

**INFORME FINAL
CORPORACIONES DE ASISTENCIA JUDICIAL**

**MINISTERIO DE JUSTICIA
SUBSECRETARIA DE JUSTICIA**

PANELISTAS:

PATRICIO NAVARRO I. (COORDINADOR)

JUAN CARLOS OYANEDEL S.

JOAQUIN CURTZE R.

Enero - Julio 2014

TABLA DE CONTENIDOS

I. INFORMACIÓN DEL PROGRAMA.....	3
1.1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROGRAMA.....	3
1.2. CARACTERIZACIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE POBLACIÓN POTENCIAL Y BJETIVO.....	7
1.3. ANTECEDENTES PRESUPUESTARIOS.....	15
II. EVALUACION DEL PROGRAMA.....	17
1. JUSTIFICACIÓN DEL PROGRAMA.....	17
2. EFICACIA Y CALIDAD.....	27
2.1. A NIVEL DE RESULTADOS INTERMEDIOS Y FINALES.....	27
2.2. RESULTADOS A NIVEL DE COMPONENTES.....	43
2.3. COBERTURA Y FOCALIZACIÓN DEL PROGRAMA.....	64
2.4. CALIDAD.....	70
3. ECONOMÍA.....	77
3.1. FUENTES Y USO DE RECURSOS FINANCIEROS.....	77
3.2. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA.....	87
3.3. APORTES DE TERCEROS.....	90
3.4. RECUPERACIÓN DE GASTOS.....	91
3.5. GASTOS DE ADMINISTRACIÓN.....	91
4. EFICIENCIA.....	92
4.1. A NIVEL DE RESULTADOS INTERMEDIOS Y FINALES.....	92
4.2. A NIVEL DE ACTIVIDADES Y/O COMPONENTES.....	98
5. CONCLUSIONES SOBRE EL DESEMPEÑO GLOBAL.....	106
III. RECOMENDACIONES.....	108
BIBLIOGRAFÍA (CITADA).....	110
ENTREVISTAS REALIZADAS.....	114
ANEXOS DE TRABAJO.....	116
ANEXO 1: REPORTE SOBRE EL ESTADO Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN.....	116
ANEXO 1 B: TÉRMINOS DE REFERENCIA ESTUDIO COMPLEMENTARIO.....	126
ANEXO 1 C: ESTUDIO COMPLEMENTARIO.....	143
ANEXO 2: ANÁLISIS DEL DISEÑO.....	189
ANEXO 2(A): MATRIZ DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA.....	189
ANEXO 2(B): MEDICIÓN DE INDICADORES MATRIZ DE EVALUACIÓN 2010-2013.....	198
ANEXO 2(C): ANÁLISIS.....	202
ANEXO 3: PROCESOS DE PRODUCCIÓN Y ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DEL PROGRAMA.....	209
ANEXO 3(A): MATERIAS EXCLUIDAS DE TRAMITACIÓN EN LAS CAJ.....	238
ANEXO 4: ANÁLISIS DE GÉNERO DE PROGRAMAS EVALUADOS.....	244
ANEXO 5: FICHA PRESENTACIÓN DE ANTECEDENTES PRESUPUESTARIOS GASTOS.....	247

I. INFORMACIÓN DEL PROGRAMA

1.1. Descripción general del programa

Se evaluará la labor de las Corporaciones de Asistencia Judicial (CAJ), entidades de derecho público, con patrimonio propio y sin fines de lucro cuya misión es entregar asistencia jurídica gratuita a personas de escasos recursos¹. Las CAJ son las continuadoras legales de los Servicios de Asistencia Judicial del Colegio de Abogados². Fueron creadas por la Ley N° 17.995 del año 1981 la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Valparaíso (CAJVAL) (atiende las regiones de Atacama, Coquimbo y Valparaíso); la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana (CAJMETRO) (atiende las regiones Metropolitana, Libertador Bernardo O'Higgins, Maule, y Magallanes y la Antártica Chilena); y la Corporación de Asistencia Judicial de la Región del Biobío (CAJBIOBIO) (atiende las regiones del Biobío, Araucanía, Los Ríos, Los Lagos y Aysén). Posteriormente a través de la Ley N° 18.632 del año 1987 se creó la Corporación de Asistencia Judicial de las Regiones de Tarapacá y Antofagasta (CAJTA) (atiende las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá y Antofagasta)³. Todas las Corporaciones cuentan con un Consejo Directivo de seis miembros⁴.

Las Corporaciones se relacionan con la Presidencia de la República a través del Ministerio de Justicia, Cartera que les supervisa técnica y financieramente, a través de su División Judicial⁵, específicamente, por medio del Departamento de Asistencia Jurídica.

¹ Ley N° 17.995 del 8 de mayo de 1981. Artículo 2°. Dichas corporaciones además proporcionarán los medios para efectuar la práctica para el ejercicio de la profesión a los postulantes a obtener el título de abogado.

² La ley N°17.995 de 1981 quitó al Colegio de Abogados el Servicio de Asistencia Judicial, transformándolo en una corporación autónoma y derogó expresamente la letra ñ del artículo 12 de la Ley N° 4.409 que encomendaba al Colegio de Abogados "crear y mantener consultorios jurídicos gratuitos para pobres y vigilar la correcta actuación de los abogados llamados por ley a asistir a las personas que gozan de privilegio de pobreza". Niño Tejeda, Eduardo. **Breve historia del colegio de abogados.** 2001. http://www.juicios.cl/COLEGIO/BREVE_HISTORIA_DEL_COLEGIO_DE_ABOGADOS.htm

³ Ministerio de Justicia. DFL-994. DTO 995 del 16.07.1981. **Aprueba estatutos por los cuales se regirá la "Corporación de Asistencia Judicial de la región del Biobío"**; Ministerio de Justicia. DFL-995; DTO-995 del 16.07.1981. **Aprueba estatutos por los cuales se regirá la "Corporación de Asistencia Judicial de la región Metropolitana de Santiago"**; Ministerio de Justicia DFL -944. DTO 944 16.07.1981. **Aprueba estatutos por los cuales se regirá la "Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso"**; DFL-1; Ministerio de Justicia DFL-1-18632 del 04.12.1987 **Aprueba estatutos de la Corporación de Asistencia Judicial de las regiones de Tarapacá y Antofagasta**

⁴ En CAJMETRO este Consejo está integrado por el Secretario Regional Ministerial (SEREMI) de Justicia de la Región Metropolitana; los Decanos de la Facultad de Derecho, de la Universidad de Chile y Pontificia Universidad Católica de Chile; el Presidente del Consejo de Defensa del Estado; y por dos Abogados en representación del ejercicio libre de la profesión, designados por el Ministerio de Justicia a través de su División Judicial (DFL-995 año 1981). En CAJVAL el Consejo está integrado por el SEREMI de Justicia de la V Región; el abogado Procurador Fiscal, del domicilio de la Corporación; los Decanos de las facultades de Derecho, de la Universidad de Valparaíso y Universidad Católica de Valparaíso; y por dos abogados en representación del ejercicio libre de la profesión, designados por el Ministerio de Justicia a través de su División Judicial. (DFL – 994 año 1981). En CAJBIOBIO sus integrantes son el SEREMI de Justicia de la VIII Región; el Abogado Procurador Fiscal, del domicilio de la Corporación; el Decano de la Facultad de Derecho de la Universidad de Concepción y el Director de la Sede Concepción de la Escuela de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Chile; y por dos Abogados en representación del ejercicio libre de la profesión, designados por el Ministerio de Justicia a través de su División Judicial. ((DFL – 994 año 1981). En CAJTA sus integrantes son el SEREMI de Justicia de la Región de Tarapacá y el SEREMI de Justicia de la Región de Antofagasta; un representante de las Municipalidades de la Región de Tarapacá; un representante de las Municipalidades de la Región de Antofagasta, y dos abogados de libre ejercicio de la profesión, designados por el Ministerio de Justicia a través de su División Judicial (DFL-1-18632 año 1987).

⁵ Ministerio de Justicia DFL N° 3.346, de 1980 que **Fija el texto de la Ley Orgánica del Ministerio de Justicia.** Artículo 11. "A la División Judicial corresponde: c) Proponer medidas para asegurar la asistencia jurídica gratuita que debe prestarse por ley".

Los servicios que ofrecen las CAJ se entregan a nivel de todo el territorio nacional, a través de consultorios jurídicos fijos y móviles, de los Centros de Mediación, de los Centros de Víctimas de Delitos Violentos y de las Oficinas de Defensa Laboral. Las CAJ no tienen establecida una fecha de término.

Los objetivos del programa son:

FIN: Contribuir al acceso a la justicia e igualdad ante la protección de la ley en el ejercicio de derechos, asesoramiento y defensa judicial de todas las personas.

PROPÓSITO: Garantizar a las personas el acceso a mecanismos judiciales y/o extrajudiciales que permitan resolver sus conflictos jurídicos.

COMPONENTE 1: Orientación, difusión y promoción de derechos⁶. Personas reciben información y orientación sobre sus derechos – servicio que data desde 1981 - en las unidades operativas de las Corporaciones de Asistencia Judicial presentes en cada una de las comunas del país y por medio de las actividades de difusión y promoción de derechos realizadas en terreno – este último servicio se ofrece desde mediados de los años 90. Constituye la primera etapa de vínculo entre la persona que requiere atención y el servicio.

Se informa y orienta a las personas a hacer efectivos sus derechos, mediante la protección, defensa o restauración de los mismos. Para esto se realizan charlas, talleres, y/o capacitaciones⁷ en que se abordan materias legales, administrativas, gremiales y laborales. Asimismo, los profesionales participan en diversos medios de comunicación sean estos escritos, virtuales y de televisión, en los cuales presentan diversas temáticas orientadas a sociabilizar los mecanismos mediante los cuales los ciudadanos pueden ejercer sus derechos.

En la atención propiamente tal, se exploran las necesidades y las formas de resolución que han intentado las personas que la solicitan. En vista de las particularidades del caso, es posible que éste sea derivado a la vía de Resolución Alternativa de Conflictos (RAC), como una forma de acercar las posiciones de las partes previo a la iniciación de un eventual juicio; o puede ser derivado a Representación Judicial, en caso de corresponder su ingreso a estos servicios, de acuerdo a los criterios institucionales de focalización⁸, que responden a asegurar la atención de aquellas personas de escasos recursos, naturales o jurídicas sin fines de lucro.

Esta tarea es efectuada por profesionales de las unidades de atención, abogados o asistentes sociales.

COMPONENTE 2: Resolución Alternativa de Conflictos (RAC)⁹. Personas que participan de mecanismos colaborativos tales como la mediación, negociación y/o conciliación.

⁶ La información está tomada de: Corporación de Asistencia Judicial. **1 Ficha de antecedentes del programa**. 2014, enero

⁷ Dirigida fundamentalmente a grupos organizados.

⁸ La evaluación de si las personas cumplen con los criterios de focalización es realizada por los profesionales a cargo de este componente.

⁹ La información está tomada CAJ. Ficha 1. Corporación de Asistencia Judicial. **Modelo de Atención. Línea de Solución Colaborativa de Conflictos**. 2013, diciembre; Página web de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana <http://justiciateayuda.cl/> Revisada el 7 de marzo de 2014.

Este servicio es de carácter universal y se ofrece a nivel de los Consultorios Jurídicos fijos y móviles y en los Centros de Mediación¹⁰, en los cuales formalmente comenzó a entregarse como una oferta especializada en el año 1996. Consiste en la entrega de una vía alternativa a la judicial para resolver conflictos jurídicos con participación de las partes involucradas mediante dos mecanismos, la conciliación, y la mediación. La conciliación se define como un proceso de resolución de conflictos en el cual un tercero imparcial facilita la negociación entre las partes proponiendo bases de arreglo o criterios objetivos para el logro de un acuerdo que resuelva el conflicto. Para efectos de esta línea, la conciliación otorgada por las CAJ consiste en utilizar los servicios de una tercera persona (en este caso el profesional) que ayude a las partes en conflicto a allanar sus diferencias y llegar a una transacción amistosa o a una solución adoptada de común acuerdo, sin perjuicio de que ésta sea sugerida por este tercero. Esto puede ocurrir previo a la iniciación del juicio o durante el curso del mismo. El modelo de atención considera ofrecer servicios de conciliación en forma diferenciada del servicio de patrocinio judicial, especialmente en los consultorios jurídicos que por distancia geográfica no tienen la posibilidad de derivar a los centros especializados en RAC. Estos servicios son ofrecidos principalmente por los profesionales asistentes sociales, ya que los abogados, al intervenir en estos procesos quedan inhabilitados para actuar como abogados litigantes en un juicio posterior en caso de frustrarse la conciliación o mediación.

La mediación, en cambio, se define como un proceso de resolución alternativa de conflictos en el cual un tercero neutral facilita el diálogo colaborativo entre las partes con el objeto que ellas encuentren por sí mismas una solución que resuelva el conflicto satisfaciendo los intereses de los involucrados. Esta oferta se ejecuta preferentemente a través de centros especializados, en donde la función del mediador es ser un facilitador para lograr un diálogo entendido como una comunicación bilateral efectiva.

Las materias incluidas en la conciliación y la mediación son los **Conflictos Vecinales** que surgen por la utilización de espacios comunes e infraestructura comunitaria, tenencia de mascotas, manejo de basuras, deslindes, cerramientos, ruidos molestos, convivencia vecinal, etc. Estas situaciones no son constitutivas de delitos o faltas penales quedando comúnmente radicados en la jurisdicción de policía local, justicia marcada por una competencia general ligada a la infracción de una norma que no resulta idónea para abordar estos conflictos, que tienen fuertes componentes emocionales y que afectan la calidad de vida de los vecinos. **Conflictos Comunitarios** que surgen entre las organizaciones comunitarias, funcionales y territoriales. Los representantes de estas organizaciones se enfrentan a múltiples conflictos en la toma de decisiones en las cuales están involucrados intereses colectivos como el uso de espacios públicos o el manejo de recursos, conflictos por incumplimiento de funciones del cargo o alteraciones en el traspaso de cargos, rendiciones de cuentas de administración, cobro de deudas de gastos comunes, etc. **Conflictos Civiles** que surgen por conflictos en la disposición patrimonial de bienes, en los temas de arrendamiento, cobro de deudas, incumplimiento de contratos, indemnizaciones, reclamaciones por derechos del consumidor, compraventas, etc.¹¹ **Conflictos Penales** a consecuencia de delitos tales como cuasidelitos, amenazas, lesiones, delitos contra la propiedad y otros.

Se excluyen del ingreso al servicio de conciliación y mediación, los conflictos de relevancia jurídica de cualquier naturaleza, cuyas materias no son susceptibles de este tipo de intervenciones según la ley. Asimismo, se excluyen los conflictos familiares que de acuerdo al

¹⁰ Existen Centros de Mediación en Iquique, Copiapó, La Serena, Valparaíso, Santiago, Rancagua, Talca, Concepción, Temuco, Puerto Montt y Punta Arenas.

¹¹ La información expuesta tiene como base el documento CAJ (2013). *Ibíd.* Pág. 13 - 14.

artículo 106 de la Ley de Tribunales de Familia N° 19.968, deben ser sometidos a un proceso de mediación previo obligatorio a través del Sistema de Mediación Familiar Licitado supervisado por la Unidad de Mediación del Ministerio de Justicia. Son los casos de cuidado personal, alimentos y establecimiento de un régimen comunicacional o relación directa y regular (visitas). En los que sí interviene el servicio son los conflictos de orden sucesorio, relaciones familiares, autorizaciones de salida del país, siempre que las personas decidan someter su resolución a un mecanismo colaborativo por la vía de la conciliación.

