



CUENTA PUBLICA 2009-2010

Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso – Regiones III, IV y V





Misión Institucional

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”***





Principios Orientadores

Calidad y Eficiencia

Nuestro trabajo ha sido orientado a brindar una atención, que permita a todas y todos los ciudadanos conocer sus derechos para su pleno ejercicio, y lograr un efectivo acceso a la justicia, mediante asistencia legal letrada en forma oportuna y eficaz.





Principio Orientador Calidad

La calidad entendida como la capacidad de un servicio para satisfacer 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.





Principio Orientador Calidad

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.
- Resultados de la aplicación de encuesta de satisfacción de usuarios.
- Visita del Usuario Incógnito enviado por la Comisión Defensora Ciudadana.
- Proceso de fiscalización por parte de la Contraloría General de la República





Principio Orientador Calidad

Al diseñar los estándares de calidad profesional, ya sea jurídico, social o interdisciplinario en su caso, la satisfacción del usuario directo, es así como que en del diseño de un modelo de atención se debieran consideran los siguientes elementos :

- Cercanía
- Flexibilidad
- Autonomía
- Gratuidad





Principio Orientador Calidad

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.





Principio Orientador 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.





Principio Orientador Eficiencia

Estrategias desarrolladas:

- Mantenimiento de la extensión de la jornada de atención al público en los Centros de Familia.
- Rediseño de procesos de gestión interna.
- Metas institucionales destinadas a mejorar la calidad de los servicios judiciales.





Principio Orientador Eficiencia

Estrategias desarrolladas:

- Implementación Ley de Transparencia

Resultados de la primera evaluación realizada por SEGPRES arrojo que 31 instituciones alcanzaron el 100% de cumplimiento formal del instructivo, de un total de 247 servicios evaluados.





Principio Orientador Eficiencia

Estrategias desarrolladas:

- Implementación Ley de Transparencia

Han ingresado 16 solicitudes de información asociadas a consultas respecto a causas tramitadas e información estadística, y solo un 13% de ellas solicitaba información específica respecto a nuestro personal y formas de contratación.





Nuestros funcionarios

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**, de las cuales estas últimas 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 sus comunas de las regiones con presencia institucional.





Nuestros funcionarios

El equipo de funcionarios de nuestra institución se caracteriza por estar conformado con mujeres es así como del total el 67% corresponde a mujeres y solo un 33% 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.



67%



33%



Nuestros funcionarios

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.



Cuenta Pública CAJVAL 2009-2010



Financiamiento

La Corporación de Asistencia Judicial de la región de Valparaíso en el año 2009 tuvo ingresos por **\$5.690 millones** de pesos de distintas fuentes, siendo la principal de ellas las transferencias desde la Subsecretaría de Justicia (89%).



Del total de los ingresos, \$ 4.411 millones corresponde 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 Realizadas

- **Remodelación Oficinas de Atención**

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 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, traduciéndose en un mejor servicio.



Principales Inversiones Realizadas

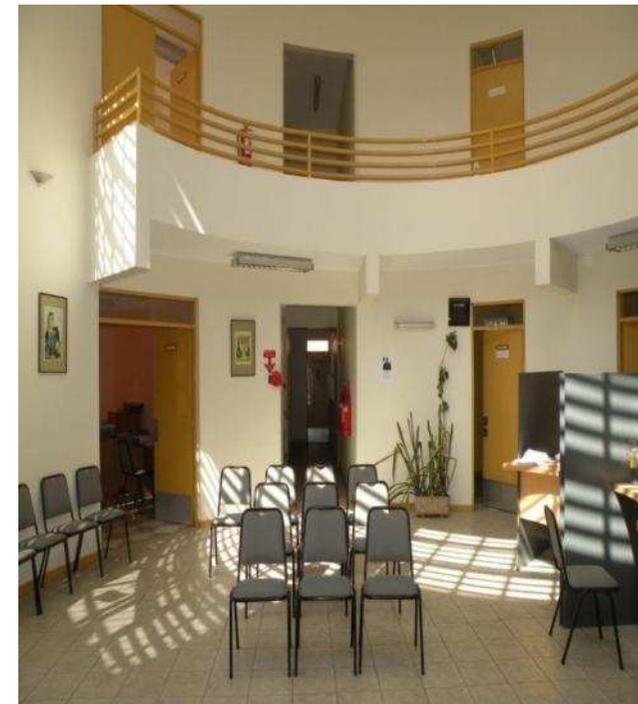


*Oficina Jurídico Social de Copiapó
Antes de inversión*

Región de Atacama:

Mejoramiento 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.

*Oficina Jurídico Social de Copiapó
Después de inversión*





Principales Inversiones Realizadas

*Oficina Jurídico Social de La Serena
Antes de inversión*



Región de Coquimbo:

Nuevas dependencias para oficinas jurídico social de Illapel y La Serena, Subdirección Regional y OIRS.



*Oficina Jurídico Social de La Serena
Después de inversión*



Principales Inversiones Realizadas

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 y habilitación de OIRS regional en Valparaíso.





Principales Inversiones Realizadas

- **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.



*Equipos computacionales
Antes de inversión*



*Equipos computacionales
Después de inversión*



Principales Inversiones Realizadas

- **Renovación y Desarrollo tecnológico.**

Los logros alcanzado 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.

