



Cuenta Pública CAJVAL

Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso

Período
Enero Diciembre 2009
Primer Semestre 2010



CORPORACION DE ASISTENCIA JUDICIAL
DE LA REGION DE VALPARAISO

La Cuenta Pública contiene el trabajo de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso, realizado en éste caso durante el año 2009 y el primer semestre del presente año, en el cual se conmemora el Bicentenario de nuestra patria.

La Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso, como institución relacionada con el Ministerio de Justicia, tiene como misión entregar asistencia jurídica a personas de escasos recursos de tal forma de dar cumplimiento al mandato contenido en el artículo 19, N° 3 de la Constitución Política, que declara: “*la Constitución asegura a todas las personas la igual protección de la ley en el ejercicio de sus derechos. Toda persona tiene derecho a la defensa jurídica en la forma que la Ley señale y ninguna autoridad o individuo podrá impedir, restringir o perturbar la debida intervención del letrado si hubiese sido requerida*”

En una primera mirada podemos señalar que nuestro Trabajo, el último año y medio se ha caracterizado por la consolidación de procesos iniciados en años anteriores, además de asumir con fuerza un protagonismo de carácter institucional al momento de la implementación de Reformas Legales, en materia de Derecho de Familia y Derecho Laboral.

Nuestro trabajo luego ha sido orientado a brindar una atención fundada en principios de calidad, eficiencia, buscando que todas y todos los ciudadanos conozcan sus derechos para su pleno ejercicio, y lograr un efectivo acceso a la justicia, mediante asistencia legal letrada, e intervención interdisciplinaria cuando así se requiera, en forma oportuna y eficaz.

En cuanto a la **Calidad**; entendida como la capacidad de un servicio para satisfacer las necesidades explícitas o implícitas del usuario o beneficiario, es decir, el ente; persona física o jurídica final, por el cual se justifica una acción y el que, a su vez, justifica la existencia del proveedor de dicho servicio.

Desde este prisma, resulta relevante destacar iniciativas implementadas en el período 2009- 2010, tendientes a la consolidación de procesos que permitan la medición de calidad del servicio que otorga la Corporación, pudiendo destacar las siguientes iniciativas:

- Resultados de aplicación de encuesta de percepción de usuarios en la línea Orientación e Información de Derechos, efectuada por empresa externa, información que será tratada al exponer sobre esta línea de servicio.
- Resultados de la aplicación de encuesta de satisfacción de usuarios de los Centros de Atención a Víctimas de Delitos Violentos, efectuada por empresa externa, cuyo contenido expondremos brevemente más adelante.
- Asimismo, durante el año 2009, se recibió en algunas de oficinas de atención de la Región de Valparaíso, la visita del Usuario Incógnito enviado por la Comisión Defensora Ciudadana en convenio con el Servicio Nacional del Adulto Mayor, los cuales concurrieron al menos a 12 oficinas de esta Región, la cual arroja un índice de satisfacción en la atención que fluctúa entre un 73% y 87%.
- Durante el año 2009, esta Corporación fue objeto de un proceso de fiscalización por parte de la Contraloría General de la República, en sus tres regiones de cobertura, obteniendo un informe favorable, en el cual se destaca el compromiso de sus funcionarios con la misión institucional en su quehacer diario.

Retomando el concepto de calidad que nos habla de la capacidad de un servicio para satisfacer las necesidades explícitas e implícitas de los usuarios, nuestra institución ha concluido que debe considerarse al momento de diseñar los estándares de calidad profesional, ya sea jurídico, social o interdisciplinario en su caso, la satisfacción del usuario directo, es así como en el diseño de un modelo de atención se debieran considerar los siguientes elementos.

1. Cercanía: Vista tanto desde un punto geográfico, consiste en otorgar sus servicios a las personas vulnerables ubicadas en los distintos sectores de la región de Atacama, Coquimbo y Valparaíso; llegando incluso con consultorios fijos o móviles, a las

personas de zonas más alejadas, como Isla de Pascua, Monte Patria, Chañaral, Diego de Almagro o Isla Juan Fernández al menos tres veces al año en este último caso, por nombrar sólo algunas.

Asimismo, cercanía implica también, llegar con servicios al alcance de la comprensión y utilidad al usuario. Por ello, desde un punto de vista cultural, la proximidad al usuario está constituida por el uso de un lenguaje sencillo y reconocimiento de las diferencias dada nuestra particular geografía, y diferencias étnicas y culturales, de nuestra población.

2. Flexibilidad: Capacidad de adaptación a la realidad local y a los cambios jurídicos y legales. Esto último se observa de la activa participación que ha cabido a CAJVAL en la implementación de las reformas que se han hecho en materias como; Derecho de Familia, al ser capaz de incorporar en un primer término el patrocinio obligatorio y luego el doble patrocinio, en materia de Mediación con la reconversión de los Centros, los cuales actualmente atienden conflictos de carácter penal y vecinal, y con la participación en la implementación de la Reforma Laboral, en la cual en su segunda Etapa de Implementación a nivel nacional, ya se habían incorporado a las tres Regiones sobre las cuales tiene cobertura esta Corporación.

3. Autonomía: El ser reconocido en sus estatutos con patrimonio, personalidad jurídica y autonomía, nos ha otorgado la independencia necesaria para actuar en forma libre y responsable, al momento de representar a nuestros patrocinados.

4. Gratuidad: Su fundamento legal se encuentra en el artículo 600 del Código Orgánico de Tribunales que establece: “Las personas patrocinadas por las Corporaciones de Asistencia Judicial o por alguna de las entidades públicas o privadas destinadas a prestar asistencia jurídica y judicial gratuita gozarán por el solo ministerio de la ley de los beneficios establecidos en los incisos segundo y tercero del artículo 591...” Asimismo, se encuentra regulado en nuestros propios Estatutos contenidos en el DFL 994 de 1981, y que, en su artículo 19 letra K) señala: “El Director Otorgará los certificados que acrediten el beneficio de asistencia jurídica.”, pudiendo delegar dicha facultad a los abogados jefes de nuestras oficinas de atención.

