonometría (escritorios, sillas, mesas y para espacios de conversación).

Linea estratégica en la Litigación oral (con talleres, análisis , documentación y certificación a postulantes y abogados) y de **gestión jurídica** y conocimiento, mediante estudios estadísticos, tendencias y diseño estratégico (por especialidades, familia, laboral, víctimas de delitos e infancia). Negociación, Mediación y otras soluciones alternativas a la judicial. Convenios Internacionales.

Instalación del Protocolo de acogida, en un marco de calidad de servicio, con sello institucional, para dar seguridad y calidez a la atención de las personas en condición vulnerable. Plena accesibilidad física y digital.

Incorporación de indicadores a todos los aspectos del funcionamiento institucional, para generar estándares de funcionamiento en áreas de



infraestructura, registro, uso de las tecnologías , comunicación y atención a las personas, equipamiento, cuidado de equipos, capacitaciones, etc.

Concluyo:

La Corporación de Asistencia Judicial es una institución, es un Servicio Público con un marco legal y, a la vez, es un modelo institucional distinto (desde la región) y un proyecto “en desarrollo constante” (desde su ADN).

Decir esto, no es mas que constatar lo que ha hecho en toda su existencia (desde 1981 a la fecha).

Heredó la asistencia judicial del Colegio de Abogados de Chile y, con el marco legal inicial (Ley 19.795) se fue adecuando y creciendo. Especializándose. A mediados de los 90, con la incorporación de los Centros de Mediación; a fines de los 90 un proceso inédito de modernización institucional (1999) (surgen las Sub Direcciones Regionales); incorporación de los Centros de Atención a Víctimas de delitos violentos en el año 2002; Las Oficinas Móviles, la especialidad en Familia, en dos etapas 2005 y 2006; la incorporación de la Oficinas de Defensa Laboral en el 2008 y el proyecto Infancia en el año 2017.

Todos estos cambios la institución los ha recibido, procesado e incorporado, sin dejar de caminar. Esto es algo que tenemos que destacar.

En poco más de 20 años , de 1995 al 2017, la Corporación aumentó en diez veces su nomina de profesionales y administrativos, se extendió a todas las comunas de las regiones de Atacama, Coquimbo y Valparaíso y dió lugar a servicios especializados, en víctimas de delitos violentos, en familia, laboral y , ahora, infancia.



Es natural entonces, que este sea el momento para modernizarse, refinar sus procedimientos y avanzar a un servicio de calidad.

La evidencia indica que lo estamos haciendo y que ya estamos mucho más cerca de alcanzar esos altos objetivos.

Agradecimientos

A todos nuestros profesionales y administrativos que laboran con esfuerzo y dedicación, día a día, en nuestras 66 Unidades ;

Al Consejo Directivo que apoyó, con fuerza, este Programa de Cambios y Modernización institucional.

A todos los integrantes del COSOC de esta Corporación por su disposición y apoyo.

A las autoridades del Ministerio de Justicia y Derecho Humanos por su comprensión y apoyo.

A nuestras secretarias.

A los Directores/as Regionales de Atacama, Coquimbo y Valparaíso.

Y a todos los integrantes de esta noble institución que, con vocación y sencillez, aportan y colaboran diariamente con proyectos, gestos y actividades e iniciativas innovadoras , para el buen cumplimiento de nuestra misión .

A todos Muchas Gracias.

