



# Cuenta Pública CAJVAL

Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso  
Regiones de Atacama, Coquimbo y Valparaíso

Período  
Enero a Diciembre año 2010



La Cuenta Pública contiene el trabajo de nuestra Institución realizado durante el año 2010, dando con ello cumplimiento a la Norma de Participación Ciudadana aprobada por nuestra Corporación y la Subsecretaría de Justicia respectivamente, y respondiendo además a la convicción de la importancia de generar instancias como éstas, que permita a las autoridades, funcionarios y funcionarias, ciudadanos y ciudadanas, conocer la gestión institucional, circunscrita en esta oportunidad principalmente, a lo ejecutado durante el año recién pasado.

Así, como lo presentaba el video proyectado, el año 2010 fue marcado por fenómenos naturales que quedaron en nuestra memoria y que generaron para la gestión de las instituciones públicas, un escenario donde el desafío constante fue, el brindar un servicio eficiente y de calidad, constituyendo la humanización de la atención otorgada un eje relevante, materializándose a través de una gestión que apuntó a dar respuesta a los requerimientos institucionales, desde la comprensión de las complejidades de las diversas realidades en las que están inmersos las personas que acceden a nuestro servicio .

## TEMAS PRESENTADOS

### 1. DOTACIÓN DE PERSONAL

Uno de los cimientos de las instituciones lo configuran sus funcionarios y funcionarias, dotación que para el año informado en esta cuenta, corresponde a un total de 382 **funcionarios**, distribuidos en **Dirección General, Subdirecciones Regionales y 55 oficinas de atención**, el 17 % están presentes en la región de Atacama, un 24 % en la región de Coquimbo y un 59% en la región de Valparaíso, dando amplia cobertura de atención en casi todas las comunas de estas regiones.

Funcionarios que desde las diversas tareas que asumen, permitieron otorgar una atención a un total de 180.392 personas, quienes accedieron a la justicia a través de las diversas líneas de atención brindadas por la Institución.

Es así, como a partir del trabajo realizado, las Corporaciones de Asistencia Judicial se constituyen en una instancia especializada del Estado para facilitar el acceso a la justicia de sus ciudadanos y ciudadanas, ya que en nuestro país, la asistencia jurídica gratuita es entregada fundamentalmente por las Corporaciones de Asistencia Judicial.

## 2. FINANCIAMIENTO

Para el desarrollo de cada una de las acciones efectuadas por la Corporación tendientes a dar respuesta a su misión institucional de entregar asistencia jurídica “de calidad”, a personas de escasos recursos, con el objeto de cumplir con el 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”*.

Se contó para el año 2010 con un presupuesto de \$6.201.642.- millones de pesos, ingresos que principalmente responden a transferencia realizada desde la Subsecretaría de Justicia (91%). 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.

Del total de los ingresos, \$4.815.169.- millones corresponden a inversión en personal, lo que representa el 77.64 % y un 13.85% 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 DURANTE EL AÑO 2010.

Entre las principales inversiones realizadas durante este año 2010, se destacan aquellas relacionadas con el mejoramiento continuo de la infraestructura de las unidades operativas, desarrollo tecnológico y capacitación, siendo la inversión realizada en cada una de ellas la siguiente:

#### **2.1 Mejoramiento continuo en la infraestructura de las unidades operativas de la institución.**

Durante el año 2010 se realizó una inversión total de \$ 30.158.191 tendiente a efectuar remodelaciones y mejoramiento de la infraestructura, proceso iniciado el año 2009, el cual responde a un plan de mejoramiento levantado por el Departamento de Administración y Finanzas de la Dirección General, siendo contratado para ello un arquitecto, quien efectuó un catastro general del estado de los inmuebles, lo que derivó que en el periodo que contempla esta cuenta, las unidades sujetas a este plan de mejoramiento fueran las siguientes:

- Región de Coquimbo

En esta región durante el año 2010, se efectúa el cambio de dependencias de la Subdirección Regional, a instalaciones de mayor amplitud que permitieran en ella ubicar las oficinas de Segunda Instancia y Oficinas de Orientación Información y Sugerencias, además de la generación de un espacio físico destinado a realizar reuniones con los equipos de trabajo de la región.