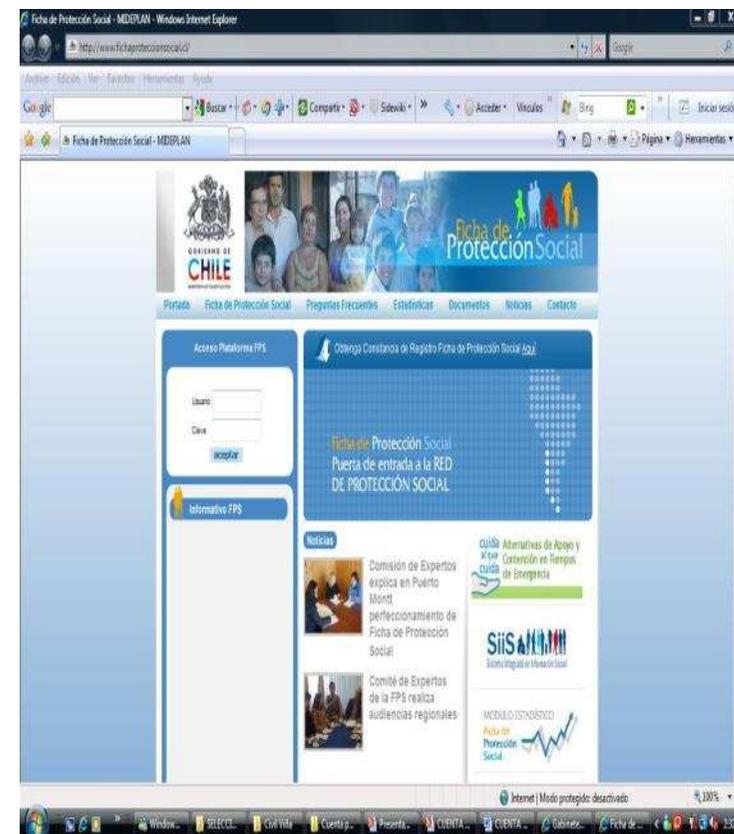




Principales Inversiones Realizadas

- **Renovación y Desarrollo tecnológico.**

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.





Principales Inversiones Realizadas

- **Capacitación.**

En el periodo 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.





Principales Inversiones Realizadas

- **Capacitación.**

1. Abogados

- ✓ Avances de Reforma Laboral
- ✓ Diplomado en Derecho Procesal Civil Profundizado y Estrategias de Litigación



2. Asistentes Sociales

- ✓ Diploma en Derecho de Familia sobre “Temas Fundamentales y Técnicas de Litigación Oral”





Principales Inversiones Realizadas

- **Capacitación.**

3. Administrativos

- ✓ Curso de Mejoramiento de Habilidades Administrativas, impartido por la Consultora Educacional y de Capacitación, Pontificia Universidad Católica de Valparaíso.

4. Funcionarios

- ✓ Introducción a la perspectiva de Género.
- ✓ Taller de Mediación a Funcionarios de Distintas Unidades Operativas de la Subdirección Regional de Coquimbo.





Principales Inversiones Realizadas

- **Capacitación.**

Durante el primer semestre del año 2010 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..



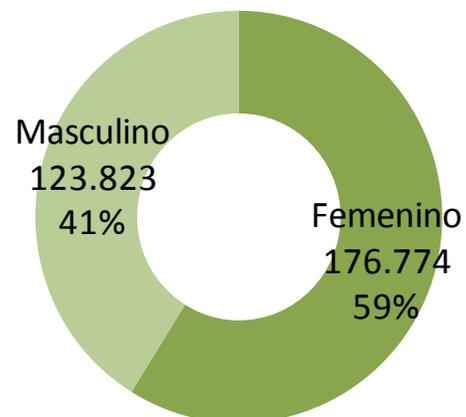


Atenciones realizadas

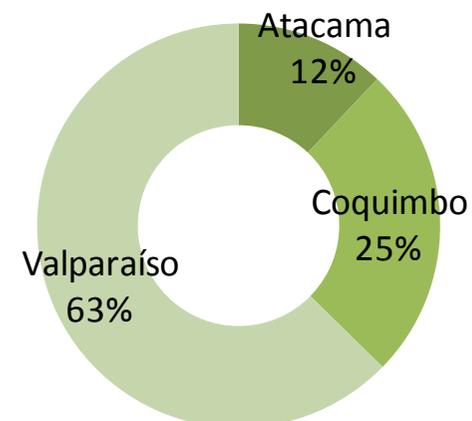
En el periodo informado, en las regiones de Atacama, Coquimbo y Valparaíso, CAJVAL atendió a un total de **300.597**

- ✓ Año 2009 se realiza un total de 206.891 atenciones
- ✓ Primer semestre año 2010 el total de atenciones efectuadas fue de 93.706