COMPONENTE 3 Representación Judicial¹². Personas u organizaciones sin fines de lucro que por motivos socioeconómicos no pueden procurarse por sí mismas la representación ante los Tribunales de Justicia, reciben patrocinio judicial.

Las causas abordadas son de carácter civil, laboral, familia, penal sistema antiguo y atención a víctimas de delitos violentos¹³. Sus servicios son focalizados en población de escasos recursos, entendida como aquella situada bajo la línea de pobreza.¹⁴, siendo éstos informados en la atención otorgada al momento de su primera consulta a través del servicio de Orientación e Información de Derechos. En este caso, la resolución del conflicto se entrega a un tercero, Juez de la República, quién resuelve a través de una sentencia.

Las causas abordadas son de carácter civil, laboral, familia, penal sistema antiguo y a víctimas de delitos violentos¹⁵.

Este servicio comenzó a ser ofrecido el año 1981 y es entregado por profesionales abogados que son siempre los responsables de los procesos, quienes tienen bajo su supervisión directa a egresados de derecho que realizan su práctica profesional y que deben actuar en las causas cuando así lo determine el abogado responsable, con poder delegado para cada actuación.¹⁶

Se desarrolla principalmente en los consultorios jurídicos comunes y/o especializados presentes en todas las regiones del país, alcanzando una cobertura de 328 comunas de un total de 346.

¹² La información está tomada de CAJMETRO. Ficha 1 *Ibíd.*; Página web *Ibíd.*

¹³ **Civil** (indemnizaciones por perjuicio, juicio de arrendamientos, embargos, etc.); **laboral** (despidos injustificados, cobro de remuneraciones, indemnizaciones, etc.); **familia** (divorcio, medidas de protección, pensión de alimentos, etc.); **penal sistema antiguo** (faltas, delitos y crímenes que ingresaron antes de la reforma procesal penal implementada en cada región – entre diciembre del 2000 en Coquimbo y La Araucanía hasta el 2005 en la Región Metropolitana; a esto se agregan **causas llevadas en los Tribunales militares** como maltrato de obra a Carabineros) y a **víctimas de delitos violentos** (violencia intra familiar, delitos sexuales, secuestro, etc.).

¹⁴ Para esto se utiliza la Ficha de Protección Social y la denominada Entrevista Primera Atención (EPA). La EPA se aplica cuando las personas no tienen Ficha de Protección Social o teniéndola, se requiere corroborar datos que eventualmente las califique para ser atendidas.

¹⁵ **Civil** (indemnizaciones por perjuicio, juicio de arrendamientos, embargos, etc.); **laboral** (despidos injustificados, cobro de remuneraciones, indemnizaciones, etc.); **familia** (divorcio, medidas de protección, pensión de alimentos, etc.); **penal sistema antiguo** (faltas, delitos y crímenes que ingresaron antes de la reforma procesal penal implementada en cada región – entre diciembre del 2000 en Coquimbo y La Araucanía hasta el 2005 en la Región Metropolitana; a esto se agregan **causas llevadas en los Tribunales militares** como maltrato de obra a Carabineros) y a **víctimas de delitos violentos** (violencia intra familiar, delitos sexuales, secuestro, etc.). Se excluyen del ingreso al servicio de conciliación y mediación, los conflictos de relevancia jurídica de cualquier naturaleza, cuyas materias no son susceptibles de este tipo de intervenciones según la ley. Asimismo, se excluyen los conflictos familiares que de acuerdo al artículo 106 de la Ley de Tribunales de Familia N° 19.968, deben ser sometidos a un proceso de mediación previo obligatorio a través del Sistema de Mediación Familiar Licitado supervisado por la Unidad de Mediación del Ministerio de Justicia.

¹⁶ Adicionalmente, los postulantes participan del componente 1 de Orientación, difusión y promoción de derechos en lo que respecta al trabajo comunitario por medio de operativos móviles. También participan en el componente 2 de Resolución Alternativa de Conflictos, otorgando asistencia jurídica a las partes en conflicto durante las sesiones, si así se requiere.

La persona es asesorada y representada judicialmente, en caso de requerirlo, ante los Tribunales competentes en todas las etapas del juicio.

COMPONENTE 4 Atención a víctimas de delitos violentos¹⁷. Personas que han sido víctimas de delitos violentos¹⁸ reciben atención interdisciplinaria e integral que busca proteger y ejercer sus derechos.

Este servicio cuyos inicios vienen desde el año 1994, es prestado en 22 centros especializados, al menos uno en cada región, denominados “Centros de atención integral a víctimas de delitos violentos” (CAVI) integrados por un equipo multidisciplinario de abogados, asistentes sociales, psicólogos y psiquiatras. Las personas acuden a estos centros de manera directa o a través de la derivación que puedan efectuar las instituciones relacionadas con su atención, entre ellas el Ministerio Público, el Centros de Asistencia a Víctimas de Atentados Sexuales (CAVAS), la Policía de Investigaciones de Chile, Carabineros de Chile y los Centros de Atención a Víctimas del Ministerio del Interior y Seguridad Pública¹⁹.

Tiene un carácter universal por lo que no se aplican criterios de focalización, ya que dada la gravedad del delito se asume la situación de vulnerabilidad en la que se encuentra la víctima, a la cual se atiende por distintos profesionales desde una perspectiva integral, sin perjuicio de las intervenciones propias de cada disciplina (psicológica, social y jurídica). Desde esta perspectiva, los CAVI buscan proteger los derechos de las víctimas, haciendo efectiva la responsabilidad del agresor y la reparación del daño y perjuicio causado, apoyando en este proceso a las personas a superar la situación traumática vivida a partir del delito violento del cual fue víctima, buscan también restablecer su integridad emocional.

1.2. Caracterización y cuantificación de población potencial y objetivo.

Componente 1: Orientación, difusión y promoción de derechos

La población potencial del programa posee diferentes características de acuerdo a la línea del mismo. En su línea más general, Orientación, difusión y promoción de derechos (Componente 1), la población potencial está constituida por todos los habitantes del país. De acuerdo a los datos proporcionados por las proyecciones de población vigentes a la fecha (2014), esta alcanza un total de 17.711.004.

Sin perjuicio de lo anterior, constituyen también población potencial del servicio de orientación e información en derechos personas nacionales y no nacionales, que residen en el extranjero, quienes por vía telefónica o web, pueden formular consultas jurídicas relacionadas con derechos relativos a personas o bienes presentes en Chile, recibiendo atención, información y debida respuesta. La población chilena en el exterior, de acuerdo a la última cifra disponible (2003-2004), alcanza a 857.781 personas.

¹⁷ La información está tomada de CAJ. Ficha 1 *Ibíd.*; Página web *Ibíd.*; Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana. **Modelo de atención Centros y Unidades de Atención Integral a Víctimas de delitos violentos de las Corporaciones de Asistencia Judicial**. 2010, septiembre.

¹⁸ Los delitos violentos considerados son: 1) Homicidio; 2) Parricidio; 3) Secuestro; 4) Delitos Sexuales; 5) Lesiones Graves o Gravísimas; 6) Cuasidelito de Homicidio; 7) Cuasidelito de Lesiones Graves o Gravísimas; 8) Robo con violencia o intimidación; 9) Lesiones en contexto de VIF

¹⁹ Los centros generados de manera posterior por el Ministerio del Interior con los cuales los CAVI de las Corporaciones tienen algunas similitudes los del Ministerio del Interior producto de la naturaleza de su servicio, no pueden asumir la representación judicial de la víctima si los delitos son cometidos a nivel intrafamiliar o si entre las víctimas involucradas existe una relación con el victimario que esté vinculado a narcotráfico. En estas situaciones son derivado a los Centros de Víctimas de las Corporaciones de Asistencia Judicial.

Por otra parte, cabe señalar que la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana, a través de su Oficina Internacional, cumple funciones de autoridad central en tratados y convenios suscritos por nuestro país en materia de familia e infancia, en virtud de lo cual orienta y patrocina causas judiciales de personas que residen dentro y fuera de Chile.

La población objetivo está constituida por todos los habitantes del país que pudieran requerir información jurídica en diversos ámbitos de la conflictividad en materia civil, laboral y de familia y por aquellas personas (nacionales y no nacionales) que se encuentran fuera del territorio nacional que pueden acceder a este servicio a través de la Oficina Internacional de Derechos o mediante el call center en todo tipo de materias²⁰. En el año 2013 alcanzó a 18.414.596²¹.

Componente 2: Resolución Alternativa de Conflictos (RAC)

El componente 2 de Resolución alternativa de Conflictos (RAC) tiene como población potencial a todos los habitantes del país susceptibles de tener un conflicto de carácter jurídico.

Respecto a su población objetivo, está se define como la cantidad de personas que manifiestan un problema jurídico de competencia del Servicio. En términos operacionales, se asume que existe una relación lineal entre la población potencial y la cantidad de causas judiciales ingresadas en un periodo determinado. Sobre esta base, es posible decir lo siguiente:

Cuadro 1: Causas ingresadas años 2010-2013 por materia.

Tipo de causas	2010	2011	2012	2013
Juzgados civiles	1.656.003	2.063.804	1.583.774	1.803.975
Juzgados Laborales (reforma) (a)	221.720	260.170	265.689	227.209
Juzgados de familia	748.956	619.798	629.442	725.822
TOTAL	2.626.679	2.943.772	2.478.905	2.757.006

Fuente: INE. Anuario de Justicia 2010, 2011, y 2012. Para 2013 se utilizó una extrapolación de datos basada en el modelo de mínimos cuadrados ordinarios.

(a) El servicio propuso considerar a toda la población registrada en los tribunales que abordan la materia, tanto bajo el procedimiento antiguo, como el nuevo. La construcción de este dato es compleja y además se trataría de un número marginal entre 100 y 150 casos.

La lógica para dicho procedimiento es el supuesto de que quienes participan en los modelos de RAC son personas que tienen una mayor propensión a acudir a un organismo neutral para la resolución de sus conflictos.

Al ser el componente 2, de Resolución Alternativa de Conflictos, de carácter universal, se estima que la población objetivo debiese ser equivalente a la cantidad de casos que han buscado resolución por medio de terceros. De esta forma, la población objetivo del componente 2 es equivalente al total de causas en las materias objeto del componente.

²⁰ También puede solicitar orientación por vía remota (telefónica y electrónica) personas que no residen en Chile.

²¹ INE- CEPAL (2004). Proyecciones de población 1950-2050. Tomo 1; INE- DICOEX (2005). Chilenos en el exterior: Dónde viven, cuántos son y qué hacen los chilenos en el exterior.

Componente 3: Representación Judicial

En el componente 3, de Representación Judicial, la población potencial está constituida por todas las personas en situación de pobreza residentes en el país. De acuerdo a los últimos datos de la encuesta CASEN 2011, la población bajo línea de pobreza estimada es de un 14,4% (Ministerio de Desarrollo Social, CASEN 2011), lo que equivale a 2.550.385 personas para el año 2014²².

En el caso de la población objetivo, el componente 3, posee carácter focalizado. Por este motivo, se estimó la población objetivo por medio del producto de la multiplicación entre la cantidad de población bajo la línea de pobreza²³ estimada por año por la proporción de causas tramitadas por persona para el mismo año, tomando como base la asociación entre conflictividad y causas judiciales que constituye el supuesto de estimación para el componente 2 (ver cuadro 1). La formalización de dicha relación es la siguiente:

$$Pob\ Obj\ (C3pobres) = \left(\frac{Causas(Total)}{Población(Total)} \right) * [Coef(pobreza) * Población(Total)]$$
$$Pob\ Obj\ (C3) = P(Pobres) * Total\ causas$$

Dónde:

Población Objetivo (C3): Población objetivo del componente 3

Coef(pobreza): Proporción de población bajo la línea de pobreza (14,4%)

Total causas: total de causas judiciales de competencia del Servicio (ver cuadro 1).

Población (Total): Proyección de población año x.

Si bien esta estimación adolece de falencias, como asumir que existe la misma tasa de judicialización de conflictos en toda la población, sin considerar diferencias regionales, de género, edad o nivel socioeconómico, este panel estima que es un indicador que hace un uso adecuado de la información actualmente disponible.

Cuadro 2: Estimación de población objetivo componente 3

Año	Proyección de Población	Población bajo línea de pobreza (estimada)	Total Causas por año	Causas por persona	Población objetivo del Componente 3
2010	17.094.275	2.461.576	2.626.679	0.15	378.242
2011	17.248.450	2.483.777	2.943.772	0.17	423.903
2012	17.402.630	2.505.979	2.478.905	0.14	356.962
2013	17.556.815	2.528.181	2.757.006	0.16	397.009

Fuente: Elaboración propia en base a INE. Anuario de Justicia 2010, 2011, y 2012, Proyecciones de población 1950-2050 y Ministerio de Desarrollo Social, 2011.

²² Ministerio de Desarrollo Social. CASEN 2011. http://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/layout/doc/casen/publicaciones/2011/pobreza_casen_2011.pdf

El total de población se calculó para este período como: Población en situación de pobreza = %población bajo línea de pobreza* proyección de población INE para 2014.

²³ Se utiliza la línea de pobreza ya que es el mecanismo creado por el Estado para la definición de sus políticas sociales. La línea de pobreza es el estándar a través del cual se alinean las distintas ayudas estatales. En el caso de las CAJ, el uso de la línea de pobreza como criterio de focalización se cristaliza por medio del uso de la Ficha de Protección Social, la que posee como base de diseño la línea de pobreza.

Componente 4: Atención a Víctimas de Delitos Violentos

El componente 4, de atención a víctimas de delitos violentos posee como población potencial a todas aquellas personas -habitantes del territorio nacional- sin distinción sociodemográfica o económica, víctimas de algún delito violento cubierto por la atención de los CAVI dentro de la jurisdicción correspondiente.

Los CAVI a nivel nacional atienden a víctimas de los siguientes delitos:

- 1) Homicidio
- 2) Parricidio
- 3) Secuestro
- 4) Delitos Sexuales
- 5) Lesiones Graves o Gravísimas
- 6) Cuasidelito de Homicidio
- 7) Cuasidelito de Lesiones Graves o Gravísimas
- 8) Robo con violencia o intimidación
- 9) Lesiones en contexto de VIF

Una parte de la población potencial surge de la información proveniente del Ministerio del Interior y Seguridad Pública respecto a “casos policiales, siendo estos definidos como “los delitos conocidos por la policía, ya sea por medio de denuncias o por medio de la detención en flagrancia”.²⁴ Pero el universo total de la población potencial considera a todas las personas víctimas de delito, hayan sido sus casos conocidos por la policía o no. Con el objeto de incorporar a esta población “no conocida”, se utilizó un factor de corrección basado en la proporción de delito no denunciado utilizando como base la Encuesta Nacional Urbana de Seguridad Ciudadana 2010-2013. La estimación anual se realizó sobre la base de la siguiente fórmula:

$$\text{Víctimas totales} = \sum_1^n (\text{Casos policiales } (n)) * \left(\frac{1}{\text{denuncias } (n)} \right)$$

Donde n= delito violento

Los casos policiales por año son los siguientes:

Cuadro 3: Casos policiales por año

	Robos con violencia o intimidación	Lesiones	Homicidios	Violaciones²⁵	Violencia Intrafamiliar	TOTAL
2010	53.219	114.528	487	3.139	137.177	308.550
2011	61.423	121.898	543	3.590	155.113	342.567
2012	54.092	105.733	483	3.275	144.987	308.570
2013	57.985	95.000	481	3.190	140.415	297.071

Fuente: Subsecretaría de Prevención del Delito. Ministerio del Interior y Seguridad Pública. Frecuencia anual de casos policiales 2005-2013.

