

I. ANTECEDENTES GENERALES

1. Breve presentación de la Corporación.

La Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso fue creada por la Ley N°17.995 del 8 de mayo de 1981 como **un Servicio Público descentralizado**, integrante de la Administración del Estado, relacionada al **Ministerio de Justicia y Derechos Humanos**, con el objetivo de: Proporcionar asistencia jurídica, judicial y/o social a personas de escasos recursos, naturales o jurídicas sin fines de lucro, como una manera de asegurar la igualdad en el ejercicio de sus derechos, de acuerdo al mandato del artículo 19 N° 3 de la Constitución Política de la República, que asegura “la igual protección de la ley en el ejercicio de sus derechos. Toda persona tendrá derecho a defensa jurídica en la forma que la ley señale”, para lo cual “la ley arbitrará los medios para otorgar asesoramiento y defensa jurídica a quien no pueda procurárselos por sí mismo. Además, otorgar práctica profesional a los egresados de derecho.

El Estatuto de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso está en el Decreto con Fuerza de Ley N°944 del año 1981.

Su órgano superior es el Consejo Directivo compuesto por 6 miembros:

- La SEREMI de Justicia y Derechos Humanos de Valparaíso, quien lo preside. Doña Paula Gutiérrez Huenchuleo.
- El Procurador Fiscal de Valparaíso del Consejo de Defensa del Estado, Don Michael Willkendorf.
- Los decanos de las facultades de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso y de la Universidad de Valparaíso, doña María Graciela Brantt y Don Alberto Balbontín, respectivamente.
- 2 abogadas del ejercicio libre de la profesión, doña Karla Varas y doña Ana Timm.

a) Misión institucional

Nuestra **Misión** la hemos definido como:

“Ser el servicio público que garantiza a todas las personas en condiciones de vulnerabilidad la igual protección de la ley en el ejercicio de sus derechos, a través de un equipo humano competente y altamente comprometido.”

b) Visión institucional

Y queremos ser **vistos** como una Institución:

“referente en el ámbito del acceso a la justicia, generando y liderando políticas públicas relacionadas con prevención, promoción, orientación, protección y defensa de los derechos de las personas, brindando a nuestros usuarios un servicio de calidad, moderno y cercano.”

II. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

1. Dotación

Para dar cumplimiento a sus obligaciones, durante el año 2023, la Corporación de Asistencia Judicial cuenta con un total de 514 funcionarios y funcionarias, de los cuales 459 cargos corresponden a las unidades operativas y 55 cargos en las Direcciones Regionales y General.

De los 514 funcionario/as, un 73% (372 funcionario/as) corresponde al centro CAJ, un 16% (84 funcionarios) trabajan en el programa Mi Abogado y finalmente un 11% (58) son funcionarios del programa de representación jurídica especializada “los niños, niñas y adolescencia se defienden”.

Por otra parte, el 51% corresponde a abogados/as, le sigue un 14% el cargo de secretarios/as, 13% Asistentes Sociales y un 22% a otros cargos.

Los funcionarios y funcionarias se concentran principalmente en la región de Valparaíso, lo sigue Coquimbo y por último Atacama.

2. Procesos de selección 2023

Del periodo acumulado desde enero a diciembre de 2023 se realizaron un total de 28 procesos de selección, los cuales conllevaron la incorporación de 22 nuevos/as funcionarios/as; 13 mujeres y 9 hombres a la Institución.

III. GESTIÓN DE UNIDADES OPERATIVAS

1. COBERTURA

La Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso tiene competencia en las regiones de Atacama, Coquimbo y Valparaíso, donde viven 2 millones 860 mil habitantes aproximadamente y ejercemos nuestra labor judicial diaria en 3 Cortes de Apelaciones y 100 Tribunales de Primera Instancia. Específicamente, nuestro servicio ejecuta su labor a través de un total de 90 unidades, compuestas por:

- 1 Dirección General, ubicada en Valparaíso.
- 3 Direcciones Regionales (Atacama, Coquimbo y Valparaíso)
- 45 Centros de Atención Jurídico Social y Oficinas Jurídicas.
- 44 Oficinas Especializadas (ODL, CAVI, SENADIS, PMA, DAM)
 - 10 Oficinas de Defensa Laboral.
 - 4 Centros de Atención a Víctimas de Delitos Violentos.
 - 3 Centros de Mediación.
 - 3 Oficinas de Defensa Jurídica Integral de Personas Mayores.
 - 3 Unidades del convenio SENADIS.
 - 5 Oficinas Móviles.

- 3 Centros del Programa Mi Abogado.
- 13 Oficinas NAD.

Estas oficinas y centros de atención nos permiten ofrecer una amplia cobertura que abarca todas las comunas de las regiones de Atacama, Coquimbo y Valparaíso, con la sola excepción de la comuna de Juan Fernández.

2. HORARIOS DE ATENCION/ MODALIDADES

Las Unidades Operativas se encuentran atendiendo de lunes a viernes en modalidad presencial.

Además, en relación a los canales de atención se encuentran vigentes los canales presenciales, mediante atención directa en las unidades operativas y los canales remotos: correo electrónico, teléfono y Formulario Web.