- Región de Valparaíso

En esta región con motivo del terremoto del 27 de febrero pasado, el que afectó gravemente algunas oficinas de atención ubicadas en la Región de Valparaíso, obligó a reformular parte del plan de mejoramiento de infraestructura, debiendo priorizar el traslado de las oficinas de San Felipe, Limache y Centro de Víctimas de Delitos Violentos de Quillota.

Junto con lo anterior, además se debió realizar algunas reparaciones menores en San Antonio, Centro de Atención a Víctimas de Delitos Violentos de Viña del Mar.

Además continuando con el Plan de Mejoramiento diseñado el año 2009 se finaliza con el proceso de remodelación de Valparaíso Sección Civil- Laboral, Civil Viña del Mar, Dirección General, Consultorio Jurídico-Social de Casablanca y Quilpué, este último durante el presente año fue cambiado a confortables dependencias.

- Región de Atacama:

En esta región, la situación fue diferente, se inician y desarrollan las obras del Consultorio Jurídico de Vallenar, lo cual se logró con la colaboración del Gobierno de Atacama, que gracias al proyecto de Fondo de Desarrollo Regional al día de hoy se cuenta con un nuevo edificio, donde funciona concentradamente toda la atención jurídica social que brinda la Corporación en dicha comuna.

## 2.2 Renovación y Desarrollo Tecnológico.

### ▪ Renovación Equipamiento Computacional.

Durante el año 2010 se finaliza con el proceso iniciado el año 2009 tendiente a renovar todo el equipamiento computacional de las unidades operativas, lo que termina con una inversión para el periodo de esta cuenta de \$ 23.302.020, ascendiendo todo el proceso de renovación del equipamiento computacional a \$ 123.168.421, lo que constituye para nuestra institución una inversión histórica en esta área.

### ▪ Adquisición equipamiento para video conferencias.

El año 2010 se efectúa una importante compra, en cuanto a lo que ella permite, esto es, la adquisición del equipamiento necesario para lograr la conectividad con cada una de las regiones que se encuentran bajo la jurisdicción de esta Corporación a través de un equipo de video conferencias, lo que involucró una inversión de \$ 12.025.531, equipos que han estado operativos a contar de Marzo de este año, permitiendo con ello reducir los costos de traslados y de horas profesionales en los que se incurría al momento de efectuar reuniones de coordinación, asimismo se ha generado un espacio de continua retroalimentación del quehacer de los profesionales y funcionarios en las líneas específicas de atención, como un espacio de información a todos y todas sobre materias relevantes para la gestión institucional, equipos que también hemos puesto a disposición del sector justicia..

### ▪ Desarrollo de sistema informático

Es esta misma área, y dentro de las actividades de cumplimiento de metas, se ha realizado durante el año 2010 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 y utilizando dicha información al momento de aplicar criterios de focalización, en los casos que las personas requieran acceder al servicio de patrocinio judicial.

Aplicándose durante el año 2010 de manera piloto, en alguna de las unidades operativas de las regiones de Atacama, Coquimbo y Valparaíso.

### **2.3 Capacitación.**

Durante el año 2010 entró en aplicación el Piloto del Manual de Capacitación, constituyéndose el Comité Bipartito y realizándose por primera vez en forma directa a los funcionarios una encuesta de detección de necesidades en esta materia.

Así se capacitó el año 2010, a un total de 328 funcionarios y funcionarias, lo que significó para la Institución una inversión de \$22.435.374, instancias de conocimiento y aprendizaje que se realizaron para cada uno de los estamentos; se efectuaron capacitaciones específicas para Abogados, Asistentes Sociales y Personal Administrativo, entre las que se destacan:

- 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.
- Talleres de autocuidado, ejecutado por integrantes de los centros especializados de Atención a Víctimas de Delitos Violentos de las regiones de Coquimbo y Valparaíso.
- Curso de Comunicación, Contención y Desarrollo de Habilidades, realizado por la mediadora y asistente social de la OIRS de la región de Valparaíso, a personal administrativo de unidades operativas tales como Dirección General, OIRS región de Valparaíso, ODL y consultorio jurídico móvil.
- Derecho Procesal Civil Profundizado y Estrategias de Litigación; orientado a otorgar conocimiento para el perfeccionamiento y actualización de materias jurídicas, el que fue ejecutado a través de un Convenio con una Universidad de la región.

Se cumplió además el compromiso adquirido por esta Dirección de 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, ambos aspectos desarrollados a nivel de piloto durante el año 2010.