De esta manera, la Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso, se constituye en una instancia especializada, fundamental del Estado para facilitar el acceso a la justicia de sus ciudadanos, ya que en nuestro país, la asistencia jurídica gratuita es entregada fundamentalmente por las Corporaciones de Asistencia Judicial.

Lograr un amplio y efectivo acceso a la Justicia para todas las personas, sin distinción de ningún tipo cultural, social, económica, constituye el cimiento para el desarrollo y consolidación de sociedades democráticas, en las cuales la sociedad civil, a través del conocimiento y ejercicio de sus derechos y obligaciones que estos conllevan, contribuyen al desarrollo, convivencia pacífica y sustentabilidad de la misma.

En cuanto al principio de **Eficiencia**, entendida en el ámbito público como la manera de administrar los recursos de manera más adecuada, con el fin de alcanzar mayores resultados optimizando la utilización de éstos en la consecución de los objetivos propuestos.

Para lo cual se desarrollaron diversas estrategias entre las que se destacan las siguientes:

1. Mantención de la extensión de Jornada de atención al público en los Centros de Familia, reestructuración de los flujos de atención con el objeto de generar flujos de ingreso expeditos, talleres informativos de derechos que permiten que los usuarios lleguen a la atención profesional con algún grado de conocimiento de su situación jurídica y los antecedentes necesarios para gestionar su juicio.
2. Rediseño de procesos de gestión interna que permitieron la generación de instancias de atención tales como las Unidades de Defensa Incompatible en materia de Familia, instancias de capacitación externa a nuestros funcionarios quienes replicaron internamente dichos aprendizajes, optimizando con ellos los recursos asignados a este ítem.

3. Durante el presente año 2010, a partir de las metas institucionales fijadas para el presente período, se ha incorporado, además una iniciativa destinada a mejorar la calidad de los servicios judiciales, y cuyo objeto es homologar un estándar de contenidos con los que deben operar los profesionales en sus carpetas y archivos virtuales, para una adecuada tramitación de asuntos judiciales. Habiéndose terminado este proceso denominado Levantamiento de Carpetas en la Quinta Región, el cual se continuará en la Tercera y Cuarta región a partir del mes de septiembre.

4. Ley de Transparencia

Durante el año 2009, con la entrada en vigencia de la Ley 20.285 sobre Transparencia en la Función Pública y acceso a la Información del Estado, se conformaron equipos de trabajo, orientados a dar respuesta a los nuevos requerimientos que establecía esta Ley, desarrollando estrategias centradas en generar el rediseño de procesos existentes y optimización de recursos; debiendo capacitarse y especializarse algunos funcionarios al efecto, acciones que se vieron retribuidos al obtener los resultados de la primera evaluación efectuada por la Secretaria General de la Presidencia, (SEGPRES), en la cual se establecía el cumplimiento de CAJVAL en un **100%** de los requerimientos relacionados con Transparencia Activa, lo que fue alcanzado en esta primera etapa evaluada por 31 instituciones públicas de un total de 247 instituciones evaluadas.

En relación al nivel de cumplimiento respecto a Transparencia pasiva, entendiendo por ésta, aquella relacionada con la solicitud de información efectuada por los ciudadanos y ciudadanas respecto a temas de su interés a través de una solicitud de información, ingresaron durante el período 2009 – 2010, un total de 16 solicitudes de información, asociadas en su mayoría a consultas respecto a causas tramitadas e información estadística, y sólo un 13% de ellas solicitaba información específica respecto a nuestro personal y formas de contratación.

Todas estas solicitudes fueron contestadas en los plazos y forma que establece la Ley. Para ello, se implementó una Oficina OIRS, quien

canalizando las consultas recibidas directamente o a través de cada una de nuestras oficinas de atención, vía correo o través del sitio WEB, gestionó todas las solicitudes, presentadas conjuntamente con las consultas a que da lugar la aplicación de la ley N° 19.880.-

La presente Cuenta Pública también se inscribe en este escenario, como un mecanismo institucional que contribuye a su transparencia y acercamiento a la sociedad civil, dando a conocer a las autoridades, ciudadanos y ciudadanas, funcionarios y funcionarias, alumnos representantes de las Escuelas de Derecho e instituciones colaboradas y de la red, los principales hitos de la gestión institucional realizada durante el año 2009 y el primer semestre del año en curso, junto con el cumplimiento de los compromisos establecidos en la cuenta pública anterior y los principales desafíos para el presente año .

DOTACIÓN DE PERSONAL:

Para el desarrollo del trabajo efectuado durante el año 2009 y este primer semestre, nuestra Corporación contó con una dotación de **375 funcionarios**, distribuidos en **Dirección General, Subdirecciones Regionales y 55 oficinas de atención**, el 24 % están presentes en la región de Atacama, un 22 % en la región de Coquimbo y un 54% en la región de Valparaíso, dando amplia cobertura de atención en casi todas las comunas de estas regiones.

El personal que presta atención directa a los usuarios del servicio se encuentran considerando las tres Regiones, distribuido de la siguiente forma:

- Un 32% personal administrativo entre los que se cuentan secretarias, receptores, técnicos jurídicos, conductores, procuradores.
- Un 65% de profesionales, los que principalmente se concentran entre Abogados con un 44%, y Asistentes Sociales con un 12%, entre otros profesionales contamos con un 3% de Mediadores, 3% de Psicólogos, 1 % de Psiquiatras.