Los canales de atención son brindados por estamento administrativo y profesional, teniendo en consideración las características de la unidad operativa, su dotación, organización y flujo de atención. Todas las solicitudes de atención, tanto presencial como remota, otorgan información general y se realiza agendamiento para atención profesional.

IV. FINANCIAMIENTO

Para el desarrollo de toda nuestra gestión, durante el año 2023, se contó con un presupuesto total de \$19.032.- millones de pesos, compuesto de la siguiente manera:

\$12.442.- millones de pesos corresponde al presupuesto Corporación (CA) los cuales provienen principalmente de transferencia realizada desde la Subsecretaría de Justicia en un 89% y en un 11% de “recursos propios”, que provienen de convenios municipales, costas judiciales y de la recuperación de subsidios por incapacidad laboral, ingresos sin los cuales no se podría cubrir el total de gastos de operación.

\$4.022.- millones de pesos corresponde al Presupuesto Programa Mi Abogado (PMA) que provienen de la firma del Convenio con la Subsecretaría de Justicia.

\$2.297.- millones de pesos corresponde al Presupuesto del Programa de Curadurías “La Niñez y la Adolescencia se Defienden”.

\$271.- millones de pesos corresponde a la línea especializada de Defensa Jurídica Integral para Personas Mayores (PDJAM), que provienen de la firma del Protocolo.

El año 2023 en comparación al año 2022, el presupuesto aumentó en un 13%, lo que se traduce principalmente en mayores recursos para el financiamiento de la implementación del Programa de Curadurías “La Niñez y la Adolescencia se Defienden”.

Respecto de la forma de distribución del presupuesto total, se destinó un 83% a gastos en personal, que financió una dotación total de 534 funcionarios, y el reemplazo de licencias médicas, el 12% del presupuesto se destinó a gastos de operación y el 5% restante en otros ítems.

En relación con los gastos de operación destacan este año, los proyectos de desarrollo de diversas acciones de mejora de las oficinas que se trasladaron en las regiones de Atacama, Coquimbo y Valparaíso, focalizados en la habilitación y reparación de las nuevas instalaciones, junto a ello se continua con la implementación de las nuevas oficinas del Programa de Curadurías “La Niñez y la Adolescencia se Defienden”, dichos proyectos alcanzaron la suma de 165.523 millones de pesos.

En materia de Inversión destaca la adquisición de mobiliario y vehículos por un total de 147 millones de pesos. El mobiliario fue destinado principalmente para continuar con la implementación del Programa de Curadurías “La Niñez y la Adolescencia se Defienden” en las regiones de Atacama Coquimbo y Valparaíso, por otra parte, fueron adquiridos dos vehículos station wagon para el Programa Mi Abogado de la Región de Valparaíso, los que permitirán mejorar la cobertura en terreno para la atención de niños, niñas y adolescentes.

V. SERVICIOS PROFESIONALES PRESTADOS DURANTE EL AÑO 2023

Las líneas de atención enfatizan el acceso a la justicia de las personas en situación de vulnerabilidad, entendiéndolo como el derecho que tiene toda persona de acceder a un sistema que promueva el respeto y ejercicio de sus derechos, y, a su vez posibilite la resolución de conflictos, proveyendo defensa jurídica u otros mecanismos alternativos, según corresponda.

El Acceso a la Justicia considera dos dimensiones: Asesoría Jurídica y Asistencia Judicial. La primera considera las líneas de servicio de **Orientación e Información en Derechos; Prevención de Conflictos y Promoción de Derechos** y la segunda dimensión considera las líneas de **Patrocinio Judicial, Solución Colaborativa de Conflictos y Apoyo Integral**.

La línea de **Prevención de Conflictos y Promoción de Derechos**, tiene por objetivo facilitar el acceso a la justicia a través de la entrega de servicios dirigidos a la comunidad. En el caso de las actividades de prevención se orientan hacia actores sociales específicos, que por condición, actividad o situación de vida se encuentren cercanos al potencial conflicto, y en el caso de la promoción de derechos, los destinatarios son grupos que manifiesten necesidad de conocer los derechos que les asisten frente a una problemática puntual, o público en general, a quienes puede o no afectarles directamente el derecho que se promueve.

Actualmente la línea se desarrolla en un formato híbrido, con actividades en formato presencial y virtual. A nivel regional destaca el despliegue territorial de los equipos, lo que permite acercar el servicio a localidades más alejadas, entregando herramientas y conocimientos con pertinencia territorial, en cuanto a las materias y metodologías de intervención.

Se destaca el trabajo desarrollado por el área de Comunicaciones, cuyo impacto ha generado un importante aumento en la cobertura en redes sociales, espacio en el cual

se da cuenta de las distintas actividades de nuestras unidades, de nuestra vinculación con la comunidad y la presencia del servicio en el territorio.