### **3. ATENCIONES REALIZADAS**

En este punto debo señalar que se encuentran incluidas todas las Unidades Operativas y Centros especializados de nuestra Institución.

Durante el año 2010, la Corporación de Asistencia Judicial, en las regiones bajo su jurisdicción, Atacama, Coquimbo y Valparaíso, atendió a un total de 180.392 personas, de las cuales el 61% corresponde a mujeres y un 39% 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 en cada una de las regiones bajo la jurisdicción de la Institución de la siguiente forma: un 17.5% en la región de Atacama, 27% en Coquimbo y 55.5% en Valparaíso. A continuación se presentan antecedentes generales, los que pueden ser profundizados, por quienes estén interesados en la información, en nuestro sitio WEB institucional [www.cajval.cl](http://www.cajval.cl)

#### **3.1 Servicio de Orientación e Información de Derechos.**

El *Servicio de Orientación e Información de Derechos*; es el que concentra el mayor número de atenciones, es así, como un total de 118.707 recibieron atención directa por parte de nuestros profesionales, conforme a registros específicos en esta materia,, de los cuales el 34% ingresa al servicio de Patrocinio Judicial.

Las principales consultas efectuadas durante este periodo están relacionadas con materias de familia, representando el 54% de las orientaciones e informaciones brindadas, seguido por un 23% de otro tipo de consultas, un 16% consultas civiles, 6% en materias laborales y un 1% en materias penales.

En esta línea, no podemos dejar de mencionar el importante trabajo realizado por la Subdirección de Atacama en la mina San José, con el objetivo de contribuir a la contención realizada a las familias de los mineros. Igualmente resaltar el trabajo efectuado con posterioridad al terremoto, en las diversas regiones a nuestro cargo el cual se materializa en la guía de Consulta Jurídico- Social en situaciones de Emergencia realizado en colaboración con la Ilustre Municipalidad de Viña del Mar.

### **3.2 Representación y patrocinio judicial.**

En relación al servicio de *Representación y patrocinio judicial*, la Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso, representó ante los diversos Tribunales de Justicia, a un total de 40.352 personas, de las cuales el 57% corresponde a mujeres y un 43% a hombres.

Del total de ingresos judiciales a nivel institucional, el 73% corresponde a materias de familia, donde se destacan la concentración en aquellas materias relacionadas con divorcio (33%) alimentos (32%), y medidas de protección (14%), materias que se caracterizan por su complejidad, ante la conflictividad que ellas involucran, al considerar una acción de carácter judicial entre personas que han estado o están vinculadas afectivamente.

Considerando que los asuntos relacionados con materia de familia son los que concentran el mayor porcentaje de los casos judicializados por nuestra Institución, a partir de ello se inició a un proceso de coordinación con los diversos Tribunales de Familia, siendo uno de los principales ejes de trabajo la participación de nuestros profesionales en las audiencias.

Respecto a los resultados obtenidos en el total de los juicios terminados durante este año 2010 que fueron 47.269 juicios, el 66% presentó término de tipo favorable o por avenimiento, un 25% otros tipos de términos tales como, desistimiento, abandono, incompetencia del Tribunal y retiro de la demanda, y un 9% términos desfavorables.

Es importante destacar en esta línea de servicio el apoyo otorgado por los alumnos egresados de la carrera de derecho de las diversas universidades, quienes acceden a culminar su formación práctica, la que es realizada en nuestra institución según los lineamientos otorgados por el Protocolo suscrito con el Ministerio de Justicia en esta materia, asimismo en la búsqueda del mejoramiento continuo de la gestión, en esta área se ha modificado el formato de los informes de práctica, conforme a los nuevos requerimientos, habiéndose incorporado en su evaluación criterios basados en el desarrollo de competencias y habilidades, lo que respondió a un trabajo efectuado en conjunto con el DUOC de Valparaíso y nuestra institución.

### **Resolución Alternativa de Conflictos.**

En cuanto a la línea de servicio de *Resolución Alternativa de Conflictos* el año 2010 ingresaron un total de 1.318 personas al servicio, el cual principalmente es otorgado por los Centros de Mediación, quienes desarrollan mediación en conflictos Penales, Vecinales y Comunitarios.