²⁴ http://www.seguridadpublica.gov.cl/tasa_de_denuncias_y_detenciones.html

²⁵ La oferta CAVI alcanza también el trabajo con víctimas de delitos sexuales, que comportan una cantidad de beneficiarios mayor a la del delito de violación. No obstante, por motivos de comparabilidad de datos se ha reducido el espectro de delitos sólo a esta figura.

Las tasas de denuncias para cada tipo de delito son las siguientes:

Cuadro 4: Tasas de denuncia de delitos por año 2010-2013.²⁶

	Robos con violencia o intimidación	Lesiones	Homicidios	Violaciones	Violencia Intrafamiliar
2010	45%	43%	100%	12%	36%
2011	47%	54%	100%	12%	36%
2012	49%	47%	100%	12%	36%
2013	45%	52%	100%	12%	36%

Fuente: Encuesta nacional urbana de seguridad ciudadana (2010-2013). Encuesta nacional de victimización por violencia intrafamiliar y delitos sexuales, 2012. Ministerio del Interior y Seguridad Pública.

Sobre esta definición se procedió a estimar la cantidad total de víctimas en base a los datos proporcionados por la Subsecretaría de Prevención del Delito del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, para los años 2010-2013.²⁷

Cuadro 5: Víctimas totales por año.

	Robos con violencia o intimidación	Lesiones	Homicidios	Violaciones	Violencia Intrafamiliar	TOTAL
2010	119.325	266.344	487	26.158	381.047	793.362
2011	132.092	227.847	543	29.917	430.869	821.268
2012	110.618	227.383	483	27.292	402.742	768.517
2013	128.002	184.466	481	26.583	390.042	729.574

Elaboración propia en base a: Subsecretaría de Prevención del Delito. Ministerio del Interior y Seguridad Pública. Frecuencia anual de casos policiales 2005-2013. Encuesta nacional urbana de seguridad ciudadana (2010-2013). Encuesta nacional de victimización por violencia intrafamiliar y delitos sexuales, 2012. Ministerio del Interior y Seguridad Pública.

Con el objeto de ajustar las poblaciones a las características específicas de la oferta CAVI, por ejemplo, la atención sólo de aquellas víctimas que presenten lesiones de carácter Graves o Gravísimas y Lesiones en contexto de VIF, se utilizará un factor de corrección construido en base a los resultados del III Estudio de Caracterización de Víctimas de Delitos (Ministerio del

²⁶ Los datos de Robos y Lesiones provienen de la Encuesta Nacional Urbana de Seguridad Ciudadana (2010-2013). Los datos de Violaciones y Violencia Intrafamiliar provienen de la Encuesta Nacional de Victimización por Violencia Intrafamiliar y Delitos Sexuales 2012, por este motivo se han mantenido constantes. En el caso de Homicidio, se considera una tasa de 1, ya que sólo se declara homicidio en la existencia de un cuerpo, por lo que no pueden haber delitos no conocidos por la policía.

²⁷ Se define como caso policial los delitos conocidos por la policía, ya sea por medio de denuncias o por medio de la detención en flagrancia.

Interior y Seguridad Pública, S/F)²⁸ que señala que en el caso de lesiones un 84% está constituido por víctimas del delito de lesiones leves (permitiendo cifrar en 16% el porcentaje de víctimas con lesiones graves o superior) y en el caso de Violencia Intrafamiliar, un 97% de las víctimas poseen lesiones de carácter leve o inferior, permitiendo cifrar en 3% el porcentaje de víctimas con lesiones graves o superior. De esta manera, la población potencial es:

Cuadro 6: Población potencial por año.

	Robos con violencia o intimidación	Lesiones	Homicidios	Violaciones	Violencia Intrafamiliar	TOTAL (Población Potencial)
2010	119.325	42.615	487	26.158	11.431	200.017
2011	132.092	36.455	543	29.917	12.926	211.934
2012	110.618	36.381	483	27.292	12.082	186.856
2013	128.002	29.515	481	26.583	11.701	196.282

Elaboración propia en base a: Subsecretaría de Prevención del Delito. Ministerio del Interior y Seguridad Pública. Frecuencia anual de casos policiales 2005-2013. Encuesta nacional urbana de seguridad ciudadana (2010-2013). Encuesta nacional de victimización por violencia intrafamiliar y delitos sexuales, 2012. Ministerio del Interior y Seguridad Pública. III Estudio de Caracterización de Víctimas de Delitos.

Por su parte, la población objetivo para este componente se encuentra definida como los habitantes del territorio nacional sin distinción sociodemográfica que han sido víctimas dentro de la jurisdicción correspondiente de algún delito violento y cuyo caso ha sido conocido por la policía. Para la estimación de esta población por año se utilizó la siguiente fórmula:

$$\text{Víctimas conocidas por el sistema de justicia} = \sum_1^n (\text{casos policiales } (n))$$

Donde n= Tipo de delito violento.

Sobre esta definición, se procedió a estimar la población objetivo en base a los datos proporcionados por la Subsecretaría de Prevención del Delito del Ministerio del Interior y Seguridad Pública para los años 2010-2013.²⁹

²⁸ Ministerio del Interior y Seguridad Pública. **III Estudio de Caracterización de Víctimas de Delitos**. S/F. Disponible en <http://www.apoyovictimas.cl/wp-content/uploads/2011/08/Estudio-de-caracterizaci%C3%B3n-de-v%C3%ADctimas-de-delitos-2011.pdf>

²⁹ Subsecretaría de Prevención del Delito. Ministerio del Interior y Seguridad Pública. **Frecuencia anual de casos policiales 2005-2013**. Se define como caso policial los delitos conocidos por la policía, ya sea por medio de denuncias o por medio de la detención en flagrancia. Datos disponibles en: http://www.seguridadpublica.gov.cl/filesapp/Frec_CASOS_POLICIALES_ANUAL_2001_2014w.xls . http://www.seguridadpublica.gov.cl/filesapp/Frec_CASOS_POLICIALES_VIF_ANUAL_2001_2014w.xls Revisado el 5 de marzo de 2014.

Cuadro 7: Víctimas conocidas por el sistema de justicia según materia 2010- 2013.

	Robos con violencia o intimidación	Lesiones	Homicidios	Violaciones	Violencia Intrafamiliar	TOTAL
2010	53.219	114.528	487	3.139	137.177	308.550
2011	61.423	121.898	543	3.590	155.113	342.567
2012	54.092	105.733	483	3.275	144.987	308.570
2013	57.985	95.000	481	3.190	140.415	297.071

Elaboración propia en base a: Subsecretaría de Prevención del Delito. Ministerio del Interior y Seguridad Pública. Frecuencia anual de casos policiales 2005-2013. Encuesta nacional urbana de seguridad ciudadana (2010-2013). Encuesta nacional de victimización por violencia intrafamiliar y delitos sexuales, 2012. Ministerio del Interior y Seguridad Pública.

Al igual que con la población potencial, la población objetivo es ajustada a las características específicas de la oferta CAVI (lesiones graves o gravísimas, lesiones en contexto VIF). El factor de ajuste es el mismo utilizado en la población potencial (16% víctimas con lesiones graves o superior y en el caso de Violencia Intrafamiliar, 3% el porcentaje de víctimas con lesiones graves o superior)³⁰

Cuadro 8: Población objetivo según materia 2010- 2013.

	Robos con violencia o intimidación	Lesiones	Homicidios	Violaciones	Violencia Intrafamiliar	TOTAL (Población Objetivo)
2010	53.219	18.324	487	3.139	4.115	79.285
2011	61.423	19.504	543	3.590	4.653	89.713
2012	54.092	16.917	483	3.275	4.350	79.117
2013	57.985	15.200	481	3.190	4.212	81.068

Elaboración propia en base a: Subsecretaría de Prevención del Delito. Ministerio del Interior y Seguridad Pública. Frecuencia anual de casos policiales 2005-2013. Encuesta nacional urbana de seguridad ciudadana (2010-2013). Encuesta nacional de victimización por violencia intrafamiliar y delitos sexuales, 2012. Ministerio del Interior y Seguridad Pública. III Estudio de Caracterización de Víctimas de Delitos (Ministerio del Interior y Seguridad Pública, S/F

³⁰ III Estudio de Caracterización de Víctimas de Delitos. Op. cit

De esta manera, la población potencial y objetivo para cada componente son:

Cuadro 9: Población Potencial y Objetivo Período 2010-2013

Componentes	Población Potencial	Población Objetivo	Cobertura de Población Objetivo respecto de la Potencial (%)
1. Orientación, difusión y promoción de derechos.³¹			
2010	17.952.056	17.952.056	100%
2011	18.106.231	18.106.231	100%
2012	18.260.411	18.260.411	100%
2013	18.414.596	18.414.596	100%
2. Resolución Alternativa de Conflictos			
2010	17.094.275	2.626.679	15.4%
2011	17.248.450	2.943.772	17.1%
2012	17.402.630	2.478.905	14.2%
2013	17.556.815	2.757.006	15.7%
3. Representación Judicial			
2010	2.461.576	378.242	15.4%
2011	2.483.777	423.903	17.1%
2012	2.505.979	356.962	14.2%
2013	2.528.181	397.009	15.7%
4. Atención a víctimas de delitos violentos			
2010	200.017	79.285	39.6%
2011	211.934	89.713	42.3%
2012	186.856	79.117	42.3%
2013	196.282	81.068	41.3%

Fuente: INE (2014) Proyecciones de población 1950-2050. Tomo 1; INE- DICOEX (2005). Chilenos en el exterior: Dónde viven, cuántos son y qué hacen los chilenos en el exterior. Santiago; INE, Anuario de Justicia 2010-2012; Ministerio de Desarrollo Social. CASEN 2011; CAJ. Modelo de atención Centros y Unidades de Atención Integral a Víctimas de delitos violentos de las Corporaciones de Asistencia Judicial. 2010. Ministerio del Interior y Seguridad Pública. Bases de datos frecuencia de casos policiales y VIF 2010-2013. Ministerio del Interior y Seguridad Pública. Encuesta nacional urbana de seguridad ciudadana 2010-2013. Ministerio del Interior y Seguridad Pública. Encuesta nacional de victimización por violencia intrafamiliar y delitos sexuales 2012.

³¹ Población proyectada por año (2010-2013) + Población residente en el extranjero (2003-2004).

1.3. Antecedentes presupuestarios

A continuación se presenta información financiera del presupuesto total del Servicio CAJ que incluye todas las fuentes financieras; el presupuesto del Servicio proveniente de la Institución responsable; el presupuesto total de la Institución responsable y la participación del presupuesto del Servicio CAJ sobre el presupuesto total de la institución responsable, en este caso la Subsecretaría de Justicia.

Cuadro 10: Presupuesto total del servicio 2010-2014 (miles de \$ año 2014).

Año	Presupuesto total del servicio (incluye todas las fuentes de financiamiento)	Presupuesto del servicio proveniente de la Institución Responsable (a)	Presupuesto Total Institución Responsable (b)	Participación del Servicio en el presupuesto de la Institución Responsable (a/b)
2010	\$33.634.446	\$32.007.839	\$ 190.105.211	16,8%
2011	\$34.597.604	\$32.512.533	\$ 191.660.347	17,0%
2012	\$34.789.142	\$32.718.422	\$ 211.580.636	15,5%
2013	\$36.080.103	\$33.663.211	\$ 189.883.809	17,7%
2014	\$36.482.991	\$34.285.184	\$ 163.519.766	21,0%
% Variación 2010-2014	8,5	7,1	-14,0	25

Fuente: Ley de Presupuesto Dipres y Presupuesto estimado por Departamento de Presupuestos y Finanzas, del Ministerio de Justicia.

Las participaciones porcentuales del servicio CAJ en el período 2010 a 2014 tiene un promedio de 17,6% sobre el total del presupuesto de la Subsecretaría de Justicia, así podemos señalar que cerca de un quinto del presupuesto de la Subsecretaría se traslada al Servicio de CAJ.

El año de mayor participación porcentual es el 2014 con un 21,0%; el año de menor participación porcentual es el 2012 con un 15,5%. El año 2013 se observa como un año similar al del promedio, ya que presenta una participación porcentual de un 17,7%.

Si bien el año 2014 es el de mayor participación porcentual de las CAJ, es el año de menor presupuesto nominal para la Subsecretaría de Justicia con \$163.519.766. La situación inversa se observa para el año 2012 que es el año de mayor presupuesto nominal para la Subsecretaría y es donde las CAJ obtienen la menor participación con un 15,5%. Esta situación revela que los aumentos de los presupuestos de las CAJ siguen una tendencia estable y que corresponde al porcentaje de aumento del presupuesto de la Subsecretaría.

La mayor variación porcentual negativa la tiene el presupuesto total de la institución responsable, la Subsecretaría de Justicia, con - 14%. Esta variación negativa se debe en parte a los presupuestos asignados en los años 2013 y 2014, ya que ambos son nominalmente más bajos que los anteriores de la serie.

Por otra parte, la mayor variación positiva la tiene la participación del servicio en el presupuesto de la Institución responsable con un 25%. Esto implica que a pesar de la baja en el presupuesto de la Subsecretaría de Justicia, la participación de las CAJ ha ido en aumento. Las variaciones porcentuales del Presupuesto total del servicio y del Presupuesto del servicio proveniente de la Institución Responsable son positivas de 8,5% y 7,1% respectivamente.

Un antecedente más lo entrega el cálculo de las tasas de crecimiento promedio anual. Los resultados refuerzan la visión de que el presupuesto de la Subsecretaría de Justicia es decreciente con una tasa de $-2,97\%$, en contraste con las tasas de crecimiento promedio anual del presupuesto total del servicio que es de $1,64\%$; y la tasa de crecimiento anual del presupuesto del servicio proveniente de la institución responsable que es de $1,38\%$.

II. EVALUACION DEL PROGRAMA

1. JUSTIFICACIÓN DEL PROGRAMA

Las Corporaciones de Asistencia Judicial surgen en el año 1981 como entidades que reemplazan la función que realizaba el Colegio de Abogados³², destinadas a abordar la falta de acceso de los sectores pobres al derecho a la justicia, ya que se trata de una población que carece de los recursos económicos para realizar un ejercicio efectivo de sus derechos³³. Se entenderá el acceso a la justicia como el derecho a la provisión de protección jurídica y a la solución de conflictos³⁴.

La creación de las CAJ no aparece fundamentada en diagnósticos con evidencia empírica sobre el acceso a la justicia de los más pobres. La ley que les da origen no da cuenta de ello ni existe una historia de la Ley. Existen, sin embargo, documentos de variados sectores como se verá más abajo en que se argumenta que la población más vulnerable tiene dificultades en su acceso a la justicia³⁵, señalando la importancia de cumplir con este mandato constitucional.