Distribución Porcentual Total de Atenciones



Distribución de Atenciones por Región



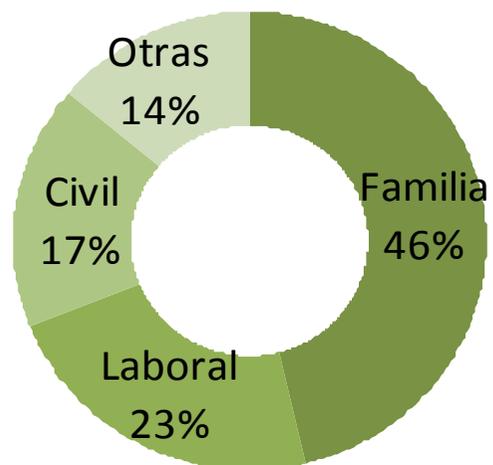


Atenciones realizadas

Servicio de Orientación e Información de Derechos

Durante el **año 2009** el total de personas que accede a este servicio fue de **145.547**

Atenciones Distribuidas Según Materia,
año 2009



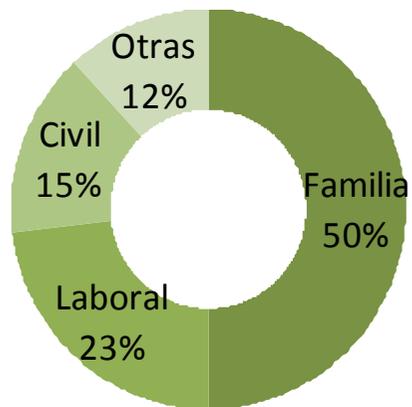


Atenciones realizadas

Servicio de Orientación e Información de Derechos

Durante el **Primer Semestre año 2010** el total de personas que accede a este servicio fue de **66.477**

Atenciones Distribuidas Según Materia,
año 2010





Atenciones realizadas

Servicio de Orientación e Información de Derechos

Desde la mirada cualitativa del servicio brindado, principales resultados encuesta de percepción de usuarios:

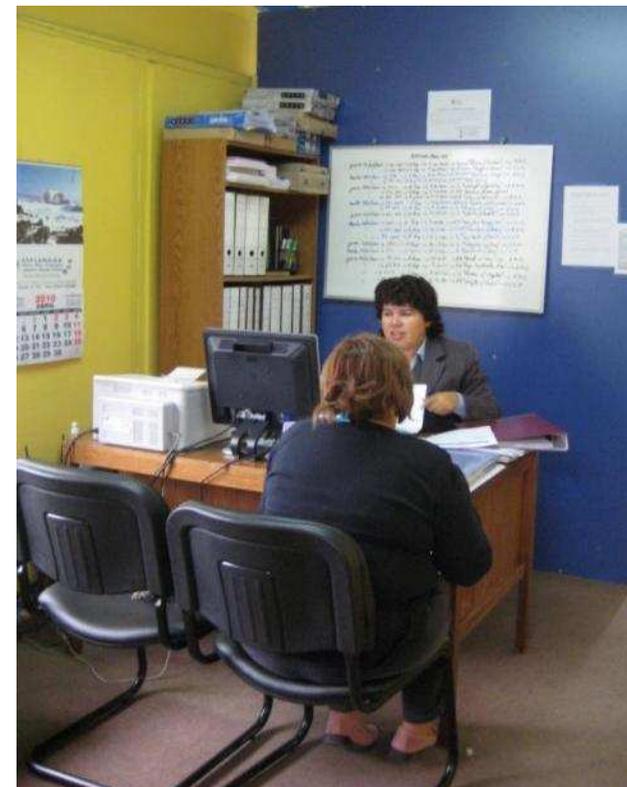
- Que el 65% de los encuestados accede a este servicio a consultar por materias relacionadas con familia, de lo cual el 44% corresponde a consultas por Divorcio, seguido por un 40% relacionado con alimentos.
- En relación a la evaluación del lugar de atención respecto a cuan satisfecho se encuentra de 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.



Atenciones realizadas

Servicio de Orientación e Información de Derechos

- 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.
- El 96% de los encuestados, señala que recomendaría el servicio.





Atenciones realizadas

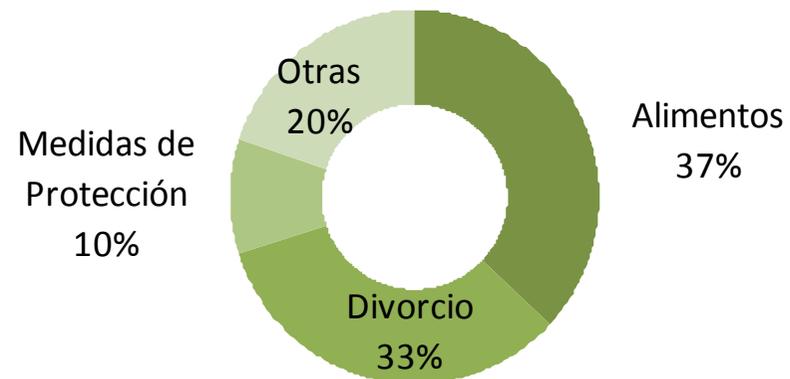
Servicio Representación y Patrocinio Judicial

Durante el **año 2009** el total de personas que accede a este servicio fue de **44.152**