Desde el año 2023 se dio continuidad al trabajo de integración de las tres regiones mediante el trabajo en equipo, desarrollando un proceso conjunto de planificación anual que considera hitos de retroalimentación y acciones para mejorar el desempeño de la línea, dentro de ellas destacan: elaboración de material de trabajo con lineamientos técnicos, programación anual de las actividades por región y unidad operativa, seguimiento a la programación y jornadas de retroalimentación. Este formato de trabajo ha permitido realizar seguimiento preventivo, implementar estrategias de mejora focalizadas y compartir buenas prácticas e iniciativas.

Entre las actividades realizadas durante el 2023 por las regiones de Atacama, Coquimbo y Valparaíso se destacan: **130 charlas, 49 talleres, 85 plazas ciudadanas y 12 instancias de participación en programas de radio y publicación en medios de comunicación y 2 seminarios.**

Durante el año 2023 dimos continuidad a proyectos relacionados con la creación de un espacio virtual para compartir material de apoyo a la línea y la incorporación del lenguaje claro en el material de apoyo para el desarrollo de las actividades comunitarias.

La línea de **Orientación e Información de Derechos** consiste en la entrega de asesoría jurídica profesional para el abordaje y solución a las necesidades jurídicas de todas las personas que acuden al servicio. Se trata de un servicio profesional, personalizado y de carácter universal.

Durante el año 2023 se registraron **200.550** consultas de información general, superando en un 9% el número de atenciones registradas en el mismo periodo del año anterior. Esta atención es principalmente otorgada por el estamento administrativo.

Además, se registraron **189.300** casos ingresados a Orientación e Información, con un promedio de 15.775 casos mensuales, con el mayor nivel de ingreso en el mes de abril

con 19.075. Un alto porcentaje de las personas que solicitan orientación resuelve sus dudas en esta instancia, sin requerir gestiones posteriores.

Actualmente, el servicio pone a disposición diversas vías de ingreso, presencial y virtual, siendo recibidas, analizadas y conducidas internamente para su atención y respuesta dentro de la misma oficina que recibe la solicitud o realizando la derivación a la unidad competente.

Durante estos años hemos generado variadas experiencias y aprendizajes en esta área y tenemos la convicción que el uso de los medios virtuales permite acercar la justicia a las personas, eliminar barreras territoriales, económicas y de tiempo, otorgando una respuesta cercana, flexible, oportuna y pertinente. También reconocemos que la interacción presencial es complementaria y necesaria en algunos casos, producto de la complejidad del mismo y necesidades de la persona usuaria o la brecha tecnológica.

En esta línea es fundamental destacar los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción usuaria. Entre los años 2020 y 2023, 25.113 personas respondieron la encuesta. En el año 2023 un **84% afirmó que su experiencia fue buena o muy buena** y recomendarían el servicio, destacándose la acogida y la claridad como atributos mejor evaluados. Este resultado confirma el avance sostenido en la calidad del servicio, desde la primera acogida y un alto grado de eficiencia y compromiso de cada uno de funcionarios y funcionarias.

La línea más visible de la Institución sin duda es el **Patrocinio Judicial**, orientada a la representación profesional y especializada ante los Tribunales de Justicia. Este servicio está focalizado a personas en situación de vulnerabilidad.

En el año 2023 esta Corporación presentó ante los diversos Tribunales de Justicia un total de 31.103 de causas judiciales. En el caso de los Centros de Atención Jurídico Social se excluyen las curadurías que pasan a la cobertura de atención especializada de infancia.

El aumento en la cobertura de la línea se debe, entre otros factores, a la vigencia de la Ley N° 21.484, de Responsabilidad Parental y Pago Efectivo de Deudas de Pensiones de Alimentos, que ordenó la inadmisibilidad de las demandas de rebaja o cese de pensiones de alimentos en el caso que la persona contara con inscripción vigente en el Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos, requisito que movilizó la interposición de acciones judiciales. También se registró un aumento en las designaciones de representación jurídica en causas de violencia intrafamiliar y medidas de protección.

Respecto a la línea laboral, destaca diversas estrategias de coordinación con Inspecciones del Trabajo, fortalecimiento de las actividades comunitarias y avance en el trabajo de la Comisión Laboral para en el análisis del servicio y actualización del modelo de atención. El aumento significativo en la cobertura de la línea se explica principalmente por la actividad presencial de todos los actores del proceso de atención y el flujo expedito de derivación de casos desde la Inspección del Trabajo.

Durante el año 2023 se puso término a 26.098 causas judiciales, obteniendo un resultado favorable por sentencia o avenimiento en un 78% de ellas. Este resultado sobresaliente muestra la calidad y especialización de los equipos profesionales.

Del total de casos terminados, el 73% corresponde a materias de familia, el 15% a materias laborales, 10% a materias civiles y 2% a otras materias.

Finalmente, durante el periodo disminuyó el tiempo promedio entre la primera entrevista judicial y la primera presentación en Tribunales, quedando en un rango entre 9 y 13 días. Este resultado representa un significativo avance en la calidad de la atención, permitiéndonos avanzar en la definición un estándar institucional.

La línea de **Solución Colaborativa de Conflictos**, facilita el acceso a la justicia mediante la posibilidad de solucionar colaborativamente conflictos de relevancia jurídica por la vía del diálogo y acuerdo, considera la participación e intereses de las partes

involucradas, promoviendo la autogestión, previniendo la violencia y disminuyendo la judicialización.