- El equipo de funcionarios de nuestra institución se caracteriza por estar conformado fundamentalmente por *mujeres*, las que alcanzamos un total del **67%** y sólo un 33% corresponde a *hombres*, con un promedio de edad de 38 años, por lo que se infiere una fuerza laboral joven al servicio del acceso a la justicia de nuestro país.
- Durante el período del análisis se ha buscado reestructurar la nómina de personal de la Dirección General, para dar cumplimiento a los nuevos requerimientos con funcionarios y profesionales en el área financiera (1), estadística (1), informática (1), que se integran a un equipo interdisciplinario conformado también por abogados, asistentes sociales, ingeniera y periodista. Esto ha posibilitado dar respuesta a los desafíos transversales que enfrenta la institución en materias como, la Ley de Transparencia, aumento dotación de personal, asumir la administración del presupuesto proveniente de los refuerzos de Familia; y de las Oficinas de Defensa Laboral, y finalmente dar cumplimiento a los diversos requerimientos, informes y reuniones asociadas al desarrollo de las Metas Institucionales.

FINANCIAMIENTO

La Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso, en el año 2009, tuvo ingresos por \$5.690 millones de pesos cuya principal fuente corresponde a las transferencias desde la Subsecretaría de Justicia (89%).

El presupuesto restante es financiado con aportes adicionales, como convenios municipales y costas judiciales, ingresos que resultan fundamentales para cubrir el total de gastos de operación.

Atendido el alto porcentaje de juicios en materia de familia, en que normalmente no se fijan costas, los ingresos por esta vía son bajos y quedan reducidas a juicios laborales y civiles.

La mayor parte de los ingresos adicionales proyectados esperados, resultan del aporte de los convenios de colaboración celebrados con diversos municipios, lo que ha involucrado un levantamiento de un Programa de cobro de Convenios Municipales, con la participación de diversos profesionales de nuestra Institución, el que después de un gran esfuerzo ha arrojado sus frutos.

Del total de los ingresos, \$4.411 millones corresponden a inversión en personal, lo que representa el 77,5% y un 16,5% es destinado al pago de gastos generados por los bienes y servicios de consumo. El porcentaje restante es destinado a la adquisición de activos no financieros y prestaciones de seguridad social.

PRINCIPALES INVERSIONES Y ACCIONES REALIZADAS DURANTE EL AÑO 2009 Y PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2010.

1. Remodelación Oficinas de Atención.

Una de las áreas de inversión de mayor envergadura ha correspondido a la remodelación de infraestructura o cambio de oficinas en su caso, por otra parte ha sido necesario adquirir mobiliario para equipar las nuevas dependencias, se ha procedido a la renovación de equipamiento computacional, y programas informáticos en las tres regiones.

La inversión realizada en los ítems enumerados anteriormente durante todo el período que contempla esta Cuenta Pública fue de un total de \$318 millones de pesos, lo que permitió mejorar las condiciones de atención a nuestros usuarios, y de trabajo de nuestros funcionarios, traducándose en un mejor servicio.

El año 2009 por un aporte especial para remodelación y mejoramiento de infraestructura, se levantó por un profesional Arquitecto, un catastro general del estado de los inmuebles, los que en su mayoría son arrendados.

Conforme a dicho diagnóstico se diseñó un plan de mejoramiento estratégico, privilegiando las oficinas de mayor demanda en cada región y que requerían intervención con mayor urgencia.

A tal efecto se destinaron \$304 Millones de pesos.

- Región de Atacama: Remodelación de las Oficinas Jurídico Social de Diego de Almagro y Copiapó, lo que responde al compromiso planteado en la Cuenta Pública del Año 2008 como un desafío, siendo grato dar a conocer su cumplimiento, fruto del trabajo coordinado de los equipos de la Dirección General en especial el Departamento de Finanzas y la Subdirección Regional de Atacama.
- Región de Coquimbo: En esta región se realiza una fuerte inversión, que permitió remodelar e inaugurar las nuevas dependencias de las oficinas jurídico social de Illapel y La Serena, además de contar con nuevas instalaciones, más amplias para la Subdirección Regional, con el objetivo de ubicar en este nuevo inmueble las oficinas de atención de Segunda Instancia y la Oficinas de Orientación Información y Sugerencias.
- Región de Valparaíso: Se invierte en el remodelamiento de las oficinas jurídico-social de San Felipe, Valparaíso Civil, Civil Viña del Mar. Además se destaca el cambio a nuevas dependencias de las Oficinas Jurídico Social de la Ligua, Los Andes, y de nuestro Centro de Atención a Víctimas de Delitos Violentos de Viña del Mar, en esta última dependencia además se habilita una nueva instancia de atención para los habitantes de la región, correspondiente a la Oficina de Orientación, Reclamos y Sugerencias, OIRS.

Primer semestre del Año 2010

Con motivo del terremoto del 27 de Febrero pasado, se vieron gravemente afectadas algunas oficinas de atención ubicadas en la Región de Valparaíso.

Ello obligó a reformular el plan de mejoramiento de infraestructura, debiendo priorizar el traslado de las oficinas de San Felipe, Limache y Centro de Víctimas de Delitos Violentos Quillota, e interviniendo con algunas reparaciones menores en San Antonio, Centro de Atención a Víctimas de Delitos Violentos de Viña del Mar y Civil - Familia de Viña del Mar; quedando aún pendiente las remodelaciones en la Dirección General, Segunda Instancia y otras comunas como Quilpué y Casablanca.

En relación a la inversión aprobada y realizada durante este semestre, el monto utilizado ha sido de \$14 Millones de pesos, principalmente focalizado en dar respuesta a las necesidades mencionadas en las propiedades que presentan mayores daños.

2.- Renovación y Desarrollo Tecnológico.