Distribución de Ingresos Judiciales por sexo, año 2009



Distribución de Ingresos Judiciales por Materia de Familia



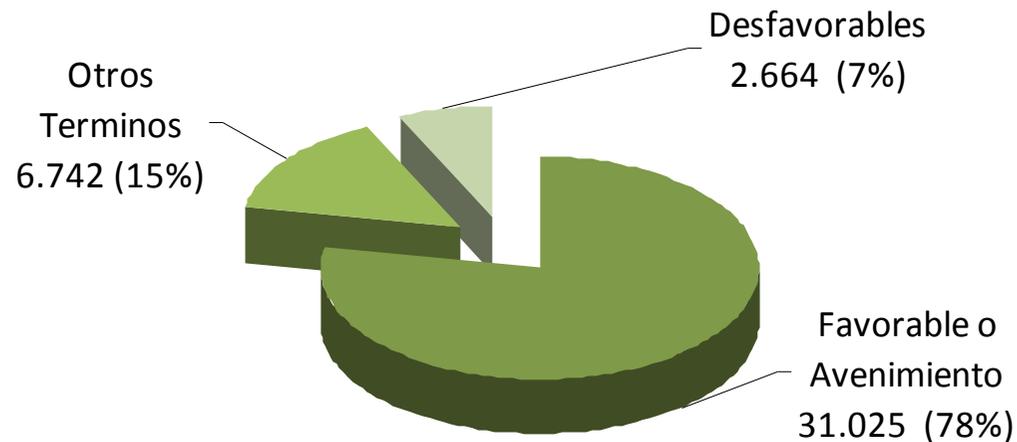


Atenciones realizadas

Servicio Representación y Patrocinio Judicial

Respecto a los resultados obtenidos en materia de Familia se destaca que se registra un del total **20.679** términos judiciales durante el **año 2009**

Distribución de Términos en Materia de Familia, según resultado, año 2009



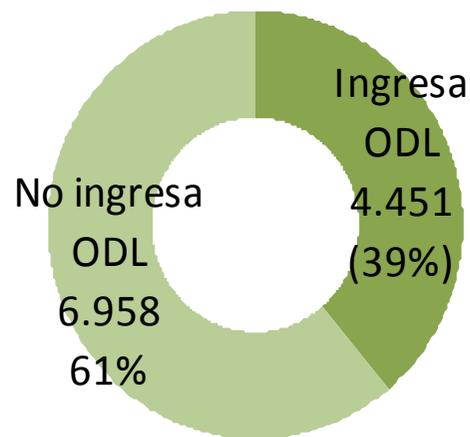


Atenciones realizadas

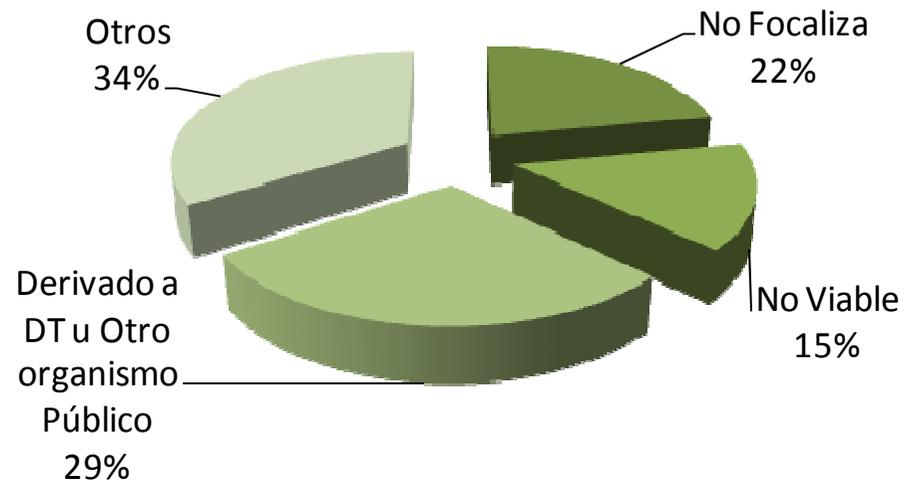
Servicio Representación y Patrocinio Judicial

Durante el **año 2009** el total de personas atendida por los defensores laborales fue de **11.409**

Ingresos a Defensoría Laboral



Motivos por lo que no Ingresas a ODL



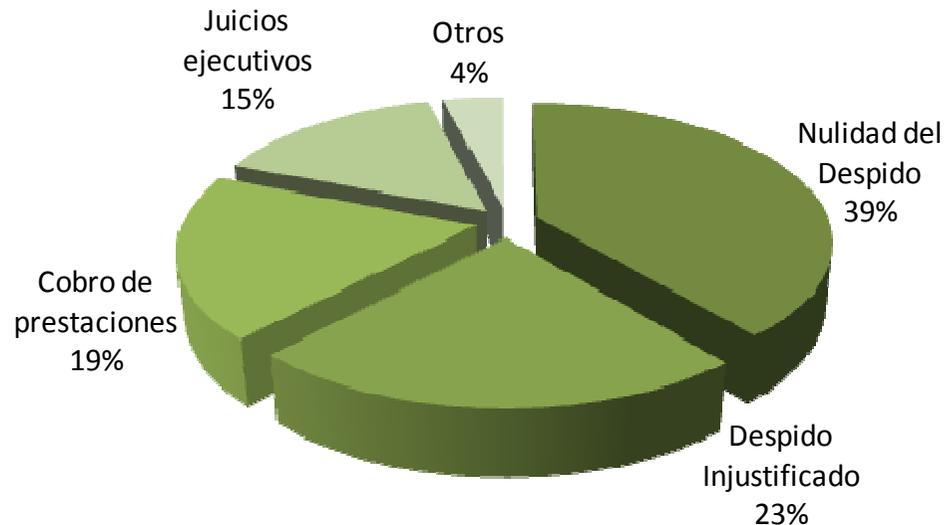


Atenciones realizadas

Servicio Representación y Patrocinio Judicial

Durante el **año 2009** el total de demandas presentadas por los defensores laborales fue de **4.451** que representa el 39% del total de personas atendidas