La Constitución Política de la República de Chile consagra el derecho de todos los ciudadanos a contar con asesoría jurídica gratuita si carecen de los medios para procurárselas por sí mismos. En este sentido se pronuncia el Art. 19 N° 3 inc. 3 al señalar que: "La ley arbitrará los medios para otorgar asesoramiento y defensa jurídica a quienes no puedan procurárselos por sí mismos".³⁶

Desde el poder ejecutivo se ha hecho mención a las dificultades de acceso a la justicia de los más pobres. Así en el año 1992 el ejecutivo plantea un proyecto de ley para crear el Servicio Nacional de Asistencia Jurídica. Su fundamento se basaba en la falta de acceso a la justicia: "No tiene sentido reconocer los más completos catálogos de garantías individuales, ni ratificar la totalidad de los tratados o convenios internacionales sobre los derechos fundamentales de la persona humana, si no se le brinda a todas ellas la posibilidad de concurrir ante un tribunal independiente que haga realidad tales derechos y sancione a sus infractores. Tampoco es posible pretender la existencia de un sistema civilizado de convivencia, **si un alto porcentaje de la población** carece de la posibilidad real de acceder a los mecanismos formales para resolver sus disputas y de conocer sus derechos y obligaciones constitucionales y legales."³⁷

³² La ley N°17.995 de 1981 quitó al Colegio de Abogados el Servicio de Asistencia Judicial, transformándolo en una corporación autónoma y derogó expresamente la letra ñ del artículo 12 de la Ley N° 4.409 que encomendaba al Colegio de Abogados "crear y mantener consultorios jurídicos gratuitos para pobres y vigilar la correcta actuación de los abogados llamados por ley a asistir a las personas que gozan de privilegio de pobreza". Niño Tejada, Eduardo. **Breve historia del colegio de abogados.** 2001. http://www.juicios.cl/COLEGIO/BREVE_HISTORIA_DEL_COLEGIO_DE_ABOGADOS.htm

³³ Las Corporaciones de Asistencia Judicial (CAJ) nacen de la ley 17.995 de 1981, que crea tres corporaciones de asistencia judicial (Santiago, Valparaíso y Biobío) y la ley 18.632 de 1987 que crea la Corporación de Asistencia Judicial de Tarapacá y Antofagasta por medio de la división de la CAJ de Valparaíso.

³⁴ Conflictos de orden jurídico entendidos como aquellos que se generan cuando un sujeto, con su acción u omisión, produce como resultado el quebrantamiento del ordenamiento jurídico.

³⁵ Ver también al respecto Ministerio de Justicia. **Estudio Práctico de Unidades de Justicia Vecinal: Diseño de una política pública a partir de la evidencia.** Ministerio de Justicia. 2011

³⁶ Universidad Diego Portales. Centro de derechos humanos. **Informe anual sobre los derechos humanos en Chile.** Cap. Acceso a la Justicia <http://www.derechoshumanos.udp.cl/informe-anual-sobre-derechos-humanos-en-chile-2008>. Revisada 25/03/2014

³⁷ Proyecto de ley 684 12/11/1992. **Mensaje de su excelencia el presidente de la república con el que inicia un proyecto de ley que crea el servicio nacional de asistencia jurídica**

En la década siguiente desde el poder legislativo se plantea que la justicia no está llegando a las personas de menores recursos cuando en el año 2006 acordó solicitar: "... la creación del Servicio Nacional de Asistencia Jurídica y Social, de carácter profesional, que haga realidad el Acceso a la Justicia para las personas de menores recursos...- más adelante agrega que - Toda persona tiene derecho a 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 requerido (...). Sin embargo, el Estado no está cumpliendo con este mandato constitucional"³⁸

En una tesis de magister del año 2007 sobre la percepción de abogados y funcionarios de la CAJMETRO y del Departamento de Asistencia Jurídica del MINJU sobre el acceso a la justicia se plantea lo siguiente: "A pesar de los avances que se han realizado en Chile en el ámbito del acceso a la justicia, todavía se percibe la necesidad de fortalecer su incorporación en las políticas orientadas a la modernización del Estado. En el juicio ciudadano permanece la evaluación de que la justicia es lenta, discriminatoria y lejana."³⁹

Otro autor (Cox 2007) señala factores que dificultan el acceso de la justicia para los más pobres en Chile: "Las instituciones y organismos indispensables para un adecuado acceso a la justicia tienen una cercanía y una cobertura de la comunidad, claramente insuficientes. La lejanía, la indisponibilidad, y muchas veces, la mala calidad de los servicios y atención de los órganos de administración de justicia, de las instituciones auxiliares y anexas, y de la justicia local en especial, se hacen dramáticas **para la población pobre en general y para la rural, en especial.**"⁴⁰

La Universidad Diego Portales en su informe sobre los derechos humanos del 2008⁴¹ tiene una visión crítica de la oportunidad que tienen los pobres para acceder a la justicia y señala respecto a las CAJ: "Especialmente preocupante es la situación de las CAJ –las que constituyen el principal soporte del sistema de asistencia jurídica gratuita del país– toda vez que cuentan con un presupuesto insuficiente y una estructura organizacional atomizada y asentada en la figura de los egresados de Derecho que realizan su práctica profesional". Más adelante señala: "Lo criticable...no es la creación de las CAJ, sino la falta de un soporte institucional capaz de fijar políticas y estrategias que respondan a las necesidades de los más pobres, en el marco de lo dispuesto por la Constitución y los tratados internacionales de derechos humanos ratificados por Chile."⁴²

Una aproximación cuantitativa sobre la demanda de Asistencia Judicial en Chile, se puede inferir a través de la percepción que tiene la población pobre de la Región Metropolitana sobre la justicia en Chile. La encuesta anual de opinión de la población pobre de Santiago realizada desde el año 2003 por la Universidad Católica Silva Henríquez concluye que los pobres de la ciudad de Santiago tienen una percepción negativa de la Justicia y que se ha ido incrementando con el tiempo. Así en el año 2003 un 55,2% de los encuestados consideraba que la calidad de

³⁸ Honorable Cámara de Diputados – Proyecto de Acuerdo N° 32 – Sesión N° 26 de fecha 16 de mayo de 2006. Cit por Cox Urrejola, Sebastián. **Acceso a la justicia en Chile: Concepto – realidades y propuestas.** En Conferencia de Ministros de Justicia de los Países Iberoamericanos y Ministerio de Justicia de Chile. Reunión de Expertos en Acceso a la Justicia. Santiago de Chile 28, 29 y 30 de noviembre 2007

³⁹ Barschak, Simón. **Percepciones de los actores de la Región Metropolitana sobre el proceso de reforma al sistema de acceso a la justicia. Tesis de grado Magister en política y gobierno.** FLACSO – Universidad de Concepción. 2007, marzo. Se realizaron 18 entrevistas en profundidad a abogados de la CAJMETRO y del Departamento de Asistencia Jurídica del MINJU

⁴⁰ Cox (2007). Op.cit. Pág. 52. Las negritas son nuestras.

⁴¹ En rigor los datos y análisis que se entregan en este informe se refieren al año 2007

⁴² *Ibíd.*

la justicia que tienen los chilenos en general es “Mala” o “Muy mala”, cifra que se ve aumentada en el año 2011 a un 65,7% de los encuestados⁴³.

Para los mismos años entre un 85% y 90% de los encuestados consideran que “Hay poco apoyo estatal para que los pobres obtengan más justicia”. En esta misma encuesta ante la pregunta “Para una familia pobre, ¿cuáles de los siguientes factores limitan sus posibilidades de obtener más justicia?”, el porcentaje de factores mencionados en orden de importancia son: No tener acceso a abogados (47%); Bajo nivel educacional de las personas (36,6%); Discriminación por parte de las instituciones y de los funcionarios (35,8%), No ser tomados en cuenta (35,8%); Burocracia de las instituciones (35,2%); y No saber dónde acudir (32,3%)⁴⁴. Asimismo, el estudio identifica que entre las instituciones peor evaluadas – en una escala de 1 a 7 – están las CAJ (3,5), los Tribunales de Justicia (3,4) y los Jueces de Garantía (3,3). Desgraciadamente no se identifican las áreas de la justicia involucradas en estas opiniones, pero de todos modos ayudan a tener una visión respecto a la percepción que los pobres urbanos de la ciudad de Santiago poseen del acceso a la justicia.⁴⁵

Otra hipótesis que se puede plantear es que habiendo objetivamente limitaciones de la institucionalidad judicial para atender a los más vulnerables, en muchos casos puede haber falta de información sobre las alternativas de servicio disponibles para atenderlos. Una evidencia que respalda esta hipótesis se infiere del Focus Group realizado por el Estudio de la Universidad de Concepción (2013) con usuarios y usuarias de Consultorios Jurídico de las CAJ. Ellos destacan como obstáculo de acceso a este servicio el desconocimiento sobre las tareas que realizan: “... esto se explica con los relatos de usuarios y usuarias que en los Focus Group explican que llegaron al Consultorio Jurídico sin claridad alguna de qué era lo que encontrarían allí, y por tanto van sin expectativas, lo común es que “algún otro” los refirió, “le dijeron” que era una institución a la que podían ir, y van de forma espontánea pero con mucha confusión, y entonces les resulta “sorprendente” que los asesore un abogado de forma gratuita.” Más adelante esta investigación señala que: “las personas sigan un camino de “ires y venires” antes de llegar al servicio de Patrocinio Judicial, lo que implica que las usuarias que logran acceder, lo hagan con un desgaste emocional acumulado en su recorrido en búsqueda de asistencia.”⁴⁶

Otro estudio realizado por FORJA-CEJA (2005) aborda la oferta de acceso a la justicia en Chile para la población de escasos recursos.⁴⁷ Esta investigación calculó en 4.568 las entidades públicas (Defensoría Penal Pública, Ministerio Público, SENAME, etc.) y en 388 las privadas (Corporación de Promoción y Defensa de los Derechos del Pueblo, CODEPU; Centro Nacional

⁴³ Yáñez Pérez, Marcelo. **Percepción de la población pobre de Santiago sobre la justicia en Chile, al año 2011 y visión evolutiva desde el año 2003. Resumen ejecutivo.** Escuela de Administración y finanzas. Universidad Católica Silva Henríquez. 2011, Dic. Esta encuesta considera a personas de 15 o más años de edad, residentes en comunas urbanas de Santiago que poseen la condición de pobre, definida ésta como familias con un ingreso por cada integrante del grupo igual o inferior a \$158.000 mensuales si la familia posee más de 1 miembro, y a lo más de \$237.000 por mes si es una familia unipersonal, a Octubre del año 2011.

⁴⁴ Se podía señalar más de una mención por encuestado

⁴⁵ Esto se refiere al hecho de que no es posible distinguir si la opinión de las personas se refiere al ámbito penal (privativo de la acción del Ministerio Público y la Defensoría Penal Pública) o a aquellos que constituyen parte de la actividad de las CAJ.

⁴⁶ Universidad de Concepción. Facultad de Ciencias Económicas y administrativas. **Estudio diagnóstico de las necesidades de las usuarias de los servicios de patrocinio judicial otorgados por las Corporaciones de Asistencia Judicial. Informe final.** 2013, junio. Pág. 118

⁴⁷ Formación Jurídica para la Acción (FORJA) - Centro de Estudios de Justicia de las Américas (CEJA). **Estudio Diagnóstico sobre la oferta de Acceso a la Justicia en Chile a la Población de escasos Recursos y otros sectores vulnerables. Informe final.** 2005 octubre

de la Familia, CENFA; Fondo Esperanza de la Fundación Ayuda y Esperanza, etc.) que prestaban apoyo a los sectores pobres⁴⁸ en el ámbito judicial.⁴⁹

El estudio arrojó que las materias más atendidas por las entidades que apoyan a esta población fueron Menores y Familia, Derechos Laboral, Derechos Humanos y Derechos de los Imputados. La mayor preferencia de las privadas está en Menores y Familia (78,1 % de las instituciones) y Derecho Laboral (62,5). Las públicas aparecen en mayor proporción ocupadas de los derechos de los Imputados (41,2%), lo que refleja el impacto de la Reforma Procesal Penal y el rol de la Defensoría Penal Pública.

Los servicios más ofrecidos tanto por instituciones públicas como privadas son los de Información y Orientación. Las ofrecen un 97% de las privadas y un 60 % de las públicas. Más del 60 por ciento de las privadas se dedican además a ofrecer servicios de Difusión, Educación y Capacitación, y Asesoría en Tramitación Administrativa de Asuntos Jurídicos. Las públicas, en cambio, se concentran en torno a Asistencia Judicial (51,4%), Difusión (48%) y Resolución Alternativa de Conflictos (40%).

Finalmente, el estudio reporta que todas las entidades del sector en la época atendían 16,3% de la población potencialmente usuaria (medios-bajos, pobres e indigentes), que podrían asimilarse al primer quintil de ingreso autónomo.

Como contrapartida a lo expuesto anteriormente, no se dispone de evidencia cuantificable respecto al ámbito específico del programa evaluado, es decir, el acceso a la justicia de la población más vulnerable, particularmente en las áreas de justicia civil, laboral y de familia. El no contar con instrumentos de medición sobre conflictos en estas áreas, limita la capacidad de evaluar la eficacia y eficiencia de la intervención pública. Existen en otros ámbitos de la justicia datos cuantitativos como, por ejemplo, sobre el porcentaje de delitos no denunciados que surge de la encuesta nacional de seguridad pública en el área de criminalidad y justicia penal. Otro ejemplo en esta línea son los estudios realizados sobre justicia vecinal, que permiten tener un indicador de “conflictividad vecinal”⁵⁰ que facilita la estimación de poblaciones objetivo para el diseño y evaluación de programas en este ámbito. Este mismo diagnóstico fue compartido por el Panel de Expertos sobre tasas judiciales del Ministerio de Justicia (2013) quienes señalan respecto a la justicia civil: “...se requiere contar con una caracterización de los usuarios de la justicia civil en Chile. Esto implica conocer el tipo de litigante (persona natural o jurídica), grupo etario, sexo, grupo socioeconómico, nivel de ingresos, nivel educacional, residencia, tipo de procedimientos y materias por las que se acude a tribunales, cuantía de los asuntos, participación del privilegio de pobreza, entre otros datos...”⁵¹

Una mención especial merece el componente Atención integral a víctimas de delitos violentos. Teniendo como base la Ley de violencia intrafamiliar N° 20.066 y la ley N° 19.617 sobre delitos sexuales, se reconoce la violencia familiar como un problema que debe ser abordado desde la política pública. En este ámbito los Centros de Atención a Víctimas de las CAJ realizan una

⁴⁸ Se consideró como pobres al 1° quintil de ingreso de acuerdo a la CASEN 2002.

⁴⁹ El estudio realizó una muestra no probabilística que consideró un cuestionario dirigido a 36 unidades públicas y 33 privadas, considerando entidades de reemplazo para completar el cupo considerado.

⁵⁰ SUR Profesionales. **Estudio de levantamiento de una línea de base para la futura** evaluación de impacto del estudio práctico de las unidades de justicia vecinal. 2012. Punto 5.1.2

⁵¹ Ministerio de Justicia. **Informe Final Panel de Expertos -Tasas Judiciales**. 2013 abril. Pág. 29. <http://rpc.minjusticia.gob.cl/media/2013/07/Informe-Final-Tasas-Judiciales.pdf>. Este panel de expertos fue convocado en el marco de la reforma procesal civil

actividad que está en línea con la de otros tres servicios públicos (Ministerio del Interior y Seguridad Pública, Ministerio Público y Policía de Investigación) aunque se le agrega un componente específico como es la representación judicial⁵².