Su distribución según región, fue un 14% de atenciones realizadas por el Centro de Mediación de Atacama, un 28% por el Centro de Mediación de Coquimbo y un 58% por el Centro de Mediación de Valparaíso.

Entre las principales acciones desarrolladas por esta línea, se encuentra la suscripción por parte del 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 Centros de Mediación de Coquimbo y Valparaíso.

En el contexto de la ejecución de este proyecto, se han efectuado diversas actividades entre las que se destacan la celebración de convenios de colaboración con las Fiscalías y Defensorías regionales de las regiones de Coquimbo y Valparaíso, Ilustres Municipalidades de La Serena, Coquimbo, Vicuña, Viña del Mar y Valparaíso, la participación de nuestros mediadores en diversas instancias de capacitación dictada por profesionales internacionales como nacionales, y la participación de nuestra institución en una pasantía internacional en España, para conocer experiencias consolidadas en materia de mediación comunitaria y penal, todas estas actividades en conjunto han permitido a la línea de mediación fortalecer y consolidar su proceso de reorientación hacia la mediación penal, vecinal y comunitaria.

### **3.3 Atención a Víctimas de Delitos Violentos.**

Durante el año 2010 los *Centros de Atención a Víctimas de Delitos Violentos* presentaron un total de 304 querellas por parte de los equipos jurídicos, principalmente asociadas a personas víctimas de delitos de tipo sexual, lo que ha involucrado un total de 7.816 atenciones directas, realizadas por los equipos profesionales conformados por Abogados, Asistentes Sociales, Psicólogos y en el caso de algunos Centros también con

Psiquiatra. Dichas atenciones y querellas se encuentran distribuidas de la siguiente forma, el 26% CAVI región de Atacama, 26% CAVI Coquimbo y un 48% CAVI Viña del Mar y Quillota.

Esta línea especializada de atención 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. Participando en sede 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.

### **3.5 Difusión y Promoción de Derechos**

El año 2010 el total de personas que accedieron a la línea de *Difusión y Promoción de Derechos* fue de 4.855 de las cuales el 70% son mujeres y un 30% 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 ejecutadas 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.

#### **4. DESAFIOS INSTITUCIONALES**

Respecto a este punto antes de plantear los desafíos que se han establecido para este año, daré a conocer el cumplimiento de los indicados en la cuenta pública anterior, siendo éstos los siguientes

##### **4.1 Cumplimiento desafíos Año 2010:**

###### 4.1.1 Infraestructura

Nos habíamos comprometido a continuar con el proceso de mejoramiento y renovación de las oficinas de atención directa, por lo que se solicitaron fondos de continuidad para remodelar las oficinas de Casablanca, Quillota, Quilpué, y se materializó el cambio de inmueble Caldera, Dirección General área Administración y Finanzas-Personal, quedando pendiente sólo los arreglos del consultorio jurídico de Quillota, el cual está siendo incluido en la solicitud de gasto del saldo inicial de caja para el año 2011.

###### 4.1.2 Tecnológico:

Uno de los compromisos fue el desarrollo de estrategias tendientes a potenciar el avance tecnológico, entre ellas se destaca la optimización del programa computacional SENDACAJ, lo que es una realidad. Es así como se constituyó una mesa de trabajo tendiente a realizar mejoras continuas al sistema, desarrollando este año 2011 un proceso de capacitación tendiente a socializar todas las modificaciones efectuadas para optimizar el actual sistema de registro, utilizado por cada una de las unidades operativas de la institución.

###### 4.1.3 Actividades Interinstitucionales:

Durante el año 2009 nos comprometimos a fortalecer y generar convenios para el desarrollo de un trabajo cooperativo, que contribuya a la gestión realizada, lo que principalmente se desarrolló durante el año 2010 a través de los centros de mediación con la suscripción de los convenios anteriormente indicados en esta cuenta pública. Además convenios a nivel institucional como los celebrados con diversas municipalidades, instituciones públicas y no gubernamentales como por ejemplo, con el Servicio Nacional de Menores, Fundación Un Techo para Chile entre otras. Debe también resaltarse el esfuerzo sostenido por esta Dirección y Subdirecciones Regionales para la actualización de los convenios municipales.