Ingresos Judiciales según Materias Laborales



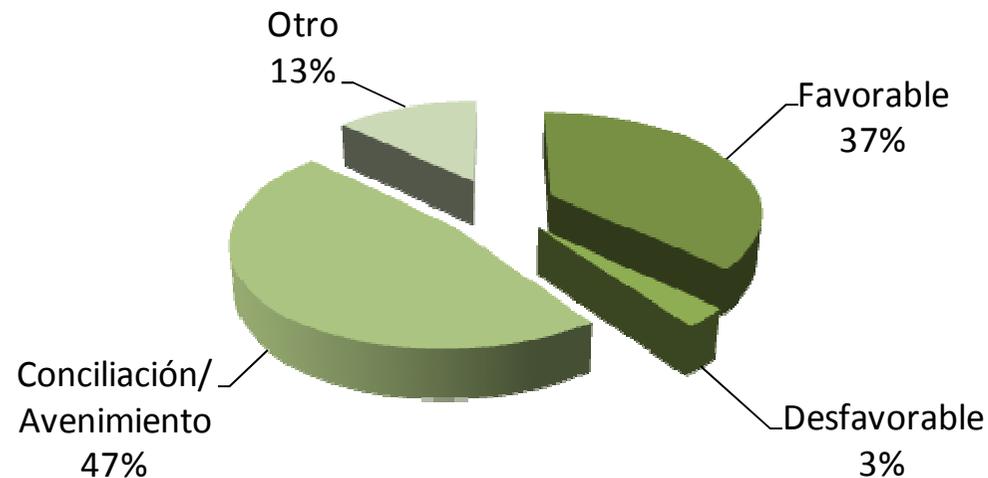


Atenciones realizadas

Servicio Representación y Patrocinio Judicial

Respecto a los resultados obtenidos en materia de Laboral se destaca que se registra un del total 3.187 términos judiciales durante el **año 2009**

Terminos Judiciales Materia Laboral, año 2009



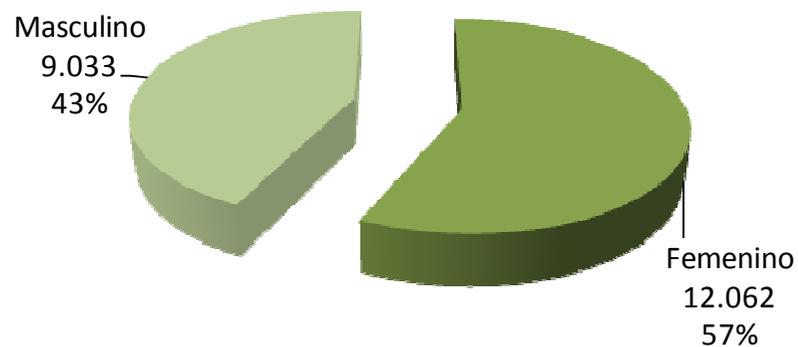


Atenciones realizadas

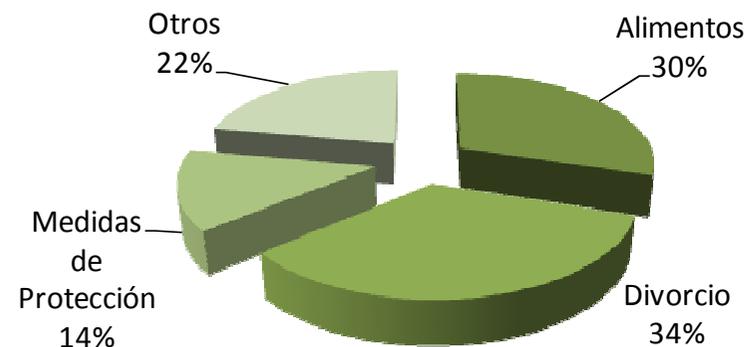
Servicio Representación y Patrocinio Judicial

Durante el **Primer Semestre año 2010** el total de personas que accede a este servicio fue de **21.095**

Distribución Ingreso Judiciales, Segun Sexo
Primer Semetre año 2010



Distribución Ingresos Judiciales por
materia de Familia



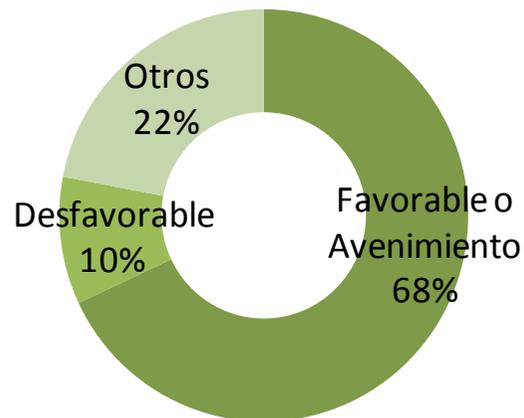


Atenciones realizadas

Servicio Representación y Patrocinio Judicial

Respecto a los resultados obtenidos en materia de Familia se destaca que se registra un del total **19.148** términos judiciales Primer Semestre año **2010**.