Durante el año 2009 y este primer semestre año 2010, la Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso ha realizado una inversión histórica para nosotros en este ámbito, destinándose \$147 Millones de pesos a la renovación del equipamiento computacional de las oficinas de atención, quienes contaban con equipos con una data promedio de 7 años de uso.

Durante el año 2009

Que es el período en el que se concentra la inversión anteriormente señalada, entre otras adquisiciones se destaca la compra de un total de 166 computadores, además de la implementación del sistema de “outsourcing” (arriendo) de 55 computadores, respondiendo a una sentida necesidad por parte de los equipos de trabajo, y uno de los aspectos comprometidos por esta Dirección en la Cuenta Pública el Año 2008, como mejoramiento del equipo computacional de las unidades operativas, lo que fue enunciado como el primer desafío institucional para el año 2009. Esto se suma a las adquisiciones realizadas a fines del año 2008, completando así el 100% de la renovación de los equipos.

Se ha considerado también en la renovación de equipos el traspaso de la administración de las Oficinas de Defensa Laboral a las Corporaciones, así se renovó también el contrato de arriendo de 46 computadores para dichas oficinas.

Los logros alcanzados en esta área han permitido a cada una de las oficinas de atención directa así como a las oficinas de apoyo, como las Subdirecciones Regionales y Dirección General, facilitar y agilizar su trabajo, otorgando mejores condiciones a nuestros funcionarios, lo que sin duda impacta de manera directa en la atención otorgada a los usuarios, al contar con un servicio que tenga el soporte tecnológico necesario para dar respuesta al actual sistema judicial, atendido que las reformas legales se han caracterizado por la digitalización e incorporación de Tecnología de la información en sus procesos, requerimientos a los cuales hemos podido responder.

En relación al Primer Semestre año 2010

Es esta misma área, y dentro de las actividades de cumplimiento de metas, se ha realizado una inversión de \$ 10 millones de pesos, destinada a desarrollar un sistema informático, que permita a todas las unidades operativas contar con el acceso a la información en línea de la Caracterización Socioeconómica del MIDEPLAN otorgada por la Ficha de Protección Social.

Con esta plataforma, nuestros funcionarios podrán acceder a información ya registrada al momento de aplicar criterios de focalización, en materia de patrocinio judicial, ya que la institución no aplica criterios socio-económicos de focalización en Orientación e Información.

3.- CAPACITACIÓN.

En el período que contempla la Cuenta Pública, se ha invertido un total de **\$46.193.023**. Con ello, se ha otorgado instancias de capacitación en diversas áreas, a los diferentes estamentos de la Corporación, de manera transversal, respondiendo así, a la convicción que esta Dirección tiene, en considerar las capacitaciones como una valiosa herramienta para el desarrollo de sus funcionarios y el mejoramiento en su desempeño, como aporte a un servicio de Calidad.

Es así como el periodo que comprende esta Cuenta Pública se ha capacitado a un total total aproximado de 270 funcionarios, que corresponde al 73% del total de dotación de personal de la Corporación.

Durante el año 2009

Se realizaron capacitaciones internas y externas, que favorecieron a los diversos estamentos entre los que se destacan:

Abogados

- Avances de Reforma Laboral, organizado por la Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso con la Unidad Coordinadora de la Reforma Laboral del Ministerio de Justicia y colaboración de la Escuela de Derecho de la PUCV, el 02 de Julio de 2009, con participación abierta de abogados del foro.
- Diplomado en Derecho Procesal Civil Profundizado y Estrategias de Litigación, impartido por la Universidad Andrés Bello, sede Viña del Mar, entre los meses de Noviembre de 2009 a Julio de 2010, con la participación de 35 Abogados institucionales, de las tres regiones de su cobertura, y que tras un gran esfuerzo de coordinación de la Corporación con la Universidad, se logró contar con profesores nacionales y extranjeros de excelente nivel académico.

Asistentes Sociales

- Diploma en Derecho de Familia sobre “Temas Fundamentales y Técnicas de Litigación Oral”, impartido por la Universidad Católica del Norte, el 21 de noviembre de 2009, en la Región de Coquimbo.

Administrativos

- Curso de Mejoramiento de Habilidades Administrativas, impartido por la Consultora Educacional y de Capacitación, Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, entre el 14 de Octubre y el 27 de Noviembre, de 2009, dirigido a Secretarias/os, Técnicos Jurídicos y Receptores de la Quinta Región.

Funcionarios

- Introducción a la perspectiva de Género, dirigida a funcionarios/as de los Centros de Atención a Víctimas de Copiapó, de Coquimbo, Viña del Mar y de Quillota, y que se llevó a cabo por las profesionales especialistas doña Lidia Casas y Helena Olea, el 27 de Julio de 2009.
- Taller de Mediación a Funcionarios de Distintas Unidades Operativas de la Subdirección Regional de Coquimbo, realizada por Alejandro Canedo Astudillo, el 28 de Agosto 2009.

Primer Semestre año 2010

Es este periodo las instancias de capacitación ejecutadas y que están en proceso son:

- Continuación de Diplomado en Derecho Procesal Civil Profundizado y Estrategias de Litigación, de la Universidad Andrés Bello.
- Curso de Contabilidad Gubernamental Nivel 1 y 2, Sector Público, impartida por la Contraloría General de la República.

Además, durante este semestre y en el marco del cumplimiento de Metas de Gestión año 2010, se está desarrollando un proceso tendiente a consensuar entre las cuatro Corporaciones de Asistencia Judicial, una Política Institucional de Capacitación.

Para dar respuesta a lo anterior desde el Ministerio de Justicia, se ha conformado una mesa técnica de trabajo, la que entre otras acciones ha generado un Manual de Capacitación, el cual establece este aspecto como un componente más de una Política de Recursos Humanos, entendiendo la necesidad que las instancias de capacitación respondan a un proceso, donde entre sus principales características es que este se diseñe de manera participativa.