En este caso, se detectó que los delitos violentos afecta a una importante cantidad de víctimas. En el capítulo 1.2 de caracterización y cuantificación de la población objetivo se constató que el número de personas afectadas por delitos violentos y que lo denunció fue de 793.362 en el año 2010, alcanzando a 729.574 en el año 2013, siendo su mayor número el 2011 con 821.268.

Estas cifras en algunos casos deben ser mayores, porque en delitos como los sexuales y de violencia intrafamiliar no siempre son denunciados, por lo tanto, no aparecen en los registros oficiales.

Cuadro 11: Casos Policiales por cada 100 mil habitantes.
Total País
2011 - 2013

	2011	2012	2013
Delitos de mayor connotación social (a)	3.796,4	3.434,1	3.400,6
Violencia Intrafamiliar	899,3	833,1	799,8

Fuente: Ministerio del Interior y Seguridad Pública. Estadísticas Policiales de Delitos de Mayor Connotación Social (DMCS) y Violencia Intrafamiliar. 2013. <http://www.seguridadpublica.gov.cl/filesapp/Estadisticas%20ANUAL%202013.pdf>. Revisado el 05/03/2014. El cuadro agrupa las estadísticas entregadas por las policías (Carabineros y Policía de Investigaciones).

(a) Robos con violencia o intimidación, Robos por sorpresa y con fuerza, Hurtos, Lesiones, Homicidios y Violaciones

⁵² Al respecto un comentario realizado por el MINJU al informe preliminar final de este panel, precisó al respecto el rol y los alcances que le compete a cada una de estas entidades y que las diferencian de estos centros de las CAJ. El texto es el siguiente: "La función de los CAVI se distingue nítidamente de la función del Ministerio Público, quien por mandato legal es el órgano persecutor encargado esencialmente de entablar la acción penal y dirigir la investigación a través de las actuaciones de la policía. En este marco, el Código Procesal Penal y otros cuerpos normativos sólo le otorgan la responsabilidad de informar y proteger a la víctima, pero no la representan jurídicamente en juicio, como sí lo hacen los CAVI. Adicionalmente, los CAVI no sólo orientan y patrocinan jurídicamente a las víctimas, con pretensiones e imputaciones penales que no siempre tienen identidad con el delito por el cual la Fiscalía imputa, sino que además se les entrega reparación psicológica y social a las víctimas directas e indirectas, a través de intervenciones complejas de larga data. En segundo término, respecto de la actuación del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, cabe señalar que la única duplicidad que eventualmente podría generarse es en el ámbito psicosocial, dado que respecto del ámbito jurídico, estos presentan limitantes para patrocinar víctimas menores de edad, a diferencia del CAVI.

"Las limitantes que enfrentan los Centros del Ministerio del Interior responden al rol propio que debe asumir dicha Cartera, que es el velar por el interés público desde una perspectiva de seguridad ciudadana, es así como no pueden asumir la presentación legal de las víctimas si el victimario está al interior de la familia, en el caso que las víctimas sean menores de edad también enfrentan limitantes, asimismo no pueden actuar en aquellos casos en los que la víctima sea asociada a casos de narcotráfico, como por ejemplo ser agredida por su pareja quien esté siendo sujeto de la investigación de un delito de narcotráfico, razón por la cual estos centros en oportunidades derivan casos a los Centros de Víctimas de las Corporaciones de Asistencia Judicial."

El cuadro anterior muestra la gran magnitud de este tipo de delitos medido por cada 100 mil habitantes entre los años 2011 y 2013, incluyendo denuncia y delitos en flagrancia.

Los estudios muestran también que en la mayoría de los delitos analizados, los hombres y mujeres son víctimas en la misma proporción de estos ilícitos. Pero existen delitos en que las mujeres son más afectadas, como es el caso de los delitos sexuales (85,2% de todas las víctimas son mujeres), violencia intrafamiliar (82%) y maltrato infantil (53,5%)⁵³.

En una encuesta aplicada el año 2011 por la Subsecretaría de Prevención del Delito a usuarios de Centros de Atención a Víctimas sobre sus demandas más importantes⁵⁴, destacan las Asesorías Jurídicas - un abogado que me represente (21%), le acompañen en los trámites jurídicos (17,3%), le orienten en los pasos a seguir (13%), Asesoría jurídica profesional gratuita (4,8%) – y Apoyo para superar problemas emocionales (17,3%).

En síntesis, el problema ha sido correctamente detectado y se dispone de información cuantitativa demostrando que afecta a una población numéricamente relevante y cuyos perfiles están identificados.

Se estima que la estrategia de resolución del tema mediante la Representación Judicial es un aporte de las CAJ pueden hacer ventajosamente a las víctimas de delitos, debido a que es una de las tareas que está directamente ligada a su quehacer, a través de sus abogados y los apoyos que otorgan los estudiantes en práctica egresados de la carrera de leyes de todas las universidades del país. En cambio, la atención integral de las víctimas que abarca aspectos psicosociales es un trabajo especializado en el que también están involucradas otras entidades (Ministerio Público, Ministerio del Interior y Policía de investigaciones). Al respecto, no se identifican las fortalezas que pudieran tener las CAJ para abordar también estos aspectos que debieran ser asumidas con más propiedad por otras entidades, como los Centros de Apoyo a Víctimas del Ministerio de Interior y Seguridad Pública que en la actualidad tiene 34 centros de atención en todo el país.⁵⁵

Se entiende que la demanda por servicios integrales para víctimas de delitos es creciente, pero el ideal es que cada entidad que apoya a las víctimas debiera hacerlo desde sus objetivos y fortalezas, y las CAJ las tienen en el campo de la Representación Judicial, aportando su especialización a la red de Asistencia a Víctimas que lidera la Subsecretaría de Prevención del Delito, entidad intersectorial coordinada por el Ministerio de Interior y Seguridad Pública.⁵⁶

⁵³ Varela J. Fernanda. **Desafíos de la política de Atención a Víctimas**. Rev. Conceptos. N° 27. Fundación Paz Ciudadana.2012. Marzo. Pág. 6

⁵⁴ Se encuestó a una muestra representativa de 442 personas mayores de edad víctima de delitos violentos y usuarios atendidos en Centros de Apoyo a Víctimas del Ministerio del Interior, y Centros de Atención de la Corporación de Asistencia Judicial RM y del Servicio Nacional de la Mujer. Ministerio del Interior y Seguridad Pública, Subsecretaría de Prevención del Delito. **Necesidades y demandas: víctimas de delitos violentos atendidas en centros del Ministerio de Interior, Corporación de Asistencia Judicial RM y Servicio Nacional de la Mujer: Estudio II Diagnóstico Nacional**. Santiago, Chile: Subsecretaría de Prevención del Delito. 2011

⁵⁵ Página de la Subsecretaría de Prevención del delito. <http://www.apoyovictimas.cl/apoyo-a-victimas>. Revisada el 9 abril 2014.

⁵⁶ Esta red tiene como objetivo "... optimizar la respuesta de las instituciones que forman parte del circuito por el cual debe transitar una persona que ha sido víctima, con el fin que reciba un trato adecuado en todas las etapas, es decir, desde que interpone una denuncia, hasta que recibe apoyo y atención psicológica, social y jurídica". Está integrada por el Ministerio del Interior y Seguridad Pública, Ministerio de Justicia, a través de sus organismos dependientes, Servicio Nacional de Menores y las Corporaciones de Asistencia Judicial, el Ministerio de Salud, el Servicio Nacional de la Mujer, Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones y el Ministerio Público. Página de la Subsecretaría de Prevención del delito. Ibíd.

Intervención del Estado en el problema

El acceso a la justicia, al constituir un derecho garantizado constitucionalmente, tiene la característica de los llamados productos preferentes o meritorios, es decir, bienes a los cuales todos los individuos de una sociedad tienen derecho, sin importar su capacidad de pago o su condición. Con los elementos hasta aquí expuestos, se puede asumir que cierta población no accede a este derecho a la justicia por una falla de mercado, como la falta de oferta del servicio hacia sectores vulnerables. De ahí se sigue la consideración de una redistribución de la transferencia de ingresos, riqueza o propiedad desde algunos agentes a otros por algún mecanismo social como impuestos, política monetaria, programas sociales, caridad o provisión gratuita. En este caso, se puede avalar la posibilidad que el otorgamiento del servicio de justicia sea gratis para personas que no alcanzan un determinado nivel de ingreso.

Asimismo, debe considerarse lo que podría llamarse externalidades positivas del acceso a la justicia, lo que está en línea con el pensamiento socio-jurídico contemporáneo, que sitúa en la legitimidad de los sistemas de justicia uno de los elementos centrales en la estabilidad de los regímenes políticos⁵⁷. La confianza en la capacidad de resolución de conflictos por parte del Estado (y la justicia percibida en su funcionamiento) es una de las bases del Estado moderno. En otras palabras, es la confianza de las personas en la administración del Estado, y la delegación de poder en éste, lo que permite que las actividades estatales funcionen.

De esta forma es posible, de acuerdo a la literatura, ver efectos asociados a la confianza en el sistema de justicia. Por ejemplo, Tyler y Huo señalan que las personas que confían más en las instituciones de justicia son más proclives a respetar la ley y también a colaborar con ésta, ya sea como denunciantes o testigos.⁵⁸ De igual manera, es posible suponer que la no provisión de acceso a la justicia redundará en una pérdida de confianza por parte de los ciudadanos más desfavorecidos, llevando al desarrollo de modelos alternativos de resolución de sus conflictos no amparados en la legalidad, incluso llegando al uso de la violencia.

Estrategia para la resolución del problema

La estrategia de resolución del problema es abordado por las CAJ que son corporaciones de derecho público y sin fines de lucro que son independientes entre sí. Sin duda es una dificultad que las CAJ sean entidades autónomas con sus propios consejos directivos que por esta misma configuración legal, dificulta la existencia de un mecanismo eficaz de directrices a nivel nacional, ya que cada propuesta en esa dirección requiere un proceso de acuerdo con estas entidades.

Por otro lado, el carácter semicentralizado de las CAJ, dado por el hecho de que todas operan en más de una región, requieren de una estructura de coordinación con las sedes regionales y con el Ministerio de Justicia. Esto constituye, al mirar a las CAJ como un sistema, una duplicidad en funciones administrativas que podrían ser resueltas de forma centralizada.

Es importante también señalar que cada CAJ en forma autónoma excluye materias de su campo de acción, lo que atenta directamente con el principio de igualdad ante la ley. De este modo, por ejemplo, CAJTA y CAJBIOBIO excluyen gestiones judiciales que no requieran por ley de un letrado, pero sí lo hacen las otras dos CAJ; solo CAJMETRO ve los asuntos de

⁵⁷ Weber, Max. **Economía y Sociedad**. FCE. 1964. Pp 170-173. Tyler, T.R. and Huo, Y J. **Trust in the Law: Encouraging Public Cooperation with the Police and Courts**. New York. Russell Sage Foundation. 2002. Tyler, T.R., **Why people obey the law?** Princeton: Princeton University Press. 2006

⁵⁸ Tyler, T.R., and Huo, Y J.(2002). Op. cit.

competencia del Tribunal Tributario y Aduanero; y así hay 90 materias en que las CAJ no comparten los mismos criterios de exclusión. Esto a juicio del panel introduce una diferencia de servicios ofrecidos entre los beneficiarios dependiendo de un criterio arbitrario, dado por la autonomía en la asistencia que cada Corporación otorga dentro del territorio de su competencia⁵⁹.

Al mismo tiempo, debe reconocerse que en el período que abarca esta evaluación 2010 – 2013 – es posible apreciar un esfuerzo de coordinación a través del Departamento de Asistencia Jurídica, por ejemplo, produciendo un mínimo de información común de los servicios ofrecidos: estableciendo lineamientos técnicos y modelos de atención para el otorgamiento de las prestaciones judiciales y extrajudiciales, unificando criterios para la focalización de los servicios de patrocinio judicial, homologando procedimientos administrativos para el suministro de bienes y servicios y generando un protocolo coordinado de derivaciones y patrocinio de causas, entre otros.

Por otra parte, existen dudas que el componente Atención a víctimas de delitos violentos deba incluir la rehabilitación integral de las víctimas, las que debieran ser asumidas con más propiedad por otras entidades, tales como el Ministerio de Interior y Seguridad Pública que en la actualidad cuenta con 34 Centros de Apoyo a Víctimas en todo el país⁶⁰. Las fortalezas del servicio entregado por las CAJ está en la Representación Judicial de las víctimas de este tipo de delitos, labor que pueden realizar ventajosamente, donde el apoyo psicosocial a los beneficiarios debería estar sólo relacionado con el apoyo a estos para enfrentar su comparecencia ante tribunales, y no hacerse responsable de su rehabilitación integral⁶¹.

En definitiva, por motivos de igualdad ante la ley, aprovechamiento de economías de escala y buen servicio, el ideal sería un servicio descentralizado por región, como lo han intentado algunas iniciativas legales.⁶² Actualmente las CAJ pueden seguir prestando este servicio, aunque con las restricciones señaladas. Debe considerarse que su inexistencia involucraría que anualmente no se patrocinaran 150.000 causas judiciales o se dejaría de atender 800.000 personas por año que reciben los servicios que ofrecen las CAJ⁶³.

El panel considera que es correcta la identificación del problema en cuanto a que las personas de escasos recursos económicos y vulnerables tienen dificultades para acceder a la justicia. Existen antecedentes en la Región Metropolitana sobre la percepción negativa que ellas tienen sobre el sistema de justicia y la oferta de servicios de atención jurídica destinados a ellos, como

⁵⁹ En un comentario al Informe Final Preliminar el MINJU señaló lo siguiente al respecto: "...tanto el Ministerio de Justicia como las Corporaciones están conscientes de esta situación, la cual no ha podido ser superada dada la falta de disponibilidad presupuestaria para otorgar similar cobertura en todo el territorio nacional."

⁶⁰ Página de la Subsecretaría de Prevención del delito. <http://www.apoyovictimas.cl/apoyo-a-victimas>. Revisada el 9 abril 2014.

⁶¹ En un comentario al informe preliminar final el MINJU ha planteado al respecto: "...la integralidad del modelo constituye una fortaleza que facilita la representación en juicio y promueve la efectiva reparación de la víctima en atención a sus intereses, por sobre los de los demás operadores del sistema. En este contexto esta oferta pública es única porque articula la acción interdisciplinaria desde una perspectiva victimológica, por lo cual sobresale entre las otras entidades que eventualmente pueden otorgar asistencia a la víctima de manera más limitada." A la luz de este comentario queda la impresión que este comentario del panel evaluador, no se aleja tanto de lo que hace el servicio.

⁶² Proyecto de ley 684 12/11/1992 para la creación de un servicio de Asistencia Judicial; Honorable Cámara de Diputados – Proyecto de Acuerdo N° 32 sesión N° 26 de fecha 16 de mayo de 2006 - para la creación del Servicio Nacional de Asistencia Jurídica y Social . Citado por Cox (2007). Op.cit.