Distribución de Términos en Materia de Familia,
Según Tipo de Resultado



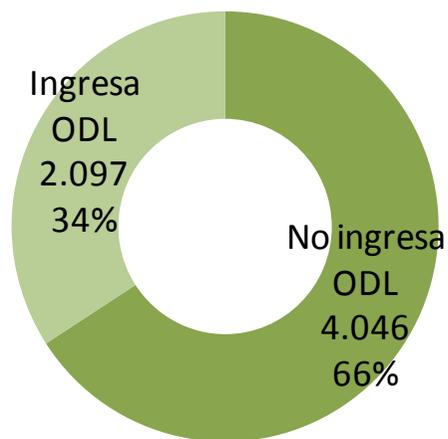


Atenciones realizadas

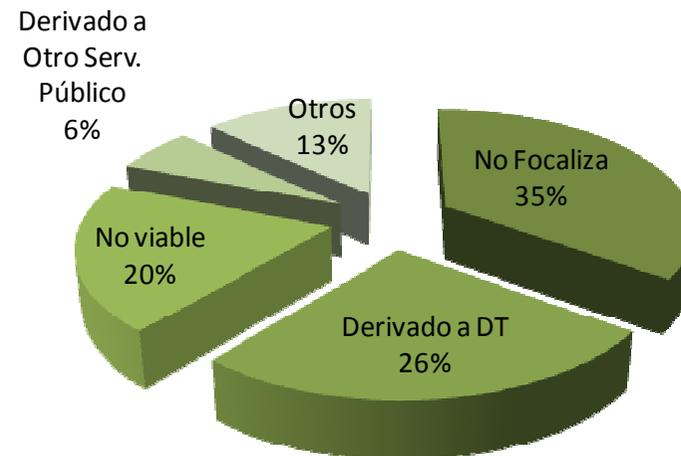
Servicio Representación y Patrocinio Judicial

Durante el Primer Semestre año 2010 el total de personas atendida por los defensores laborales fue de **6.143**

Ingresos a Defensoría Laboral



Motivos por lo que no Ingresa a ODL



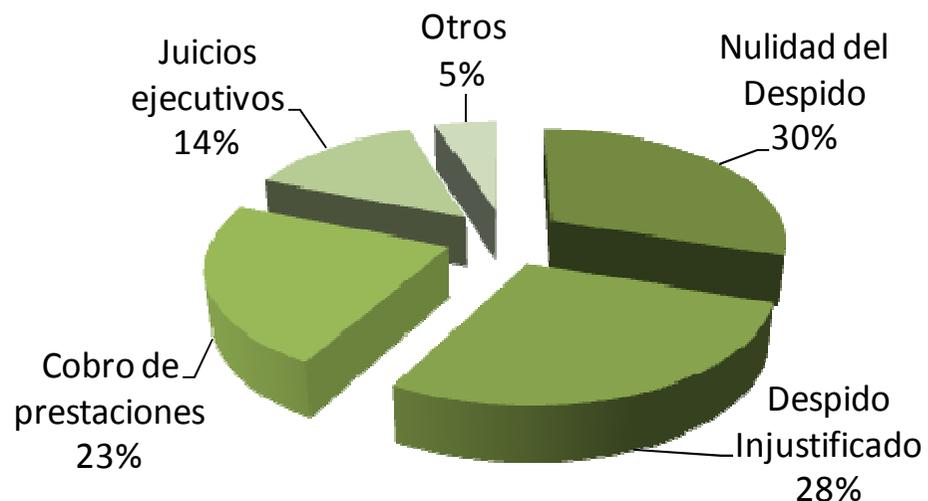


Atenciones realizadas

Servicio Representación y Patrocinio Judicial

Durante el Primer Semestre año **2010** el total de demandas presentadas por los defensores laborales fue de **2.097** que representa el 34% del total de personas atendidas

Ingresos Judiciales según Materia Laboral



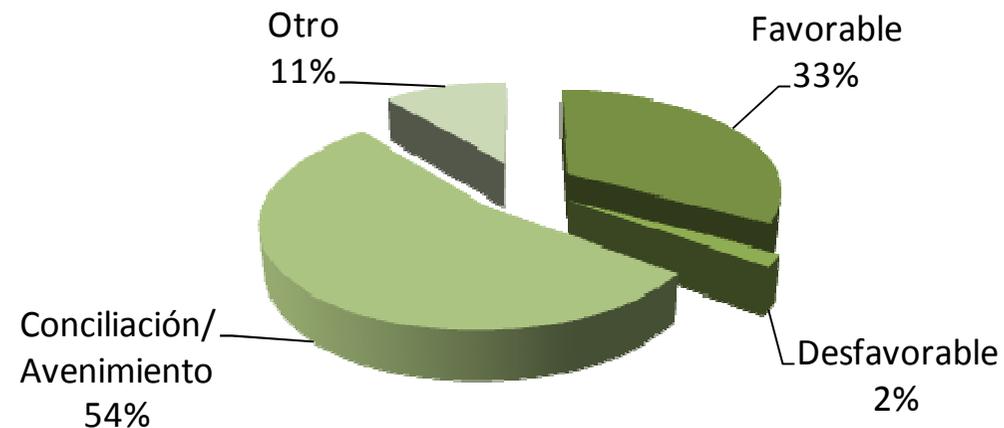


Atenciones realizadas

Servicio Representación y Patrocinio Judicial

Respecto a los resultados obtenidos en materia de Laboral se destaca que se registra un del total 1.557 términos judiciales durante el Primer Semestre año 2010