Es así, como actualmente en una segunda etapa del proceso de desarrollo de una Política de Capacitación se conformará un Comité Bipartito, integrado por Representantes de la Dirección y Funcionarios, estos últimos mediante representantes de la Asociación de Funcionarios, del Servicio de Bienestar y un funcionario que represente a quienes no están afiliado a las dos instancias anteriormente señaladas, proceso que está siendo guiado por la Jefa de Personal y el encargado de Capacitación de nuestra Institución.

4. ATENCIONES REALIZADAS.

En el periodo informado, en las regiones de Atacama, Coquimbo y Valparaíso, CAJVAL atendió a un total de **300.597** (2009=206.891 y Enero– Junio 2010= 93.706) personas, de las cuales el 59% corresponde a mujeres y un 41% a hombres, quienes accedieron a los servicios que otorga nuestra institución tales como, Orientación e Información de Derechos, Representación y Patrocinio Judicial, Resolución Alternativa de Conflictos, Atención a Víctimas de Delitos Violentos, Difusión y Promoción de Derechos.

Estas atenciones se distribuyen según cada una de las regiones bajo la jurisdicción de la Institución, en un 19% en la región de Atacama, 27% en Coquimbo y 54% en Valparaíso.

Si el total de atenciones realizadas en este periodo quisiéramos llevarlo a una representación visual de lo que significa el número de personas atendidas, se podría señalar que de acuerdo a la proyección realizada por el INE de la población para el año 2010 según el último censo, el número de atenciones efectuadas por la Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso es como atender a toda la población de la Región de Atacama considerada con un total de 280.543 habitantes, o en el caso de la región de Coquimbo sería como atender a la totalidad de los habitantes de la comuna de La Serena (209.776 hab.), Vicuña (26.407 hab.) Illapel (31.388 hab.) Los Vilos (18.812) que en conjunto todas estas comunas representan una población total de 286.383 personas, o en el caso de la región de Valparaíso como atender la totalidad de

la población de la comuna de Viña del Mar estimada para este año en 291.602 habitantes.

Del total de atenciones otorgadas, el **Servicio de Orientación e Información de Derecho**, es el que concentra el mayor número de atenciones.

Año 2009

Durante el año 2009 recibieron orientación e información de derechos por parte de nuestros profesionales un total de 145.547 personas, de las cuales el 69% posterior a su consulta, resolvería su conflicto y un 30% ingresa al servicio de Patrocinio y Representación Judicial, 1% a Resolución alternativa de conflictos.

Las principales consultas efectuadas durante este periodo están relacionadas con materia de familia, es así como del total de orientaciones e informaciones brindadas el 46% corresponde a ellas, seguido por un 23% en materia laboral y un 17% en materias civiles.

Primer semestre año 2010

El ingreso registrado en esta línea de servicio ha sido de un total de 66.477 personas, de las cuales un 32% ha ingresado al servicio de Patrocinio y representación judicial y un 1% a resolución alternativa de conflicto, por lo que el 67% de quienes han consultado el primer semestre habrían resuelto su consulta jurídica en esta instancia de orientación e información de derechos, permitiendo con ello optimizar los recursos del aparato judicial.

En este primer semestre se observa que la mayor concentración de consultas fueron efectuadas en materia de familia, con un 50% seguido por 23% en materia laboral y un 15% en materias civiles.

Desde la mirada cualitativa del servicio brindado, caracterizado por la universalidad de su acceso, motivo que ante la gran demanda de atención, ha sido fundamental conocer cuál es la percepción de nuestras usuarias y usuarios.

Es en este contexto y en el marco de desarrollo del cumplimiento de Metas de Gestión de este año que el Ministerio de Justicia transfiere los recursos necesarios para la contratación de los servicios de una consultora especialista en el análisis de mercado a cargo del proceso. Lo cual permitió conocer la opinión de las personas que acceden a la atención brindada por nuestros profesionales en esta línea de servicio donde entre alguna de las dimensiones consideradas fueron aquellas relacionadas con la Infraestructura, calidad de la Atención, Oportunidad en la entrega del servicio entre otros.

Entre los principales resultados a nivel institucional considerando las regiones de Atacama, Coquimbo y Valparaíso se destaca:

- Que el 65% de los encuestados accede a este servicio a consultar por materias relacionadas con familia, de lo cual el 44% corresponde a consultas por Divorcio, seguido por un 40% relacionada con alimentos.
- En relación a la evaluación del lugar de atención respecto a cuan satisfecho se encuentra de las condiciones que este otorga, los usuarios consultados en promedio el 86% señala estar muy satisfecho o Satisfecho.
- Al ser consultados los usuarios y usuarias respecto a cuan satisfechos están de la atención recibida el 91% como promedio, manifiesta estar muy satisfechos o satisfechos de la atención otorgada por los profesionales.
- Respecto a la evaluación que se realiza del equipo de profesionales, se observa que en promedio el 92% manifiesta estar muy satisfecho o satisfecho con la atención recibida por los abogados y en un 95% otorgada por Asistentes Sociales.
- Lo anterior coincidente, al considerar que el 96% de los encuestados, señala que recomendaría el servicio.

Se puede concluir que la percepción del usuario es positiva respecto al servicio otorgado, estableciendo sí desafíos, los que principalmente están asociados a realizar acciones tendientes a mejorar los espacios físicos, considerando que todas aquellas consultas relacionadas con este aspecto fueron las que presentaron una evaluación asociada a niveles de insatisfacción.

Cabe señalar que en el sitio WEB institucional están publicados los principales resultados de este estudio, realizando la correspondiente segregación por cada una de las regiones para quienes deseen profundizar respecto a ello.