En el año 2023 se ingresaron un total de **1.309** casos, un 12% más que el año anterior, obteniéndose resultado favorable en un **67%** de ellos.

El 50% de los casos terminados corresponden a materias de familia, el 45% a materias civiles, el 3% a materias comunitarias y vecinales y el porcentaje restante a otras materias.

A partir del trabajo de la planificación anual de la línea se han generado espacios de trabajo colaborativo entre profesionales conciliadores y mediadores de las tres regiones, con el objetivo de avanzar de manera conjunta en los desafíos definidos para fortalecer el servicio.

La línea de **Apoyo Integral** comprende los servicios especializados de:

- 1.- Atención integral a víctimas de delitos violentos (CAVI).
- 2.- Defensa jurídica integral a personas mayores (DAM).
- 3.- Representación jurídica de niños, niñas y adolescentes en situación de cuidado alternativo a través del Programa Mi Abogado (PMA).
- 4.- Programa de Representación de Niños Niñas y Adolescentes (NAD).
- 5.- Atención especializada a personas con discapacidad, Convenio CAJVAL-Senadis.

1.- La Atención a víctimas de delitos violentos (CAVI), este servicio facilita el acceso a la justicia a través de una intervención integral e interdisciplinaria jurídico-psico-social que busca proteger los derechos de las víctimas, haciendo efectiva la responsabilidad del agresor y la reparación del daño y perjuicio causado.

Durante el año 2023 se registró un incremento de un 7% en el número de casos orientados en los Centros respecto al mismo periodo del año anterior. Ingresaron **417** personas a atención especializada, **ingresaron 356 casos y 227 causas judiciales**, se **presentaron 176 querellas y el equipo asistió a 1.026 audiencias**.

Durante el periodo terminaron 329 casos de manera integral con un tiempo promedio de tramitación entre 1,9 y 2.7 años.

En relación a factores que inciden en los tiempos de tramitación de casos, se destaca la implementación de la Ley N°21.057, que regula entrevistas grabadas en video y, otras medidas de resguardo a menores de edad, víctimas de delitos sexuales.

2.- Por su parte, el **Programa Mi Abogado (PMA)**, consolidado a partir del año 2020 en las regiones de Atacama, Coquimbo y Valparaíso, tiene como principal misión contribuir a la restitución de derechos de los niños, niñas y adolescentes que se encuentran en modalidades de cuidado alternativo, a través de asesoramiento y defensa judicial integral.

Durante el año 2023 se atendieron a **3.653 niños, niñas y adolescentes**, **ingresaron 1.432 causas judiciales y al finalizar el periodo se mantenían vigentes 3.083 causas**. Desde el inicio del programa han egresado **3.538 niños, niñas y adolescentes** y a fin del año 2023 se mantenían **2.390 en etapa de intervención interdisciplinaria**.

3.- **Programa de Defensa Jurídica Integral para Personas Mayores**, el cual se implementó en nuestras tres regiones durante el año 2020 y tiene por objeto entregar una atención especializada, preferente y oportuna en el acceso a la justicia a personas mayores de 60 años.

El foco de la intervención está en brindar servicios de acceso a la justicia adecuados a sus necesidades: brindar asistencia técnica y/o capacitar a las personas funcionarias,

propendiendo a una atención de calidad de manera transversal, contribuir a la promoción de derechos y prevención de conflictos de las personas adultas mayores y comunidad en general, poniendo en conocimiento de éstos los derechos que les amparan.

Durante este periodo este programa realizó un total de 2.925 atenciones en Orientación e Información, ingresar un total de 743 causas judiciales, de ellas 118 en calidad de curadoras. Las profesionales asistieron a 937 audiencias y realizaron 4.470 gestiones extrajudiciales.

La experiencia acumulada por los equipos durante estos años de implementación ha mostrado la necesidad de acceso a la justicia de las personas mayores vulneradas en sus derechos y la insuficiencia de los recursos disponibles para dar respuesta a la demanda del servicio. En este contexto, se advierte la necesidad de reforzar los equipos para ampliar la cobertura e integrar apoyo administrativo y profesionales del área psicológica, con el objetivo de fortalecer la intervención integral.

4.- **Programa de representación jurídica especializada “La Niñez y Adolescencia se Defienden”**, creado en el año 2022, tiene por objetivo garantizar el Acceso a la Justicia de niños, niñas y adolescentes (NNA), en todos los asuntos que demanden de su defensa letrada, especializada y autónoma, asegurando su comparecencia y participación en las decisiones que les afectan como sujetos de derecho, en el marco del debido proceso y desde una perspectiva centrada en los derechos humanos de los NNA.

Durante el año 2023 se registraron 10.107 atenciones de primera entrevista u observación a NNA, de las cuales un 99,9% corresponden a materias de familia y un 0,1% a materias penales. Ingresaron a Tribunales un total de 24.319 causas.

En el contexto de los procesos judiciales se registraron un total de 24.782 audiencias asistidas por profesionales de la línea, con un promedio de 2.065 audiencias mensuales.