⁶³ Ver anexo 2b

la falta de acceso a un abogado⁶⁴ No obstante, faltan evidencias empíricamente fundadas para determinar en el ámbito civil, laboral y de familia, por ejemplo, cuántas personas vulnerables presentan algún conflicto de este tipo y cuántas de ellas tienen un efectivo acceso a la justicia. Tampoco se sabe cuál de estas materias concentran la mayor cantidad de conflictos jurídicos, ni qué grupos necesitan un servicio especializado (pueblos originarios, mujeres, niños, entre otros). Toda esta información no está disponible y resulta imprescindible contar con ella, si se quiere abordar políticas que apunten a solucionar el acceso a la justicia de los más pobres y vulnerables.

Población potencial y objetivo

Respecto a la estimación de las poblaciones objetivo y potencial las CAJ poseen dos modalidades generales para la clasificación de sus componentes. De carácter focalizado en la población más pobre para el componente de representación judicial y universal, para los componentes de orientación e información, difusión y promoción de derecho, RAC y atención de víctimas. Esta distinción implica una diferencia básica en la población de los componentes del programa, ya que en los dos primeros la atención está destinada a aquellas personas que reportan un conflicto de carácter civil, familiar o laboral y que forman parte de la población definida como pobre. Esta población, de acuerdo a las estimaciones realizadas alcanza un total de 2.550.385 personas para el año 2014.

Para estimar la cantidad de personas afectadas por un problema judicial en sectores pobres se utilizó un *proxy* basado en la tasa de causas tramitadas por persona usando datos de las estadísticas judiciales INE y de las estimaciones de población vigentes a la fecha y los datos de pobreza reportados por la encuesta CASEN 2011. Este *proxy*, si bien adolece de múltiples deficiencias, por ejemplo, asumir como igual la proporción de judicialización por nivel socioeconómico; no considerar diferencias regionales; y no diferenciar por materias, se considera la forma más robusta de realizar dicha estimación con los datos disponibles.

En el caso de los componentes de acceso universal, es decir, aquellos que no son priorizados socioeconómicamente, las poblaciones corresponden a las reportadas por el INE en base a las proyecciones de población vigentes. Para el caso de los usuarios CAVI, se realizó una estimación haciendo uso de los datos de reportados por el Ministerio del Interior y Seguridad Pública, los que fueron ajustados con información proveniente de las proyecciones de población vigentes, de las Encuestas Nacionales de Seguridad Ciudadana y de Violencia Intrafamiliar y de los datos del III Estudio Nacional de Víctimas de Delito. Esta es una correcta aproximación ya que considera específicamente a la población a intervenir, contando con datos ajustados tanto de la población que fue víctima de un delito considerado violento como de aquellos que denuncian dicho delito.

Dada la restricción de datos al momento del análisis, se considera que los métodos utilizados son robustos y hacen un correcto uso de la información disponible.

En cuanto a la identificación de la población objetivo considerando el problema que aborda el servicio, se puede decir lo siguiente:

⁶⁴ Yañez, Marcelo. **Percepción de la población pobre de Santiago sobre la Justicia en Chile, al año 2011 y visión evolutiva desde el año 2003. Resumen ejecutivo.** Diciembre 2011. Escuela de Administración y Negocios. Universidad Católica Silva Henríquez

El componente 1, información, difusión y promoción de derechos, que posee un carácter universal, las poblaciones potencial y objetivo se encuentran bien definidas respecto al problema a intervenir, ya que sus servicios apuntan a promover el conocimiento y uso de los derechos por parte de la ciudadanía.

En el caso del componente, Resolución Alternativa de Conflictos (RAC), se evalúa de forma correcta la población potencial, ya que de acuerdo a los datos disponibles, cualquier persona es susceptible de tener un conflicto que pueda ser resuelto por esta vía. Por otro lado, en la actual situación de la población objetivo, sin focalización, puede ser mejor definida, dado que no apunta a una mejora en la situación de acceso específicamente de la población más pobre. No obstante, es conocido por este panel el hecho de que esta estrategia apunta a promover los medios de resolución alternativa de conflictos como una alternativa a la judicialización de causas, potenciando el diálogo como un mecanismo de resolución de conflictos sociales. Pero, esto debe ser una situación transitoria puesto que si tiene éxito ésta difusión, necesariamente deberá focalizarse el componente y, en tal caso, debe orientarse hacia los sectores más pobres y vulnerables tal como lo hace el componente 3.

Respecto del componente 3, Patrocinio Judicial, se considera que la población potencial y objetivo se encuentran bien definidas respecto al problema a intervenir, a pesar de las limitaciones para su estimación. Esto debido a una definición respecto a la población en situación de pobreza que hace uso operacional de un mecanismo de focalización (Ficha de Protección Social) que utiliza información proveniente de otros sistemas del Estado, lo que permite alinear la acción de las CAJ con las acciones de política social.

Por último, el componente 4 de atención a víctimas de delitos violentos, el panel considera que las población potencial y objetivo están bien definidas, puesto que contempla los datos provenientes de fuentes directas y con actualización periódica (casos policiales y encuestas de victimización) tanto de la población que fue víctima de un delito violento como de aquellos que lo denuncian. Una de sus limitaciones es que el nivel de desagregación de las estadísticas es insuficiente para permitir una estimación directa de las poblaciones susceptibles de ser usuarios CAVI.

DESEMPEÑO DEL PROGRAMA

2. EFICACIA Y CALIDAD

2.1. A nivel de resultados intermedios y finales

Propósito

Garantizar a las personas el acceso a mecanismos judiciales y/o extrajudiciales que permitan resolver sus conflictos jurídicos.

Propósito. Indicadores

Nombre y fórmula	Años			
	2010	2011	2012	2013
1.- Porcentaje de casos (solución colaborativa de conflictos) y causas (patrocinio judicial) con producto alcanzado (casos terminados con acuerdo y causas con resultado favorable o avenimiento). (N° de casos y causas terminadas con producto alcanzado en el año t / N° de casos y causas ingresadas y terminadas en el año t)*100	74,4% (149336/200751) *100	72,9% (146467/200951)*100	76,9% (131557/170999) *100	77,3% (129246/167196) *100

El único indicador de eficacia de propósito mide los casos en que se logró acuerdo entre las partes en la Resolución Alternativa de Conflictos (RAC) y las causas con patrocinio judicial en que los usuarios de las CAJ alcanzaron resultados favorables en tribunales o hubo avenimiento entre las partes. Se constata que en todos los años hubo más de un 70% de productos alcanzados, elevándose para los años 2012 - 2013 sobre el 75%.

El cuadro siguiente muestra el comportamiento de los resultados diferenciados entre RAC y Representación Judicial.

Cuadro 12: Casos y causas con resultados alcanzados en las Corporaciones de Asistencia Judicial

2010 - 2013

Resoluciones	CORPORACIONES DE ASISTENCIA JUDICIAL								Total	
	2010		2011		2012		2013		Acuerdo/ Casos Terminad os N°	%
	Acuerdo/ Casos Terminados N°	%	Acuerdo/ Casos Terminados N°	%	Acuerdo/ Casos Terminados N°	%	Acuerdo/ Casos Terminados N°	%		
Casos terminados con Solución colaborativa de conflictos con acuerdo entre las partes.	(7416/10421))* 100	71,2	(7578/10344))* 100	73,3	(6630/9067)* 100	73,1	(6.382/8369) * 100	76,3	(28.006/38.201)* 100	73,3
Causas terminadas con patrocinio judicial con resultado favorable o avenimiento.	(141920/190330)* 100	74,6	(138889/190607)* 100	72,9	(125187/161932)*100	77,3	(122864/158827)* 100	77,4	(528860/701696)* 100	75,4
TOTAL	(149336/200751)*100	74,4	(146467/200951)*100	72,9	(131557/170999)*100	76,9	(129246/167196)*100	77,3	(556866/739897)*100	75,3

Fuente: Departamento de Asistencia Jurídica (DAJ). Base de datos Excel que recopila los antecedentes enviadas por cada una de las CAJ

A nivel de propósito, se constata que en el período 2010-2013 hubo más de un 70% de productos alcanzados⁶⁵, elevándose para los años 2012 - 2013 sobre el 75%. Se evalúa positivamente estos resultados, los que además fueron mejorando en relación al año inicial. En efecto, para el año 2010 los resultados alcanzados fueron de un 74,4% respecto del total de casos y causas terminadas, elevándose a un 77,3% en el año 2013, aunque para un número menor de casos y causas ya estas cayeron en el período 2010 – 2013 en un 16,8%.

Los porcentajes de resultados alcanzados en RAC y Representación Judicial son bastante similares y homogéneos en todo el período, aunque para un número total muy diferente, ya que las causas terminadas de Representación Judicial son la gran mayoría con el 94,8% del total de casos y causas para el período 2010 - 2013.

En Representación Judicial los resultados favorables o con avenimiento fueron para todos los años sobre el 72% y la meta planteada en el año 2013 fue de un cumplimiento entre el 65% y 75%, lo que se alcanzó plenamente en todo el período⁶⁶. El cuadro siguiente muestra estos resultados comparativamente entre las 4 CAJ.

⁶⁵ Se entiende como productos alcanzados el acuerdo entre las partes en la Resolución alternativa de Conflictos (RAC) y las causas con patrocinio judicial en que los usuarios de las CAJs alcanzaron resultados favorables o hubo avenimiento entre las partes.

⁶⁶ La meta acordada en Representación Judicial para el año 2014 es de un 83,2% de causas terminadas con sentencia favorable o avenimiento respecto del total de causas ingresadas a los Tribunales de Justicia. Se valora

positivamente esta meta considerando que es un desafío lograr este porcentaje puesto que lo máximo alcanzado hasta ahora, fue en el año 2013 con un 77%.

Cuadro 13: Casos y causas con resultados alcanzados por Corporación de Asistencia Judicial
2010 - 2013

Resoluciones	CORPORACIONES DE ASISTENCIA JUDICIAL								Total	
	CAJTA		CAJVAL		CAJMETRO		CAJBÍOBÍO			
	Acuerdo/ Casos Terminados N°	%	Acuerdo/ Casos Terminados N°	%	Acuerdo/ Casos Terminados N°	%	Acuerdo/ Casos Terminados N°	%	Acuerdo/ Casos Terminados N°	%
Casos terminados con Solución colaborativa de conflictos con acuerdo entre las partes.	(1.179/1.888)* 100	62.5	(2.599/4.113)* 100	63.2	(14.579/19.392)* 100	75.2	(9.679/11.915)* 100	81.2	(28.036/37.308)* 100	75.2
Causas terminadas con patrocinio judicial con resultado favorable o avenimiento (a)	(24.046/35.523)* 100	73.9	(108.004/151.251)* 100	71.4	(206.454/281.718)* *100	73.3	(117.219/153.674)* 100	76.2	(455.723/619.166)* 100	73.6
TOTAL	(25.225/34.411)* *100	73.3	(110.603/155.364)* *100	71.2	(221.033/301.110)* *100	73.4	(126.898/165.589)* *100	76.7	(483.759/656.474)* *100	73.7

Fuente: Departamento de Asistencia Jurídica (DAJ). Base de datos Excel que recopila los antecedentes enviadas por cada una de las CAJ
a) No incluye la información por CAJ en Sistema Laboral Nuevo.

Al comparar los resultados entre las CAJ, se observan diferencias. Así es en RAC donde se aprecia la mayor diversidad de resultados, puesto que en la CAJTA con el 62,5% y CAJVAL con el 63,2% están bajo el promedio general del 75,2% de acuerdos. En cambio, CAJBIOBIO tiene un 81,2% de acuerdo entre las partes que es superior al promedio.

Por otra parte, los resultados favorable o avenimiento en Representación judicial son bastante similares entre las CAJ para el período 2010 – 2013, fluctuando entre un 71,4% de CAJVAL y 76,2% CAJBIOBIO, con una media general de 73,7%.

La explicación para los mejores resultados de CAJBIOBIO se debería a su mayor fortaleza en su organización interna respecto a las otras CAJ⁶⁷.

En el marco de esta evaluación se realizó un Estudio Complementario (EC) con el objetivo de sistematizar los datos existentes en diversas unidades de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana (CAJMETRO) y de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso (CAJVAL) para los años 2010 – 2013 respecto de los componentes **Representación Judicial y Atención a Víctimas de Delitos Violentos**.⁶⁸ Esto se hizo ya que las CAJ no tienen registros para el periodo bajo estudio de la evolución histórica de la situación de casos y causas separados por año, por lo que las causas terminadas en un año “x” incluyen aquellas iniciadas en años anteriores, lo que afecta conocer los resultados del año considerado y la cuantificación de otros indicadores como el tiempo de duración de las causas.

En este Estudio se obtuvo evidencias sobre los resultados favorables en Representación Judicial, en relación a la situación de causas ingresadas en cada año⁶⁹. En el cuadro siguiente pueden verse estos resultados:

Cuadro 14: Representación Judicial con causas con acuerdo alcanzados respecto del total de causas terminadas, según año de ingreso, en CAJVAL y CAJMETRO
2010 – 2013

	2010		2011		2012		2013		Total	
	Acuerdo/ Terminadas N°	%	Acuerdo/ Terminadas N°	%	Acuerdo/ Terminadas N°	%	Acuerdo/ Terminadas N°	%	Acuerdo/ Terminadas N°	%
CAJVAL	113/121	93.4	123/132	93.2	116/117	99.1	86/88	97.7	438/458	95.6
CAJMETRO	92/99	92.9	87/91	95.6	83/90	92.2	72/75	96.0	334/355	94.1
TOTALES	205/220	93.2	210/223	94.1	199/207	96.1	158/163	96.9	772/813	95.0

Fuente. Estudio Complementario. Acuerdo = Resultado favorable o avenimiento

⁶⁷ CAJBIOBIO tiene incorporada controles intermedios a través de tres direcciones más las Direcciones Regionales. Esto hace que la Dirección General tome en sus manos la definición y evaluación de los lineamientos estratégicos, lo que permite un mejor aprovechamiento de los recursos de la alta dirección. Esta estructura no se tiene en las otras Corporaciones. Ver anexo 3.

⁶⁸ La metodología se basó en la confección de fichas para la codificación de información a recoger de las carpetas de las causas de ambos componentes. Consideró una muestra estratificada de centros de atención de las unidades operativas de ambas Corporaciones. Es una muestra representativa que consideró un error de estimación total de $\pm 10\%$ para un 95% de nivel de confianza asumiendo varianza máxima por componente. El tamaño de muestra estimado fue el mínimo tal que posibilitara la estimación insesgada a nivel agregado de las variables. La muestra se calculó sobre la base de universo infinito debido a la cantidad de casos tramitados por las CAJ.

⁶⁹ En la base de datos de las Corporaciones solo se cuenta con el año en que terminó la causa, sin considerar el año de ingreso lo que introduce una distorsión en los porcentajes de resultados para ese año.

Se constata que al considerar el año de ingreso de las causas, los porcentajes de resultados con acuerdo son superiores a los que se observan si se considera la información de la base de datos del servicio. En efecto, los promedios de acuerdo en las muestras obtenidas, son superiores al 90%, en cambio, las causas con resultado favorable respecto a los ingresados ese año en la citada base de datos, se sitúan en torno al 70%. Entonces, si se llevara el seguimiento de las causas ingresadas en cada año, permite registrar los datos de forma más precisa y podría eventualmente, como en este caso, mostrar mejores resultados de la gestión de las Corporaciones.

Los dos cuadros siguientes abordan los resultados en relación con RAC.