En relación al servicio de **Representación y Patrocinio Judicial**, la Corporación de Asistencia Judicial,

Durante Año 2009

Representó ante los diversos Tribunales de Justicia a un total de 44.152 personas, de las cuales el 54% corresponde a mujeres y un 46% a hombres, distribuidas según región en un 12% Atacama, 25% Coquimbo y un 63% Valparaíso.

Del total de ingresos judiciales a nivel institucional, el 67% corresponde a materias de familia donde se destaca la concentración en aquellas materias relacionadas con Alimentos (37%), divorcio (33%) y medidas de protección (10%), materias que se caracterizan por su complejidad, ante la conflictividad que ellas involucra, al considerar una acción de carácter judicial entre personas que han estado o están vinculadas afectivamente.

Cabe destacar en materia de familia la participación de nuestros profesionales en las diversas audiencias así como durante este año se registra un total de 45.844 audiencias en las cuales concurrieron profesionales de nuestra institución.

Respecto a los resultados obtenidos en materia de familia se destaca que del total de términos judiciales registrados durante el año 2009 que es de 20.679, el 78% presentó término de tipo favorable o por avenimiento, un 15% otros tipos de términos tales como abandono o cancelación por parte del usuario y un 7% términos desfavorables

En relación a la representación especializada otorgada en materia laboral, a través de nuestros defensores laborales se registra que de un total de 11.409 personas atendidas, el 61% no ingresa para ser representado judicialmente por nuestra institución, debido

que el 22% no focaliza, el 15% no es viable jurídicamente, otro 29% es derivado a la dirección del trabajo u otro organismo público.

Del total atendido ingresaron al servicio 4.451 personas que representan el 39% para ser representadas judicialmente.

El total de demandas presentadas en Tribunales laborales, bajo la reforma laboral es de 4.451, siendo las principales materias las asociadas con nulidad del despido con un 39%, seguido por despido injustificado con 23%, cobro de prestaciones con un 19% y juicios ejecutivos con un 15%.

En materia laboral se registra una participación en audiencias de 2.975 por parte de los Defensores Laborales.

Respecto a materias laborales bajo el nuevo sistema los resultados positivos para los trabajadores es de un 84% considerando que el 47% fueron terminadas por avenimiento y el 37% con sentencia favorable, un 13% por otros motivos como pagos directo, transacciones, desistimiento, y desfavorable un 3%.

Primer semestre año 2010.

En este periodo se ha representado judicialmente a un total de 21.095 personas, de las cuales el 57% corresponde a mujeres y un 43% a hombres, distribuidas según región en un 13% Atacama, 24% Coquimbo y un 63% Valparaíso.

Del total de ingresos judiciales a nivel institucional, el 72% corresponde a materias de familia donde se destaca la concentración en aquellas materias relacionadas con Alimentos (30%), divorcio (34%) y medidas de protección (14%),.

En cuanto a la participación registrada por audiencias en tribunales de familia, se registra un total de 20.020 audiencias asistida por profesionales del área jurídica complementada con la participación de profesionales del área social en alguna de ellas en la calidad de peritos sociales.

En relación a los resultados obtenidos, en materia de familia se destaca que del total de términos judiciales registrados durante este primer semestre que fue de 19.148 el 68% presento termino de tipo favorable o por avenimiento, un 22% otros tipos de términos tales como cancelaciones o abandonos por parte del usuario y un 10% términos desfavorables.

En cuanto a la representación especializada otorgada en materia laboral, el total de personas atendidas en este periodo es de 6.143, de las cuales el 66% personas atendidas no ingresan para ser representados judicialmente por nuestra institución, debido que el 35% no focaliza, el 26 es derivado a la dirección del trabajo, el 20% no es viable jurídicamente y el 6% es derivado a otro servicio público.

El total de querellas presentadas en Tribunales laborales, bajo la reforma laboral es de 2.097, siendo las principales materias las asociadas con nulidad del despido con un 30%, despido injustificado con un 28%, cobro de prestaciones con 23% y juicio ejecutivo un 14%.

Respecto a materias laborales bajo el nuevo sistema, los términos favorables y/o con avenimiento fue del 87%, un 54% fueron terminadas por avenimiento y un 33% con sentencia favorable, un 11% por pago directo, transacciones o desistimiento y desfavorable un 2%.

En esta línea de servicio se han desarrollado acciones de seguimiento a nivel cuantitativo, con el objetivo de generar en una primera etapa estudios y análisis de información que permitan desarrollar en una etapa posterior el diseño de proceso que apunten a la calidad jurídica.

Respecto a la **Resolución Alternativa de Conflictos**, durante el año 2009 ingresaron un total de 1.537 personas al servicio, el cual principalmente es otorgado los Centros de Mediación, quienes desarrollan procesos en materias Penales, Vecinales y Comunitario.

Su distribución según región, fue de un 26% de las atenciones realizadas por el Centro de Mediación de Atacama, un 14% Centro de Mediación de Coquimbo y un 60% por el Centro de Mediación de Valparaíso.

En primer semestre de este año 2010, se ha registrado un total de 732 personas que han accedido a este servicio, de las cuales el 15% de las atenciones realizadas por el Centro de Mediación de Atacama, un 21% Centro de Mediación de Coquimbo y un 64% por el Centro de Mediación de Valparaíso. Si se efectúa una mirada comparativa con semestre año 2009 se observa que el comportamiento ha tendido un incremento promedio cercano al 90% en las tres regiones.

Entre las principales acciones desarrolladas por esta línea, se encuentra la suscripción por parte de Ministerio de Justicia del Proyecto “Mejorando el Acceso a la Justicia y Resolución Colaborativa de Conflictos Sociales y Familiares” del Programa de Apoyo a la Cohesión Social, financiado por la Unión Europea y el Gobierno de Chile, bajo la coordinación de la Agencia de Cooperación Internacional de Chile, que considera en su ejecución la participación activa de los Centro de Mediación de Coquimbo y Valparaíso.