Además, se desarrollaron 2.807 gestiones jurídicas, judiciales y/o sociales, siendo las más relevantes, en términos de cobertura, las gestiones intersectoriales, que representan un 63%, las visitas domiciliarias con un 19% y las gestiones de seguimiento a niños, niñas y adolescentes con un 7%.

La implementación de la línea, sin lugar a dudas, ha representado avance significativo en la especialización de la atención de la niñez y adolescencia, sin embargo, también ha representado grandes desafíos y aprendizajes. Durante el periodo se han trabajado intensamente en la consolidación de los equipos de trabajo, la estructuración del trabajo a partir de los lineamientos técnicos, las acciones de difusión y coordinación a nivel interno y externo. Se ha generado conocimiento de las necesidades de acceso a la justicia de niños, niñas, adolescentes y sus familias.

5.- Atención especializada a personas con discapacidad, Convenio CAJVAL-Senadis, en materia de inclusión social, se dio continuidad a la ejecución del convenio con el Servicio Nacional de la Discapacidad (SENADIS), sistema de defensoría de derechos especializada que entrega orientación y herramientas jurídicas para promover, reclamar y defender sus derechos a las personas en situación de discapacidad; así como también seguir contribuyendo a un cambio cultural en esta materia.

Durante el año 2023 se atendieron 469 personas, se brindó atención de orientación e información en 627 casos y las profesionales participaron en 21 causas judiciales.

PRÁCTICAS PROFESIONALES

Otro de los objetivos de la Institución es proporcionar la práctica profesional a los egresados de la carrera de derecho para obtener el título de abogado o abogada. En este ámbito, durante el año 2023 ingresaron un total de 655 postulantes para realizar su práctica profesional en nuestra Corporación, un 19% más que el año anterior. De ellos,

61 corresponden a la región de Atacama, 152 a la región de Coquimbo y 442 en la región de Valparaíso. En el periodo se calificaron 541 practicas profesionales.

Con la finalidad de cumplir con esta misión, la Institución ha firmado diversos convenios de colaboración con órganos públicos, tales como: Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género (SERNAMEG), Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), Defensoría Penal Pública, Ministerio Público, Departamento de Asistencia Judicial de la Municipalidad de Viña del Mar, Gendarmería de Chile, Ministerio Bienes Nacionales y Servicio Local de Educación Pública de Valparaíso.

Nuestro desafío para este año 2023 es fomentar las prácticas profesionales en la región de Atacama con diversas actividades de difusión y suscripción de convenios y por otro lado reducir la lista de espera en la región de Valparaíso. Para lo anterior, abordaremos distintas estrategias e innovaciones en la etapa de postulación como también seguiremos ampliando la suscripción de convenios con organismos públicos que permitan ofrecer diversas áreas del derecho a los postulantes. Es así que este año existen convenios con las siguientes instituciones: Defensoría Penal Pública; Ministerio Público; Bienes Nacionales; Gendarmería de Chile; Sernac; Departamento Comunitario de la I. Municipalidad de Viña del Mar; Sernameg, SLEP, Superintendencia de Educación.

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Es posible mencionar que en relación a la Ley 20.500 sobre Participación Ciudadana en la gestión Pública, se realizaron diferentes actividades, de forma presencial y telemática para dar cumplimiento a dicha ley, además de responder al Instructivo Presidencial 007 de fecha 18 de agosto del 2022 y su guía metodológica, manteniendo un contacto estrecho con el área de Participación Ciudadana del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, así como con la División de Organizaciones Sociales del Ministerio Secretaría General de Gobierno.

Para nuestra institución el logro más significativo lo constituye el grupo cohesionado y empoderado conformado por personas representantes de diferentes y diversas organizaciones, las cuales se agrupan en nuestro Consejo de la Sociedad Civil, y representan grupos prioritarios como: personas con discapacidad, migraciones, diversidades sexuales, mujeres, organizaciones sociales, entre otras, encontrándose pendiente sumar a representantes del mundo de la niñez y pueblos originarios. Dicho grupo realiza generalmente sesiones mensuales, donde se abordan diferentes temáticas en beneficio de promover la justicia en sus comunidades y participantes, además de tener incidencia en nuestra Corporación, proponiendo, opinando y sugiriendo diferentes acciones, como por ejemplo aprobar texto de esta misma Cuenta Pública Participativa, promover cambios en torno a página web así como material de difusión de CAJVAL y espacios formativos y de capacitación para sus miembros y la comunidad. Durante el año 2023 se realizaron 6 sesiones del COSOC, algunas de manera virtual y otras presenciales, con amplia participación de sus integrantes.

En cuanto a las Consultas Ciudadanas Participativas es de alta relevancia mencionar nuestra vinculación desde el año 2023, con establecimientos educacionales y participación que hemos tenido en diferentes espacios de promoción de derechos. Junto a equipos educacionales, se trabajó en co-construir un instrumento aplicado, tabulado, sistematizado y publicado en nuestra página web, el cual fue dirigido a niños y niñas de 2do a 8vo básico; otro dirigido a padres, madres y/o cuidadores/as y otro para docentes y asistentes de la educación, con el objetivo de diagnosticar y conocer su mirada en cuanto al ejercicio y goce de los derechos de la niñez, roles que poseen los adultos como garantes de derechos y principales instituciones con las que se vinculan. Resultados de la Consulta Ciudadana fueron compartidos con la comunidad educativa y tenemos el desafío de continuar realizando actividades junto al área de educación y sus diferentes actores a modo de propiciar un sello de reconocimiento en torno a garantes de derechos.