**Términos Judiciales en Materia Laboral,
año 2010**



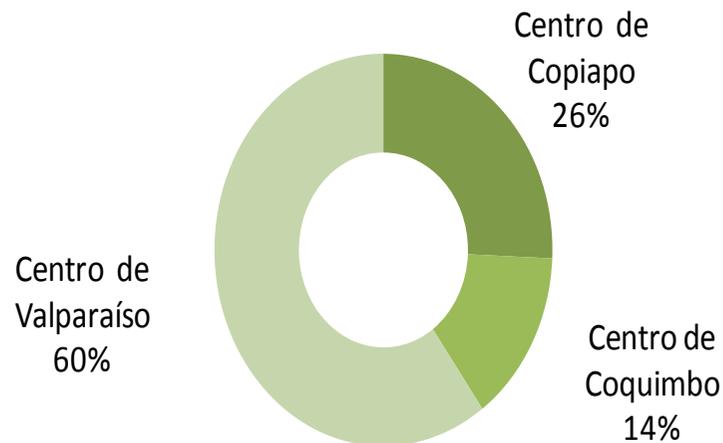


Atenciones realizadas

Servicio de Resolución Alternativa de Conflictos

Durante el **año 2009** ingresaron un total de **1.537** personas que acceden al servicio, principalmente otorgado por los Centros de Mediación.

Distribución Porcentual Por Casos Ingresados
Centros de Mediación, año 2009



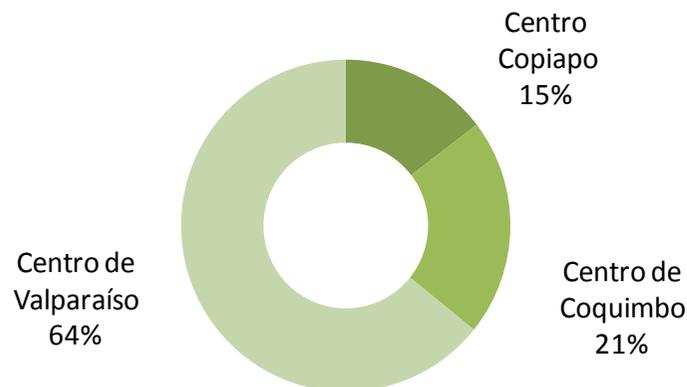


Atenciones realizadas

Servicio de Resolución Alternativa de Conflictos

Durante el Primer Semestre del **año 2010** ingresaron un total de **732** personas que acceden al servicio, principalmente otorgado por los Centros de Mediación.

Distribución Porcentual de Personas Ingresadas al Los Centros de Mediación, año 2010





Atenciones realizadas

Servicio de Resolución Alternativa de Conflictos

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.



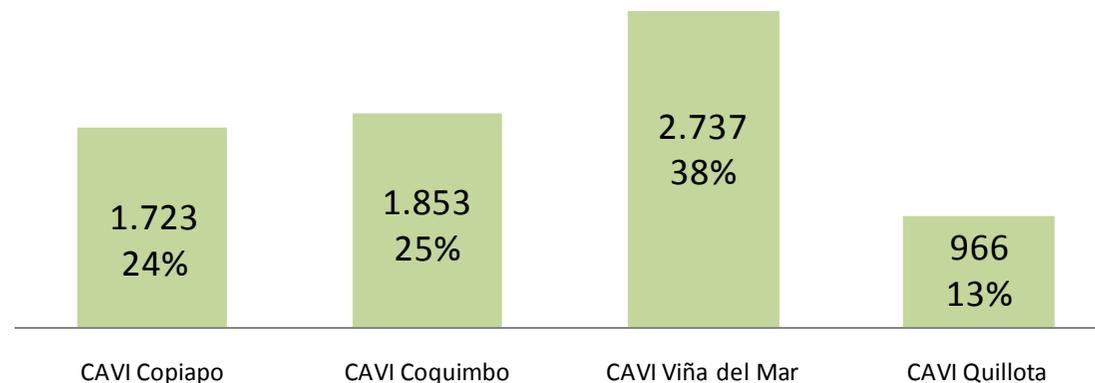


Atenciones realizadas

Servicio 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, realizada por los equipos profesionales conformados por Abogados, Asistentes Sociales, Psicólogos y en el caso de algunos Centros con Psiquiatra.