Este proyecto permitió en el mes de Febrero del año 2010 la participación de nuestra institución en una pasantía internacional en España, para conocer experiencias consolidadas en materia de mediación comunitaria y penal, siendo un gran aporte a las iniciativas que se venían implementando en estas áreas.

Con el impulso que este proyecto otorga al desarrollo de la línea de mediación, los Centros de Mediación han fortalecido sus procesos de reorientación hacia la mediación penal, vecinal y comunitaria.

En cuanto a la **Atención a Víctimas de Delitos Violentos**, durante el año 2009 en esta línea se ha presentado un total de 298 querellas por parte de los equipos jurídicos, lo que ha involucrado un total de 7.279 atenciones directas, realizadas por los equipos profesionales conformados por Abogados, Asistentes Sociales, Psicólogos y en el caso de algunos Centros con Psiquiatra, las que según región se encuentran distribuidas con el 24% CAVI región de Atacama, 25% CAVI Coquimbo y un 51% CAVI Viña del Mar y Quillota.

Respecto al semestre año 2010, se registra un total de 137 querellas presentadas, las que han significado un total de 3.816 atenciones directas, las que principalmente están asociadas a personas víctimas de delitos de tipo sexual al considerar que del total de ingresos registrados en este semestre el 32% corresponde a delitos de abuso sexual, el 19% a delitos de violación, lo que sumado representa más del 50% de los ingresos registrados.

Desde la perspectiva cualitativa, esta línea de servicio también fue objeto de estudio de satisfacción de usuarios, siendo realizado por consultora especialista en el análisis de mercado, quien entrevistó al 100% de los usuarios y usuarias que al periodo de aplicación del instrumento habían sido atendido por todas las áreas de intervención y se encontraban en una fase avanzada de su proceso.

Entre los principales resultados se destacan aquellos que establecen lo siguiente:

- Al solicitar a los encuestados que califiquen al equipo de trabajo, en relación a la atención recibida, considerando para ello una escala de notas entre 1 a 7, el 97% señala que la nota del equipo está entre 6 a 7.
- Respecto al nivel de expectativas en cuanto a la atención brindada por los profesionales, el 90% señala que ésta fue mejor o igual en el caso de los abogados, un 91% en los psicólogos y un 89% de las asistentes sociales.
- Al solicitar que realice una evaluación general del servicio otorgado por el equipo de trabajo el 100% de los encuestados señala que este servicio es muy bueno o bueno.
- Lo anterior está directamente relacionado con los resultados obtenidos al consultar si el servicio fue útil, el 97% señala que sí.
- Y por último el 97% de los encuestados señala que recomendaría el servicio.

Lo anterior da cuenta de la necesidad de continuar con el fortalecimiento de esta línea de servicio, la cual se constituye en una instancia brindada por el Estado que busca proteger y representar a las víctimas en sus derechos haciendo efectiva la responsabilidad penal y/o civil del agresor, contribuyendo a la reparación del daño y perjuicio causado. De manera paralela a la acción judicial el equipo interdisciplinario ayuda a las personas a superar la experiencia traumática, restablecer su nivel de

funcionamiento previo al delito y apoya en el proceso de integración de la experiencia vivida de forma adaptativa.

Respecto a la línea de servicio de **Difusión y Promoción de Derechos**, durante el año 2009 el total de personas atendidas fue de 8.376, de las cuales el 70% son mujeres y un 30% hombres.

Para este primer semestre se registra un total de 1.586 personas atendidas de las cuales el 64% son mujeres y un 36% hombres.

Esta línea principalmente es desarrollada por los equipos móviles de la institución. Integrado por Abogados y Asistentes Sociales, quienes participan en diversas actividades, entre las que se destacan las Plazas de Justicia, Plazas ciudadanas, realización de diversos talleres a la comunidad.

Además contribuyen en el trabajo efectuado en esta línea, las acciones específicas ejecutada por los diversos profesionales de la institución, entre los que se destacan; participación en programas radiales, programas televisivos, ejecución de talleres de promoción de derechos estos últimos generalmente asociados a materias de familia y derecho laboral.

Los servicios anteriormente señalados, son brindados por nuestros profesionales, tarea en la cual contribuyen los egresados de la carrera de derecho. Es ante el reconocimiento del trabajo efectuado, que la Corporación ha realizado diversas acciones tendientes a definir una política permanente respecto a la práctica profesional, a tal efecto se ha conformado una mesa técnica, convocada por el Ministerio de Justicia en la que participan representantes del Departamento de Asistencia Jurídica y de cada una de las Corporaciones de Asistencia Judicial, la cual elaboró un protocolo que busca establecer exigencias transversales respecto del ejercicio y desarrollo de la práctica profesional para optar al título de abogado.

5. OTRAS ACCIONES

Durante este periodo se han realizado diversas acciones que han contribuido a fortalecer y visibilizar la gestión realizada por la institución, entre las que se destacan las siguientes:

1. Así es relevante destacar que a contar de Enero de este año, en la región de Atacama, se comienzan a construir las obras que otorgarán a la comuna de Vallenar, de un edificio institucional, que permitirá contar con nuevas dependencias para la Oficina Jurídico Social de Vallenar, Oficina de Defensa Laboral, Oficina de Defensa Incompatible en Materia de Familia.

Esta construcción responde a la adjudicación del Fondo Nacional de Desarrollo Regional, lo que se inicia el año 2007 donde se aprueba para este proyecto un monto inicial de \$300. Millones, sin embargo, tras sucesivas licitaciones, no fue posible adjudicar el contrato, por lo que el año 2009, tras diversas gestiones realizadas por Subdirección de la Región de Atacama ante el CORE de la región, se solicita un aporte adicional.