Cuadro 15: Resolución alternativa de conflictos (RAC). Casos terminados con acuerdos, por tipo de Centro
2010 - 2013

Año	Centros de Mediación			Consultorios Jurídicos			Totales		
	Total terminados	Total con acuerdo	Acuerdo %	Total terminados	Total con acuerdos	Acuerdo %	Terminados	Con acuerdos	Acuerdo %
2010	1.733	1.304	75,2	8.688	6.112	70,3	10.421	7.416	71,2
2011	2.522	1.873	74,3	7.822	5.705	72,9	10.344	7.578	73,3
2012	2.817	2.142	76,0	6.250	4.488	71,8	9.067	6.630	73,1
2013	2.594	1.977	76,2	5.775	4.405	76,3	8.369	6.382	76,3
Total	9.666	7.296	75,5	28.535	20.710	72,6	38.201	28.006	73,3

Fuente: Departamento de Asistencia Jurídica (DAJ). Base de datos en planilla Excel que recopila los antecedentes enviadas por cada una de las CAJ

Se observa que del total de casos RAC terminados, los que lograron acuerdos son superiores al 70% en cada uno de los años, tanto en los Centros de Mediación como en los Consultorios Jurídicos. Lo que se evalúa positivamente. En los Centros de Mediación los resultados son levemente superiores, ya que de los casos terminados con acuerdos en promedio para el período 2010 - 2013 alcanzan al 75,5%; en cambio, en los Consultorios Jurídicos los casos terminados con acuerdo alcanzan en promedio al 72,6% para el mismo período. Eso sí, que el porcentaje de RAC que son atendidos en los Consultorios Jurídicos son ampliamente mayoritarios, con el 76% del total de casos atendidos para el período 2010 – 2013.

En el cuadro siguiente se aborda los resultados alcanzados en los Consultorios Jurídicos por materia en lo que dice relación con RAC⁷⁰

⁷⁰ No se dispone de esta información para los Centros de Mediación.

Cuadro 16: Resolución alternativa de conflictos (RAC). Casos terminados con acuerdos alcanzados, por materias en Consultorios Jurídicos 2010 - 2013

Materias	2010			2011			2012			2013			Total
	Total terminados	Con acuerdo		Total terminados	Con acuerdo		Total terminados	Con acuerdo		Total terminados	Con acuerdo		Terminados con acuerdo
	N°	N°	%	N°	N°	%	N°	N°	%	N°	N°	%	%
Familia	5930	4658	78,5	5772	4598	79,7	4651	3630	78,0	4274	3509	82,1	79,5
Laboral	141	88	62,4	90	45	50,0	48	18	37,5	28	23	82,1	56,7
Civil	2286	1161	50,8	1865	1010	54,2	1461	775	53,0	1431	845	59,0	53,8
Otros (a)	331	205	61,9	95	52	54,7	90	65	72,2	42	28	66,7	62,7
Totales	8688	6112	70,3	7822	5705	72,9	6250	4488	71,8	5775	4405	76,3	72,6

Fuente: Departamento de Asistencia Jurídica (DAJ). Base de datos en planilla Excel que recopila los antecedentes enviadas por cada una de las CAJ

(a) Indígenas, Derechos Humanos y otras materias no identificadas

Este cuadro muestra los resultados de RAC por materia, que revelan diferencias por las distintas complejidades que tienen cada una de ellas. En materia de familia – son los casos más numerosos con el 72,3% para todo el período – se obtienen los mayores acuerdos, con un porcentaje en torno al 80%. Resultado muy superior al que obtiene el Sistema Nacional de Mediación Familiar (SNMF) del MINJU, que logra acuerdos entre las partes en el 67,24% de los casos para el período 1° de junio de 2009 al 31 de mayo de 2012⁷¹. Por supuesto, esta comparación debe tomarse con cuidado, puesto que se trata de realidades distintas, ya que en SNMF el universo es inmensamente superior con más de 200.000 mediaciones en esos años considerados y, la más relevante, es que se trata de una mediación obligatoria a diferencia del servicio CAJ que es voluntaria. A pesar de estas reservas, se evalúa positivamente el alto porcentaje de acuerdos que se lograron en las CAJ respecto al SNMF.

Numéricamente le siguen en importancia los casos en materia civil, cuyo logro, de acuerdos en ningún año supera el 60% de todos los casos terminados, siendo su promedio de un 53,8% para el período 2010 – 2013. A modo comparativo, se cuenta con datos de la Corte del Distrito de Columbia en los Estados Unidos⁷² que considera mediación para una variedad de materias. En el cuadro siguiente se puede observar los datos sobre mediación para el año 2012 de esta entidad.

⁷¹ Ministerio de Justicia. **Sistema Nacional de Mediación. Informe Estadístico a Nivel nacional** (1° de junio de 2009 al 31 de mayo de 2012). www.mediacionchile.cl. Revisada 20 junio 2014

⁷² Todos los datos que vienen a continuación están tomados de la página institucional de esta Corte. District of Columbia Courts. <http://www.dccourts.gov/internet/welcome.jsf>. Última visita 22 abril 2013.

Cuadro 17: Corte del distrito de Columbia. Casos de mediación con acuerdos logrados
Año 2012
N° y %

Temas	N° de casos	Casos con acuerdos logrados	
		N°	% respecto del total de casos mediados
Civiles ⁷³	940	545	58
Casos de Menor Cuantía ⁷⁴	2.348	1.524	65
Mediación entre Arrendador y arrendatario	940	545	58

Fuente. Elaboración propia a partir de District of Columbia Courts. Statistical Summary. 2012

Se puede constatar que el Servicio de Mediación CAJ tiene un desempeño algo inferior (53,8%) en materia civil respecto de la Corte de Columbia (58), pero no es de gran relevancia porcentual. Desde luego, estos datos se entregan como un proxy de comparación, ya que las experiencias no son exactamente iguales. Por ejemplo, los casos de Columbia están radicados en una Corte presidida por un juez que promueve que las partes escojan la instancia de mediación antes de que se llegue al litigio propiamente tal. Incluso las partes tienen que justificar ante el juez las razones para negarse a participar en una mediación. Además, los acuerdos tienen el carácter de obligatorio y su no cumplimiento es sancionado. En Chile, esta es una instancia extrajudicial.

Las otras materias – laboral y otras – son cuantitativamente menores respecto a las ya tratadas. De todos modos, conviene detenerse en mediación laboral de este servicio, puesto que existen experiencias nacionales en la Dirección del Trabajo que es la mejor aproximación que se tiene para comparar.⁷⁵ En los Consultorios Jurídicos CAJ para el período de evaluación, el número de casos laborales en RAC han ido disminuyendo sistemáticamente pasando de 141 mediaciones en el año 2010 a 28 en el 2013, lo que significó una disminución de un 80,1%. Esto se explica, debido a que los casos incluidos son del sistema antiguo, los que han ido cayendo sistemáticamente y al crecimiento de la cobertura de la oferta de solución colaborativa existente por parte de la institucionalidad laboral vigente.

En estos casos, los porcentajes que obtienen acuerdo son bastante fluctuantes entre un año y otro, siendo el más bajo en el año 2012 con un 37,5% y el más alto de un 82,1% en el año 2013. Si se toma el total de casos en el período – 307 -, el 56,7% alcanza acuerdos entre las partes. Estos vaivenes se explican por la complejidad de los juicios laborales ya que, por ejemplo, en muchas ocasiones los empleadores logran evadir sus responsabilidades a través de prácticas reñidas con la legalidad que inhiben al trabajador patrocinado de continuar con la acción judicial sin llegar a acuerdos.

⁷³ No se detallan los casos incluidos en civiles, pero podrían incluir también temas de familia.

⁷⁴ Casos por 5.000 dólares o menos.

⁷⁵ Es un proxy de comparación puesto que la Dirección del Trabajo solo realiza mediaciones y buenos oficios en conflictos de carácter colectivo (asociaciones gremiales y sindicales) y no individuales, por lo que el campo de acción es diferente, dado que la mayor parte de los casos intervenidos por las CAJ en materia laboral corresponden a conflictos individuales.

En el cuadro siguiente pueden verse los resultados de la Dirección del Trabajo para el período 2010 – 2012.

Cuadro 18: Mediación (a) y Buenos Oficios (b) realizadas por la Dirección del Trabajo, según tipo de término
2010 a 2012

Año	Con acuerdo		Sin acuerdo		Otros		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
2010	1020	65,3	429	27,5	113	7,2	1562	100
2011	1300	62,3	646	30,9	142	6,8	2088	100
2012	1617	61,6	742	28,2	268	10,2	2627	100
Total período	3937	62,7	1817	28,9	523	8,3	6277	100

Fuente: Construcción propia a partir de Dirección del trabajo. Anuario Estadístico. 2012. Cap. 3. Mediación y Buenos Oficios. <http://www.dt.gob.cl/documentacion/1612/w3-propertyvalue-76577.html>

(a) Modelo de solución de conflictos, para los actores del proceso de negociación colectiva, de carácter voluntario para los involucrados, dirigida a resolver el conflicto por acuerdo mutuo entre las partes interesadas. Las partes acuerdan la designación de un mediador, éste debe ajustarse al procedimiento que las partes le señalen o, en subsidio, al que establece el Código del Trabajo.

(b) Servicio ofrecido por la Inspección del Trabajo a los actores del proceso de negociación colectiva, dirigida a colaborar en la solución del conflicto, a través del acuerdo entre las partes.

Se observa que en la Dirección del Trabajo los acuerdos en mediación alcanzan en promedio a un 62,7% para el período 2010 - 2012, lo que es algo superior en 5 puntos a los resultados de las CAJ. Son resultados no muy diferentes considerando que como contrapartida, las CAJ en el año 2013 lograron acuerdos entre las partes en el 80,1% de los casos RAC en materia laboral.

Por último, se tienen los resultados de RAC del programa de Justicia Vecinal en 16 comunas de la RM⁷⁶.

Cuadro 19: Casos vecinales terminados con compromiso acordado entre las partes
2011-2012
N° y %

RAC	2011 – 2012		
	Total casos terminados	Casos con compromiso acordado	
	N°	N°	%
Conciliación	1.153	959	83,2
Mediación	1.919	1.499	78,1
TOTALES	3.072	2458	80,0

Fuente: Construida a partir de DIPRES. Informe Final. Programa Estudio práctico de Unidades de Justicia Vecinal. 2013.

⁷⁶ Justicia Vecinal es un Estudio que tiene su ejecución en la RM con el objetivo de evaluar la factibilidad de realizar una política pública destinada a este ámbito. Las materias que aborda Justicia Vecinal son **Sociabilidad:** Convivencia entre Vecinos, Discriminación, Follaje de plantas y árboles, Olores y Ruidos molestos, etc.; **Territorialidad** Aseo y Ornato, Bienes comunes o, Copropiedad inmobiliaria, Servidumbres legales, etc.; **Patrimoniales.** Arrendamiento, Comodato precario, Cobros, Herencias, Liquidación de Sociedades, Partición de bienes, etc.

Justicia Vecinal en promedio obtiene acuerdos en el 80% de los casos que son superiores a los 72,6% que obtienen las CAJ en el período 2010 - 2013. De todos modos, se asume que Justicia Vecinal aborda materias de menor complejidad, pero que son importantes porque afectan a la vida cotidiana de las personas.⁷⁷ Cabe consignar que en las Corporaciones, las materias sometidas a RAC corresponden a conflictos de carácter jurídico, en virtud de los cuales la acción u omisión de un sujeto quebranta el ordenamiento jurídico generándose una controversia en la cual se requiere el restablecimiento del derecho, situación que se hace por la vía colaborativa, a la cual no todas las personas se allanan o manifiestan condiciones para participar de un proceso de éstas características, más aún cuando existe la posibilidad de ser asistido jurídicamente en el mismo servicio. Estas unidades comparten con el servicio CAJ que las personas que concurren a RAC, lo hacen de forma voluntaria. Por otra parte, en materia de Familia que en principio debieran ser más complejas, los acuerdos en CAJ llegan al 79,5 % en el período evaluado equivalentes a los de Justicia Vecinal.

En resumen, se puede decir que la Resolución Alternativa de Conflictos tiene resultados equivalentes a otros programas o servicios a nivel nacional e internacional, en el entendido que las experiencias no son totalmente similares⁷⁸.

El cuadro siguiente muestra los resultados de las CAJ en Representación Judicial.

⁷⁷ En la evaluación de DIPRES del programa se señala lo siguiente: "... de acuerdo a la definición acuñada por el programa, los conflictos vecinales cumplen con alguna de estas dos características: a) están configurados por problemas de convivencia diaria, de relaciones interpersonales o conflictos de índole valórico (tales como problemas relacionados con ruidos molestos, uso de espacios públicos, discriminación o incivildades en general) y; b) son de pequeña cuantía. Ver DIPRES. **Informe Final. Programa Estudio práctico de Unidades de Justicia Vecinal.** 2013. II.1 Justificación del programa.

⁷⁸ El servicio ha comentado esta conclusión de la siguiente manera: "Sin perjuicio de lo anterior, en función de la modernización de esta línea de servicio a partir del rediseño de su modelo de atención, se espera mantener y perfeccionar los niveles de resolutividad, a través de la formación del personal que otorga estos servicios y la mejora en los estándares de la prestación."

Cuadro 20: Representación Judicial. Causas terminadas con resultados alcanzados (Favorable o Avenimiento)
2010 - 2013

Materias	2010			2011			2012			2013			TOTAL
	Total Terminados	Favorable Avenimiento	Cancelados	Total Terminados	Favorable Avenimiento	Cancelados	Total Terminados	Favorable Avenimiento	Cancelados	Total Terminados	Favorable Avenimiento	Cancelados	Favorables 2010-13 %
Familia	128.915	99.257	22.000	136.611	104.600	23.529	116.622	93.675	15.984	117.304	93.272	16.942	78,2
%		77	17,1		77	17,2		80,3	14		79,5	14,4	
Laboral	39.461	31.838	5.836	29.356	21.570	6.752	22.793	18.323	2.477	19.511	16.578	2.589	79,5
%		80,7	14,8		73,5	23		80,6	10,9		85	13,3	
Civil	18.936	9.345	7.999	21.322	10.978	8.325	19.893	11.450	6.628	19.088	11.396	5.990	54,5
%		49,4	42,2		51,5	39		57,6	33,3		59,7	31,4	
Penal	2.451	1.149	954	2.340	1.256	797	1.916	1.337	454	2.156	1.251	714	56,3
%		46,9	38,9		53,7	34,1		69,8	23,7		58	33,1	
Otras	567	331	168	978	485	371	708	402	211	768	367	287	52,5
%		58,4	29,6		49,6	37,9		56,8	29,8		47,8	37,4	
TOTAL	190.330	141.920	36.957	190.607	138.889	39.774	161.932	125.187	25.754	158.827	122.864	26.522	73,3
		74,6	19,4		72,9	28,6		77,3	20,6		77,4	21,6	

Fuente: Departamento de Asistencia Jurídica (DAJ). Base de datos en planilla Excel que recopila los antecedentes enviadas por cada una de las CAJ

En el componente Representación Judicial la línea de familia - representa el 71,2% de todas las causas – sus porcentajes de resultados favorables o avenimientos alcanzan al 78,2% respecto del total de causas en el período 2010 - 2013. Porcentajes, que se mantienen estables anualmente, puesto que los porcentajes menores son del 77% en los años 2010 y 2011 hasta el 80,3% en el 2012.