Con la finalidad de descentralizar el quehacer de la Participación Ciudadana, hemos iniciado proceso de capacitación en la III y IV región, con la finalidad de contar este año con contrapartes técnicas en dichas regiones que propicien la conformación de

COSOC regionales, lo que permitirá que las organizaciones sociales de dichas regiones participen activamente en las diversas acciones de nuestra institución.

Hitos 2023:

En el área de personas, a contar del mes de julio comenzamos el periodo de marcha blanca del Sistema Biométrico de Control de Asistencia. Se realizaron diversas capacitaciones y gestiones para su adecuada implementación.

Incorporación de la variable género y nombre social en los procesos de selección de personal. Esto en plena sintonía con los principios de transparencia, mérito, idoneidad e igualdad de oportunidades y no discriminación, que debe estar en la base del quehacer institucional y en las prácticas organizacionales cotidianas, guardando coherencia con el servicio que se busca entregar a la ciudadanía, como así también como base de todos los procesos de reclutamiento y selección del Estado.

Ejecución de Protocolo de Acoso y Maltrato Laboral y Sexual: Este protocolo reconoce la necesidad de prevenir las situaciones que menoscaben la integridad de las personas a través de acciones de protección de la dignidad y promoción del buen trato al interior de nuestro Servicio, promoviendo ambientes laborales saludables, de mutuo respeto y no discriminación, orientados a mejorar la calidad de la vida laboral, el bienestar físico, psicológico, familiar y social por parte de los funcionarios y las funcionarias de la Corporación.

La Transformación Digital del Estado apunta a construir un Estado Moderno, que entregue mejores oportunidades y seguridades a la ciudadanía; que impulse el talento humano para entregar mejores servicios; sustentables y eficiente que ahorre costos innecesarios y progresivamente prescinda del uso de papel. Durante el año 2023, se entregaron capacitaciones a distintas unidades, sobre el uso de la plataforma de Doc. Digital y se dio comienzo al uso de dicha modalidad en la Subdirección de Personas. En la actualidad todo documento de contrato de trabajo, acto administrativo, oficio, etc., se gestiona a través de dicha plataforma.

También se firmó el Protocolo Homologación Remuneraciones que establece las bases para la homologación de remuneraciones de los trabajadores y trabajadoras de las Corporaciones de Asistencia Judicial.

Incorporación de nueva abogada en Migraciones con enfoque de género en la región de Valparaíso, quien brindará atención profesional especializada en la materia.

En materia de inversión, se continúa con la implementación en las Corporaciones de Asistencia Judicial del Programa de Curadurías, “La Niñez y Adolescencia se Defienden”, cuya puesta en marcha comenzó el 1 de septiembre de 2022 en todo el país. En marzo 2023, la Unidad de Valparaíso del Programa se trasladó a sus oficinas definitivas, las cuales fueron remodeladas para su funcionamiento.

Inauguración de las nuevas dependencias del Centro Jurídico Social de Chañaral, región de Atacama. Se traslada la unidad a un inmueble con mejores condiciones de acceso, de infraestructura, de espacio, tanto para funcionarios y funcionarios como para las personas usuarias.

Traslado y mejoramiento de las nuevas dependencias del Centro Jurídico Social Familia Valparaíso. Se traslada la Unidad a un inmueble de mejores condiciones, obteniendo un lugar de atención y de funcionamiento moderno, cómodo y accesible.

Instalación y equipamiento de las Oficinas de la Dirección General en Valparaíso. Se trasladó dicha Oficina a un inmueble de mejores condiciones y mejor ubicación, dotándolo de nueva infraestructura y equipamiento.

Inauguración de nuevas dependencias Centro de Atención Jurídico Social de Vicuña, que permitirá contar con mejores espacios para la atención a las personas usuarias de la comuna.

Inauguración de nuevas dependencias de Centro de Atención Jurídico de Petorca, que permitirá contar con mejores espacios para la atención a las personas usuarias de la comuna.

En materia de proyectos de inversión, se adjudica la licitación pública para la contratación de los servicios de demolición del inmueble ubicado en la comuna de San Felipe, el cual fue transferido por el Ministerio de Bienes Nacionales a la Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso. La empresa adjudicada inicia los trámites correspondientes para la demolición del inmueble.

Se contrataron servicios para la actualización, desarrollo y mantención del sistema de registro estadístico Sendacaj. Contratación realizada principalmente con motivo de la ejecución del Programa “La Niñez y la Adolescencia se defienden” para dar cumplimiento a los nuevos requerimientos de gestión y cubrir las necesidades de registro del Programa. Además, la contratación incorpora nuevas funcionalidades que permitan cumplir con los requerimientos de reporte estadístico, entregando información más confiable y automática; lo que garantizará mayor eficiencia y eficacia en el registro, acceso y reporte de la información.