Monto total del Proyecto \$ 444.399.323 los que permitirán la construcción y equipamiento de estas nuevas instalaciones, que darán con creces respuesta a las necesidades por parte de los funcionarios y de atención de los usuarios.

2. Participación en Instancias de Evaluación de los Avances de la Implementación de la Reforma Laboral entre las cuales se destaca la realizada ante la Comisión de Reforma Laboral del Senado de la República, realizada el 19 de Agosto de 2009, con el objetivo de dar a conocer la experiencia institucional en esta materia ante su próxima aplicación en la Región Metropolitana, con la participación de los diversos expertos en esta materia desde el ámbito público, académico, y representantes del ejercicio privado, quienes al igual que quien les habla expusieron sus experiencias en la materia.

3. Generación de instancias de reflexión y análisis del ejercicio de Derecho, denominado “Seminario de Reforma Laboral, Reflexiones sobre su desarrollo” realizado el 2 de Julio de 2009, donde a través de la mirada de diversos académicos, abogados especialistas del foro y gestores de esta reforma nuestros profesionales debaten sobre su desarrollo.
4. Fortalecimiento y mantención de las estrategias desarrolladas para el cobro de los convenios municipales.
5. Desarrollo e Implementación de rediseño de procesos de gestión interna, de las oficinas de atención a partir de los resultados del levantamiento de carpetas, orientados al mejoramiento continuo de la atención brindada a quienes acceden a nuestros servicios.
6. Participación en el Comité Técnico Asesor del Gobernador Provincial, la cual es una instancia formal de coordinación territorial en la provincia, donde entre sus principales funciones se encuentra el articular a los agentes relevantes del territorio y generar acciones complementarias de trabajo.
7. Elaboración y ejecución del Plan de trabajo, orientado a socializar entre los funcionarios los alcances del convenio N° 169 de la OIT, sobre “*pueblos indígenas y tribales en países independientes*”, que entra en vigencia el 15 de Septiembre del año 2009. Así un funcionario de CAJVAL asume el rol de agente coordinador en la implementación de las acciones Institucionales que guarden relación con la colaboración de Pueblos Indígenas.

DESAFIOS INSTITUCIONALES

Los cuales constituyen tareas pendientes contemplando desafíos específicos así como de carácter global:

1.- Infraestructura:

Continuar con el proceso de mejoramiento y renovación de las oficinas de atención directa, por lo que se han solicitado fondos de continuidad para remodelar las oficinas de Casablanca, Quillota, Quilpué, Caldera, Dirección General área Administración y Finanzas-Personal.

2.- Tecnológico:

Desarrollar estrategias tendientes a potenciar el avance tecnológico, entre ellas se destaca la optimización del programa computacional SENDACAJ, el cual de manera paulatina ha dado cumplimiento a los requerimientos de las oficinas de atención.

3.- Recursos Humanos:

1. Materializar el proceso de implementación de la Política Institucional de Capacitación, conforme a los requerimientos de la Ley N° 19518 que fija el Estatuto de Capacitación y Empleo e iniciar la implementación de la Política de Evaluación de Desempeño.

4.- Actividades Interinstitucionales:

Fortalecimiento y generación de convenios para el desarrollo de un trabajo cooperativo, que contribuya a la gestión realizada.

Fortalecer la participación en diversas instancias intersectoriales tendiente a potenciar la gestión realizada por las instituciones y órganos de la administración pública.

5.- Ámbito Jurídico y Políticas Públicas:

Promover y generar nuevas instancias de reflexión con el objeto de optimizar el efectivo ejercicio de los derechos en materia de Familia, Atención de Víctimas y sede Civil.

Todo ello debe dejarnos en condiciones de levantar y participar en procesos orientados al mejoramiento continuo de la calidad de nuestro servicio.

Debatir y participar en la generación de una política sobre desarrollo y ejecución de Práctica Profesional para quienes opten al título de abogado, en el ámbito de la asistencia jurídica, para asumir los desafíos que tal práctica profesional plantea.

Participar en el perfeccionamiento de la Asistencia Jurídica en Chile.

Una breve alusión final, a la capacidad de nuestra institución y especialmente de nuestros funcionarios de haber reaccionado eficientemente para atender consultas de orientación jurídico y social con posterioridad al terremoto del 27 de Febrero, en diversas comunas de Viña del Mar y San Antonio, entre otras, además de concurrir a brindar atención jurídico social por parte de los funcionarios de las oficinas de Atacama, quienes asistieron a la Mina San José junto a equipos interdisciplinarios del Centro de Atención de Víctimas de Delitos Violentos y nuestros abogados de las Oficinas laborales, quienes han otorgado información y orientación jurídica en esta materia.

Luego en el año en que se celebra el Bicentenario de nuestro país y su progresiva consolidación como estado de derecho, parece relevante rendir cuenta en una Institución, que se esfuerza por asegurar que los derechos de nuestros ciudadanos y ciudadanas se hagan efectivos y sean una realidad.

Finalmente una vez más agradezco la atención prestada, y reafirmo que CAJVAL se ha ido consolidando como una Institución capaz de modernizarse, que incorpora criterios de calidad que privilegian el rigor en la atención profesional y en el buen trato con el usuario, y de eficiencia optimizando los recursos asignados, que le permiten ser competitiva en el ámbito jurídico social en el cual le corresponde desarrollar su acción, materializando responsablemente su misión en el servicio prestado por sus oficinas y centros de atención, lo que también habría quedado demostrado al participar y llevar adelante con éxito Defensorías Penales Licitadas, Centros de Mediación Licitada entre otros proyectos y cometidos.