**Distribución de las Atenciones Directas
Servicio de Atención a Víctimas de Delitos
Violentos, año 2009**



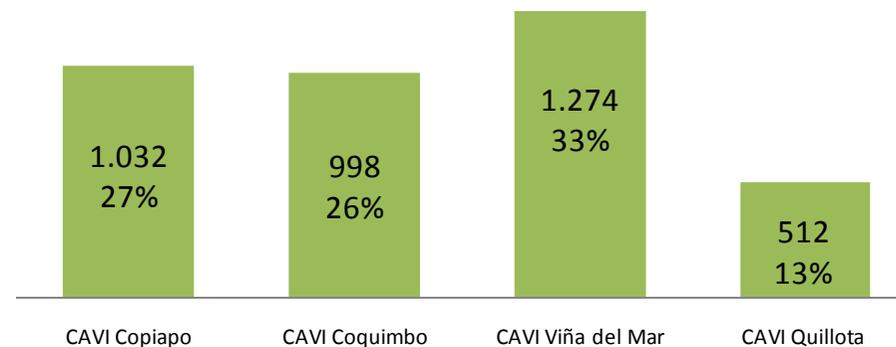


Atenciones realizadas

Servicio Atención a Víctimas de Delitos Violentos

Durante el Primer Semestre **año 2010** en esta línea se ha presentado un total de **137 querellas** por parte de los equipos jurídicos, lo que ha involucrado un total de 3.816, las que principalmente está asociada 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.

**Distribución de las Atenciones Directas
Servicio de Atención a Víctimas de Delitos
Violentos, Año 2010**





Atenciones realizadas

Servicio Atención a Víctimas de Delitos Violentos

Desde la mirada cualitativa del servicio brindado, principales resultados encuesta de satisfacción de usuarios:

- 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 esta 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.



Atenciones realizadas

Servicio Atención a Víctimas de Delitos Violentos

Desde la mirada cualitativa del servicio brindado, principales resultados encuesta de satisfacción de usuarios:

- Lo anterior está directamente relacionado con los resultados obtenidos al consultar si el servicio fue útil, el 97% señala que sí.
- El 97% de los encuestados señala que recomendaría el servicio.





Atenciones realizadas

Servicio Atención a Víctimas de Delitos Violentos

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.



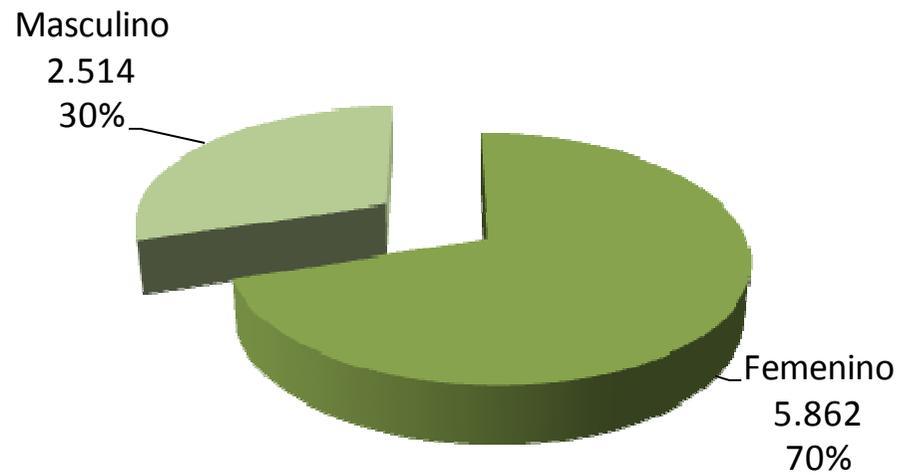


Atenciones realizadas

Servicio Difusión y Promoción de Derechos

Durante el **año 2009** el total de personas que accede a este servicio fue de **8.376**

Distribución por Sexo, año 2009



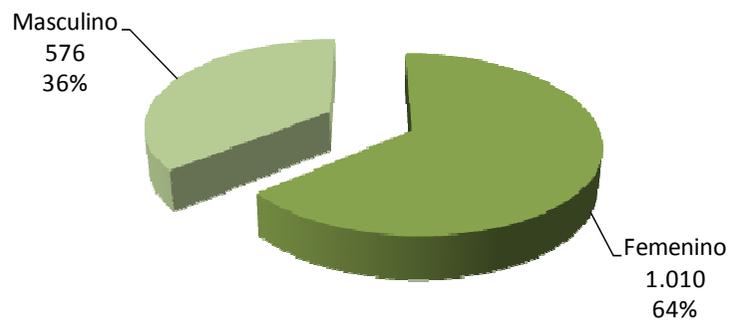


Atenciones realizadas

Servicio Difusión y Promoción de Derechos

Durante el **Primer Semestre año 2010** el total de personas que accede a este servicio fue de **1.586**

Distribución por Sexo, año 2010





Atenciones realizadas

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.





Otras Acciones

1. Inicio construcción las obras que otorgarán a la comuna de ValLENAR, 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.

Monto total de proyecto \$ 444.399.323





Otras Acciones

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.



3. Generación de instancias de reflexión y análisis del ejercicio de Derecho.

4. Fortalecimiento y mantención de las estrategias desarrolladas para el cobro de los convenios municipales.





Otras Acciones

5. Desarrollo e Implementación de rediseño de procesos de gestión interna.

6. Participación en el Comité Técnico Asesor del Gobernador Provincial.

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”*.





Desafíos Institucionales

1. Infraestructura.
2. Tecnológico.
3. Recursos Humanos.
4. Actividades Interinstitucionales.
5. Ámbito Jurídico y Políticas Públicas.





CUENTA PUBLICA 2009-2010

Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso – Regiones III, IV y V