En el área tecnológica, se destaca la implementación del nuevo servicio de internet para todas las unidades CAJVAL incluyendo servicio de internet fijo, internet WiFi, Telefonía IP y Navegación Segura, proyecto que ha permitido reemplazar las velocidades contratadas pre-pandemia y mejorar la navegación, en algunos casos aumentando la velocidad del servicio de internet hasta en 20 veces, lo anterior permite un mejor servicio, mayor estabilidad y mejor calidad de navegación.

Participación en capacitación “Diseño y Desarrollo de Informes y Paneles con Power BI para equipos profesionales de la Dirección General, con la finalidad de dejar instalada la capacidad interna de creación y publicación de paneles de control mediante la herramienta Power Bi.

Se realiza capacitación en “Ciberseguridad defensiva” para profesionales de la Dirección General con la finalidad de actualizar los procedimientos y servicios relacionados con la seguridad de la información.

En relación con el fortalecimiento de la coordinación intersectorial, se destaca:

- Coordinación con Ilustre Municipalidad de Freirina con el fin de reforzar la alianza colaborativa y presentar las nuevas líneas de atención de la institución. En la ocasión se anunció la incorporación de un nuevo convenio que permitiría dotar de asistente social a la unidad.
- Firma de convenio con Ilustre Municipalidad de Freirina, que permitirá avanzar en mayor acceso a la Justicia para los vecinos y vecinas de la localidad de Carrizalillo.
- Firma de convenio con la Ilustre Municipalidad de Alto de Carmen, que permitirá un mejor acceso a la justicia a los vecinos y vecinas de la comuna de localidades rurales, en temáticas como regulación de tierras o aguas.
- Firma de convenio para constituir la “Mesa interinstitucional de acceso a la justicia de mujeres y otros grupos en situación de vulnerabilidad “ conjuntamente con otras instituciones realizado en la ciudad de La Serena.
- Firma de convenio con la Ilustre Municipalidad de Vallenar, que permitirá a vecinos y vecinas acceder a apoyo técnico en materias que requieran llegar a acuerdo, tales como deslindes o terreno, a través de solución colaborativa de conflictos.
- Convenio con Fiscalía Regional de Atacama para práctica profesional de postulantes.
- Firma de protocolo de atención con la Ilustre Municipalidad de San Antonio, a fin de articular mecanismos que permitan facilitar el acceso a la justicia de las personas.
- Firma Convenio de Colaboración Institucional con Municipio de Juan Fernández, que permitirá contar con orientación jurídico y social de carácter profesional para las personas con domicilio en la comuna de Juan Fernández por medio de la atención por vía remota por parte de profesionales de CAJVAL, además de generar alianzas y coordinaciones estratégicas en conjunto a fin de potenciar los servicios de la Corporación en la comuna.
- Firma de convenio con Universidad de Atacama que permitirá avanzar en diversas iniciativas orientadas a la formación de redes y vinculación con el

medio así como el intercambio de experiencias en metodologías en investigación social y jurídica.

- Firma de convenio suscrito con Gendarmería de Chile, la Defensoría Penal Pública y las cuatro Corporaciones que viene a potenciar un trabajo que la institución ha realizado permanentemente respecto de un grupo muy vulnerable en la sociedad, como son las mujeres privadas de libertad.

En el área de capacitación, se destaca:

- Segundo Congreso Nacional sobre Maltrato y Abuso Sexual Infantil. Profesionales del Programa Mi Abogado y Oficina de Defensa Laboral participan como expositores en jornada organizada por ONG Paicabí junto a la Fundación para la Confianza, Universidad de Tarapacá, Escuela de Psicología de la Universidad de Valparaíso y Escuela de Trabajo Social de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso.
- Jornada de Sensibilización sobre Atención Jurídica de Personas Mayores, dirigida a funcionarios y funcionarias de la CAJ en el marco del Programa de Defensa Jurídica Integral para Personas Mayores desarrollado por las CAJ.
- Lanzamiento de Plan Nacional “Prevenir, Cerrando Brechas De Género”. Participación en el lanzamiento del Plan Nacional de Formación en Equidad de Género y Diversidad “Prevenir, Cerrando Brechas de Género” organizado por el Ministerio de la Mujer y Equidad de Género y el Servicio Civil.
- Corporaciones de Asistencia Judicial Realizan II Jornada Nacional “Experiencias y Desafíos Actuales en el Acceso a la Justicia”. En el marco del Plan Nacional de Visibilización, las Corporaciones de Asistencia Judicial del país realizaron en Santiago la II Jornada Nacional “Experiencias y desafíos actuales en el acceso a la Justicia”, que reunió a autoridades, gremios, invitados especiales y profesionales en torno a las experiencias sobre el acceso a la justicia en Chile.

En el área de gestión, se destaca.