#### 4.1.4 Ámbito Jurídico y Políticas Públicas:

Otro desafío que es asumido como un compromiso institucional fue el de 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, lo que se realizó durante el año recién pasado a través de la generación de jornadas de reflexión y diversos seminarios, en materia de Familia, Civil, Laboral, y participación y apoyo en las diversas actividades generadas por redes de trabajo, especialmente en materia de víctimas en la Red de Atención a Víctimas y la Red de Violencia.

### **4.2 Desafíos Año 2011**

Para este año 2011, se establecieron a partir de lo analizado y evaluado del año 2010 los siguientes desafíos, tendientes a fortalecer:

#### 4.2.1 Los procesos de control de gestión interna.

A partir del año 2010 la Corporación ha venido intensificando el trabajo en torno a la optimización de los sistemas de control internos, de la mejora continua y perfeccionamiento de los procesos. Lo anterior fundamentado en la realización de auditorías practicadas del año 2010 a la fecha en las siguientes materias: Probidad Administrativa, Proceso de Licencias Médicas, Gestión de Compras, Proceso de Inventarios y activo fijo, Rendición de fondos fijos, Evaluación a los sistemas de control internos, Reclutamiento y Selección de Personal, entre otras. Lo anterior nos ha permitido implementar recomendaciones que signifiquen una optimización de nuestros procesos desde el punto de vista administrativo, normativo y gestión interna.

Este Control, debe ir asociado a las diversas áreas de nuestro quehacer, vinculándose directamente con una Política de calidad de los Servicios prestados, tarea en que hoy nos encontramos inmersos siendo un ejemplo de ello, el levantamiento de casos y carpetas.

A ello debemos sumar el buscar formas para establecer parámetros de viabilidad jurídica de los casos cuyo patrocinio asuma nuestra Institución en las diversas materias de nuestra competencia y trabajar también un orden de materias en las cuales CAJVAL intencionará su atención, fundando tales decisiones en criterios de equidad y eficiencia.

Finalizar la tarea de coordinación con los Tribunales de familia en las tres Regiones a nuestro cargo, lo que nos deberá posibilitar generar políticas comunes de flujos de atención en ésta materia, en los diversos estamentos y en especial en la homologación del trabajo de los Asistentes Sociales.

#### 4.2.2 Área de formulación de Proyectos región de Valparaíso.

Considerando la exitosa experiencia desarrollada en la región de Atacama en el área de la formulación de proyectos con financiamiento del Fondo Nacional de Desarrollo Regional que ha permitido recientemente inaugurar las nuevas dependencias institucionales en la comuna de Vallenar, proyecto por una inversión superior a los 444 millones de pesos, se establece como desafío iniciar un trabajo en este ámbito tendiente a evaluar la factibilidad de desarrollar una experiencia similar en la región de Valparaíso.

#### 4.2.3 Trabajo interinstitucional.

Durante este año se ha establecido como desafío el fortalecimiento de la alianza estratégica existente con diversas instituciones, asimismo la generación de nuevas vinculaciones tendientes a potenciar el trabajo coordinado en función de brindar un servicio integral a quienes acceden a nuestros servicios, como también a facilitar el acceso a estos.

Finalmente una vez más agradezco la atención prestada, agradezco la labor del Consejo Directivo, especialmente a la Seremí de Justicia de Valparaíso, su presidenta. Agradezco la colaboración de los Seremis regionales y a diversas autoridades del ámbito judicial y el ejecutivo que nos han respaldado en nuestra tarea y reafirmo que CAJVAL se ha ido consolidando como una Institución capaz de modernizarse, que incorpora criterios de calidad y gestión en las diversa áreas, que privilegian el rigor en la atención profesional, sustentada en una mirada construida desde diversas disciplinas, lo que otorga sustentabilidad a la intervención realizada, optimizando con ello la asignación de los recursos públicos, en función de una respuesta oportuna; acorde a las realidades de quienes interactúan con nosotros y de quienes acceden a nuestros servicios.

Destaco el alto compromiso, dedicación y profesionalismo con el que realizan el trabajo diario nuestros funcionarios y funcionarias, dicho trabajo, el apoyo brindado por los alumnos egresados de derechos, quienes en conjunto con el quehacer de nuestros equipos de trabajo han permitido que en el día de hoy pueda dar a conocer a ustedes parte de lo realizado en un año de trabajo, donde los logros alcanzados sin duda hacen de nuestra Corporación una institución competitiva en el ámbito jurídico social en el cual le corresponde desarrollar su acción.