- Lanzamiento Programa Buenas Prácticas con Equidad de Género. El programa busca promover el cambio cultural al interior de organizaciones laborales privadas, públicas y sindicales para favorecer el ingreso, permanencia y desarrollo de las mujeres en espacios laborales de calidad, propiciando medidas para eliminar inequidades, brechas y barreras de género en el empleo, a partir de la instalación de Buenas Prácticas Laborales con Equidad de Género.
- Sello de Reconocimiento. En el marco de la aplicación de la Encuesta de Satisfacción Usuaría aplicado por las CAJ, se realiza entrega del Sello a unidades de las regiones de Atacama, Coquimbo y Valparaíso que obtuvieron resultados destacados en el proceso 2022.
- Comisión de trabajo del Senado aprueba proyecto que busca conciliar vida laboral, familiar y personal. Abogadas de la Oficina de Defensa Laboral Valparaíso ODL, participaron en Comisión del Trabajo del Senado donde se discutió proyecto de ley de teletrabajo, aprobándose por unanimidad como derecho para el sector privado y sector público regido por el Código del Trabajo.
- Gobierno presenta iniciativa Legislativa que crea el Servicio Nacional de Acceso a la Justicia y Defensoría de las Víctimas. El presidente de la República, Gabriel Boric Font, acompañado por la ministra de Interior, Carolina Tohá; y el ministro de Justicia y DDHH, Luis Cordero, anunciaron una indicación sustitutiva al Proyecto de Ley que Crea el Servicio Nacional de Acceso a la Justicia y Defensoría de las Víctimas que hoy se encuentra en la Cámara de Diputadas y Diputados.

En materia de visibilización, y a partir del trabajo conjunto con las Corporaciones de Asistencia Judicial del país, destaca la realización del Día Nacional de Acceso a la Justicia, en el cual equipos regionales se trasladaron a comunas alejadas de los servicios de las CAJ, con el propósito de acercar la Justicia a las personas, lo que les permitió contar con una amplia oferta de servicios durante esa jornada, con atenciones en terreno, charlas a comunidades escolares, vecinales y de trabajadores.

En la misma línea, la Segunda Jornada Nacional CAJ, realizada en la ciudad de Santiago con participación de las cuatro Corporaciones, orientada a dar a conocer diversas

experiencias jurídicas relevantes de las CAJ, además del compromiso y expertiz de nuestros profesionales. Junto con ello, el concurso de MicroCuentos, espacio que ha contado con la participación de funcionarios y funcionarias de todo el territorio nacional, quienes en un breve relato han dejado constancia del importante vínculo generado en el trabajo diario con el público usuario.

En el área de vinculación con la comunidad, se destaca:

- Conversatorio con internas del CPF Valparaíso. En el marco del Día Internacional de la Mujer #8M la institución estuvo presente en una jornada de diálogo y reflexión de los servicios del sector Justicia con internas del Complejo Penitenciario Valparaíso, acto encabezado por la Seremi de Justicia y Derechos Humanos de Valparaíso, con participación de los directores regionales, integrantes de la Mesa de Género del sector Justicia y las ONG Soroma y Pajarx Entre Púas.
- Jornadas de Atención notarial gratuita para personas internas del centro penitenciario de Valparaíso. Debido a la necesidad de las personas internas de Valparaíso de contar con un notario para trámites, la Seremi de Justicia y Derechos Humanos en coordinación con la Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso, gestionaron una serie de atenciones gratuitas.
- Conversatorio por la Paz. Capacitación en Solución Colaborativa de Conflictos A partir del trabajo realizado por la institución con la Red de Mujeres Cuidadoras Meicas y en virtud de nuestro compromiso con la comunidad y con la entrega de recursos y herramientas que faciliten una sana convivencia, el equipo del Centro de Mediación realizó un proceso de formación en Solución Colaborativa de Conflictos a profesionales, asistentes de educación, padres y apoderados, del Colegio Padre André Coindre de San Antonio.
- Intervención jurídico-social en terreno a víctimas del incendio de Viña del Mar y Quilpué, ocurrido en el mes de febrero del presente año. Nuestra Corporación brindó atención a más de 500 personas, brindando asesoría principalmente en materias civiles, y de familia.

Desafíos 2024:

Continuidad del Programa de Buenas Prácticas Laborales con Equidad de Género (BPLEG) de Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género SernamEG, cuyo objetivo es promover el cambio cultural al interior del servicio, basado en los principios de igualdad de derechos y oportunidades, la promoción de la igualdad de género y la conciliación de la vida laboral, familiar y personal.

Avanzar en la actualización de protocolos de atención para personas de la diversidad sexo genérica.

Creación de Consejos de la Sociedad Civil en las regiones de Atacama y Coquimbo.

Implementación de espacio de atención para personas Neurodivergentes y sala de lactancia, implementando señalética y pictogramas para fortalecer la comprensión del entorno y mejorar la calidad de comunicación en nuestros Centros; disponibilidad de juguetes sensoriales y protectores auditivos. Además, se habilitarán espacios privados y accesibles para proteger la intimidad y tranquilidad de las madres durante el proceso de lactancia.

El equipo de Informática, Planificación y Estadísticas trabajan en un proyecto de actualización del sistema informático de la institución denominado Sendacaj para responder a los nuevos requerimientos en materia de estadística.