Le siguen en importancia numérica las materias laborales con el 15,8% de las causas que son las que tienen porcentajes superiores de acuerdo con un 79,5% de acuerdos en promedio en el período 2010 - 2013. En materias civiles (11,3% del total de causas) los resultados favorables llegan al 54,5% en promedio durante todo el período, aunque sus porcentajes de acuerdos han ido sistemáticamente aumentando, En efecto, los acuerdos en el año 2010 fueron de un 42,2% y en el año 2013 llegaron a un 59,7%, progresión que se evalúa positivamente ya que se aproxima a los porcentajes de las otras materias.

También, en el Estudio Complementario se indagó para las CAJMETRO y CAJVAL el porcentaje de causas que continúan vigentes desde que ingresaron separados por el año de su ingreso. Esta información no está registrada en la base de datos de las Corporaciones.

Sus resultados pueden verse en el cuadro siguiente:

Cuadro 21: Causas judiciales vigentes por CAJ y año (2010 – 2013)

CAJ	Años								Total	
	2010		2011		2012		2013			
	Vigentes / Totales N°	%	Vigentes / Totales N°	%	Vigentes / Totales N°	%	Vigentes / Totales N°	%	Vigentes / Totales N°	%
CAJVAL	7/135	5,2	11/145	7.6	18/139	12.9	52/142	36.6	88/561	15.7
CAJMETRO	42/150	28	52/150	34.7	58/150	38.7	71/150	47.3	223/600	37.2
TOTAL	49/285	17.2	63/295	21.4	76/289	26.3	123/292	42.1	311/1161	26.8

Fuente: Estudio Complementario. DIPRES 2014

Se constató que aún había un porcentaje importantes de causas vigentes. De este modo, para el año 2013 se tiene un 36,6% de causas vigentes respecto del total de ingresadas ese año, y la CAJMETRO un 47,3%. Se comprende que haya más causas vigentes en los años recientes respecto de los años iniciales, puesto que a medida que el tiempo transcurre las causas se van cerrando. Pero se considera negativo, que haya todavía un porcentaje relevante de causas vigentes que vienen del año 2010, las que alcanzan a un 17,2% de todas las causas de la muestra, en el 2011 llegan a un 21,4% y en el 2012 a un 26,3%.

Se dan diferencias entre las Corporaciones en estudio, en que los porcentajes de causas vigentes para el período 2010 – 2013 son muy superiores en CAJMETRO con el 37,2% que en CAJVAL con el 15,7%. Posiblemente este alto porcentaje de permanencia de causas en el sistema judicial, se deba fundamentalmente, a las materias debatidas en juicio y los procedimientos actualmente vigentes para conocer y resolver estos conflictos jurídicos y en una menor medida a responsabilidades de las Corporaciones. Para buscar una respuesta a esta inquietud, en el Estudio Complementario se separaron las causas vigentes por materia. Es lo que puede verse en el cuadro siguiente:

Cuadro 22: Causas judiciales vigentes por materia y año (2010 – 2013)

Materias	Años								Total	
	2010		2011		2012		2013			
	Vigentes / Totales N°	%	Vigentes / Totales N°	%	Vigentes / Totales N°	%	Vigentes / Totales N°	%	Vigentes / Totales N°	%
CAJVAL										
Civil	2/38	5.3	6/50	12.0	15/46	32.6	23/48	47.9	46/182	25.3
Familia	0/56	0	0/57	0	0/55	0	20/56	35.7	20/224	8.9
Laboral	5/41	12.2	5/38	13.2	3/38	7.9	9/38	23.7	22/155	14.2
TOTAL	7/135	5.2	11/145	7.6	18/139	12.9	52/142	36.6	88/561	15.7
CAJMETRO										
Civil	12/48	25.0	24/48	50.0	33/48	68.8	37/48	77.1	106/192	55.2
Familia	0/42	0.0	1/42	2.4	0/42	0.0	9/42	21.4	10/168	6.0
Laboral	30/60	50.0	27/60	45.0	25/60	41.7	25/60	41.7	107/240	44.6
TOTAL	42/150	28.0	52/150	34.7	58/150	38.7	71/150	47.3	223/600	37.2
TOTALES										
Civil	14/86	16.3	30/98	30.6	48/94	51.1	60/96	62.5	152/374	40.6
Familia	0/98	0.0	1/99	1.0	0/97	0.0	29/98	29.6	30/392	7.7
Laboral	35/101	34.7	32/98	32.7	28/98	28.6	34/98	34.7	129/395	32.7
Totales	49/285	17.2	63/295	21.4	76/289	26.3	123/292	42.1	311/1161	26.8

Fuente: Estudio Complementario. DIPRES 2014

Se constató que en materia de familia las causas vigentes que quedan de un año para otro son absolutamente marginales, ya que solo en el año 2011 se encontró en la muestra de la CAJMETRO un 2,4% de causas vigentes respecto de las ingresadas ese año; y, en CAJVAL un 1%. Esto se explica por la instalación de la reforma procedimental que consagra la oralidad en materia de familia en virtud de la Ley N° 19.968 del año 2004 ha tendido a la especialización propia de sus operadores, y a la aplicación de medidas⁷⁹ que aumentan su eficacia. Estos cambios, entre otras acciones de carácter administrativo, han permitido una mayor celeridad en la tramitación, la cual repercute en que los usuarios vean materializado su ejercicio del derecho en un plazo razonable.⁸⁰

En cambio, en el ámbito laboral el porcentaje de causas vigentes de la muestra es muy superior a las materias de familia. En efecto, el porcentaje promedio de causas que aún están vigentes

⁷⁹ Incorpora un examen de admisibilidad por parte del tribunal, la comparecencia letrada por regla general y la mediación obligatoria, entre otras

⁸⁰ Esta argumentación fue tomada de MINJU. División Judicial Departamento de Asistencia Jurídica. **Minuta**. 2014 Mayo.

para ambas Corporaciones alcanza al 34,7% en el año 2010, a un 32,7% en el año 2011 y a un 28,6% en el 2012. De acuerdo a lo señalado por los responsables de las CAJ en MINJUS, esto se debe a que aunque se tramite la pretensión, y esta tenga viabilidad jurídica, en muchas ocasiones los empleadores logran evadir sus responsabilidades a través de recursos reñidos con la legalidad dilatando las causas. Adicionalmente, la carencia de medios para obtener la ejecución – por ejemplo, visitas en terreno al empleador - hace que en muchas ocasiones tras obtener una sentencia declarativa de la deuda de origen laboral, los plazos en los que ordinariamente pudiese llevarse a cabo el cumplimiento se extiendan, dando en muchos casos origen a un nuevo proceso.⁸¹

Por último, las materias civiles son las que tienen un mayor porcentaje de causas vigentes en la muestra obtenida de ambas Corporaciones. En CAJVAL los porcentajes de causas vigentes son del 5,3% en el año 2010, 12% en el 2011, 32,6 en el 2012 y del 47,9% en el 2013. Las causas vigentes en CAJMETRO son muy superiores – lo que refuerza la hipótesis de factores de gestión interna que influyen en este resultado⁸² -, ya que son del 25% en el 2010, 50% en el 2011, 68,8% en el 2012 y del 77,1% en el 2013. En materia civil, los procedimientos son lentos y la duración promedio de los juicios, es una situación que se informa en el curso del patrocinio, por lo tanto, tienen una dilatación de sus tiempos que ninguno de los actores del procedimiento controlan.⁸³

El panel reconoce que los resultados del ámbito de la justicia responden a un fenómeno multicausal. Esta situación es evidente en el caso de la Representación Judicial, ya que el asumir que ésta se ha realizado de manera satisfactoria depende de muchos factores como la gestión del abogado patrocinante, los tiempos propios de las causas, las materias consideradas, los tipos de procedimientos, el nivel de compromiso del patrocinado con la gestión de su causa, el criterio del tribunal, entre otras. De ahí que en los resultados obtenidos y el análisis realizado, deben añadirse estas consideraciones que complejizan el análisis.

Por lo expuesto anteriormente, no resulta pertinente – además que dicha información no está disponible – comparar los resultados con experiencias similares. Las entidades con las que se podría comparar los resultados de representación judicial son las Fiscaldas o la Defensoría Penal Pública o una empresa de abogados privada, pero ni por las materias que las entidades citadas abordan, ni por sus objetivos resulta posible hacer este análisis.

En todo caso, se puede decir que a nivel del propósito se ha obtenido el objetivo de alcanzar resultados positivos, sea con acuerdos en RAC y resultados favorables o avenimiento en Representación Judicial en el 73,5% de los casos y causas en el período 2010 – 2013. Además, en todos los años esos porcentajes fueron superiores al 70%. Asimismo, se evalúa positivamente que los logros del propósito contribuye al objetivo de Fin de permitir el acceso a las personas a la justicia y al ejercicio de sus derechos, a través de los mecanismos judiciales (Representación judicial) y extrajudiciales (Resolución Alternativa de conflictos). Además, en

⁸¹ *Ibíd.*

⁸² El servicio considera otros factores los que inciden al comentar este punto: “Los factores responden principalmente al tipo de procedimiento y a la característica de los Tribunales Civiles de la región Metropolitana caracterizados por su gran demanda y colapso, situación que incide de manera directa en la gestión de las causas, reiterando la consideración respecto a la incidencia en la gestión efectuada por las CAJ la gestión de los Tribunales de Justicia.”

⁸³ Las causas civiles tienen una duración promedio en los procedimientos ordinarios de 821 días. El dato fue recogido por Claro E, Eliana; y García G, José Francisco. **Reforma a la Justicia Civil y Comercial en Chile**. Libertad y Desarrollo. Serie Informe Justicia, 9. Abril 2012. Estos mismos autores señalan: “El indicador de “cumplimiento de contratos”, que mide la eficiencia judicial en la resolución de disputas comerciales, dejó a nuestro país en el lugar 67° entre 183, quedando debajo de Argentina (45°) y del promedio del continente (51°).” Pág. 7

RAC tiene resultados similares al de otros servicios o programas del país. (Mediación Familiar, Dirección del Trabajo y Justicia Vecinal).

2.2. Resultados a nivel de Componentes

Componente 1 Orientación, difusión y promoción de derechos

Indicadores

Nombre y fórmula	Años			
	2010	2011	2012	2013
<p>1 Eficacia/Resultado intermedio</p> <p>Porcentaje de casos resueltos vía orientación e información, en relación al total de casos ingresados vía orientación e información</p> <p>(N° total de casos resueltos en las Corporaciones de Asistencia Judicial vía orientación e información de derechos, durante el año t/N° total de casos ingresados en la línea de orientación e información de derechos, durante el año t)*100</p>	<p>73.70%</p> <p>(.483.437/655.990)* 100</p>	<p>74.39%</p> <p>(456.222/613.418) *100</p>	<p>75,6%</p> <p>(478.801/632.977) *100</p>	<p>76.50%</p> <p>(479.160/626.347)* 100</p>
<p>2 Eficacia/Proceso</p> <p>Porcentaje de casos que fueron derivados a línea judicial y extrajudicial de la CAJ en relación al total de casos ingresados vía orientación e información.</p> <p>(N° total de casos ingresados a línea judicial y extrajudicial de las CAJ, durante el año t/N° total de casos ingresados en la línea de orientación e información de derechos de las CAJ, durante el año t)*100.</p>	<p>26.30%</p> <p>(172.553/655.990)* 100</p>	<p>25.63%</p> <p>(157.196/613.418) *100</p>	<p>24,36%</p> <p>(154.176/613.977) *100</p>	<p>24,96%</p> <p>(147.187/626.347)* 100</p>
<p>3 Eficacia/Proceso</p> <p>Porcentaje de casos derivados a otra institución en relación al total de casos ingresados vía</p>	<p>Información no disponible</p>	<p>Información no disponible</p>	<p>Información no disponible</p>	<p>Información no disponible</p>

orientación e información. (N° total de casos derivados a otras instituciones, durante el año t/N° total de casos ingresados en la línea de orientación e información de derechos de las CAJ, durante el año t)*100				
--	--	--	--	--

El indicador 1 se refiere a los casos que reciben información y orientación sobre sus derechos y que son resueltos. Se entiende el concepto de resueltos cuando las personas reciben una respuesta u orientación sobre la consulta planteada.

El cuadro siguiente se refiere al desglose que se hace de las personas que resolvieron su inquietud, de aquellos otros que fueron derivados internamente a algunos de los servicios que ofrecen las CAJ.

Cuadro 23: Resolución de casos vía orientación e información por año y total
2010 – 2013
N° y %

Resoluciones de casos	CORPORACIONES DE ASISTENCIA JUDICIAL								Total		% Variación
	2010		2011		2012		2013				
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
- Casos con inquietud Resuelta (1)	483.437	73,7	456.222	74,4	478.801	75,6	479.160	76,5	1.897.620	75,0	-0,9
Total derivación interna	172.553	26,3	157.196	25,6	154.176	24,4	147.187	23,5	631.112	25	-14,7
- Ingreso a la línea RAC	11.276	6,5	8.063	5,1	6.751	4,4	6.262	4,3	32.352	5,1	-44,5
- Ingreso a la línea de Patrocinio Judicial	161.277	93,5	149.133	94,9	147.425	95,6	140.925	95,8	598.760	94,9	-12,6
Total de casos ingresados a Orientación e Información	655.990	100	613.418	100	632.977	100	626.347	100	2.528.732	100	-4,5

Fuente: Departamento de Asistencia Jurídica (DAJ). Base de datos en planilla Excel que recopila los antecedentes enviadas por cada una de las CAJ

(1) Se entenderá por caso con inquietud resuelta aquel en que la persona que recibe la orientación e información ve resuelta su consulta o que es derivado a una institución externa.

Se constata que el 75% de los casos ingresados por orientación e información son resueltos, no habiendo mucha variación entre los años. Por su parte, los casos derivados internamente en las CAJ a las líneas Patrocinio Judicial y RAC se sitúan en 25%, y en su mayoría corresponden a la primera (en torno al 95%).

El problema de este indicador es que el concepto de resuelto incluye una multiplicidad de situaciones que pueden ser desde conflictos judicializables hasta consultas de la más variada índole, como lugares donde se pueden obtener documentos de identidad u otros documentos administrativos⁸⁴. El indicador que podría dar más antecedentes sobre estos casos resueltos, es el indicador de derivación a instituciones (Indicador 3) no tiene información disponible.

Por otra parte, se evalúa negativamente la baja de producción que ha tenido este componente en el período evaluado. En efecto, los ingresados en el período 2010 – 2013 cayeron en un 4,5%, lo que se refleja en las distintas salidas. Las más afectadas por esta disminución fueron la derivación interna con un 14,7% y dentro de ella, la línea RAC con una caída del 44,5%.

La caída de los casos de RAC es llamativa considerando que es una vía de solución de conflictos que se considera como una buena alternativa para resolver conflictos entre las partes. Sin embargo, en las Corporaciones el número de casos de RAC han ido cayendo sistemáticamente. Desde el servicio se explica que esta situación se debe al fortalecimiento de la línea de solución colaborativa en los Centros de Mediación por sobre la oferta existente en

⁸⁴ Ver anexo 2c al respecto

los Consultorios Jurídicos. De todos modos, como se verá en el análisis del Componente 2, los casos RAC en general disminuyeron.

El programa tuvo planteada una meta⁸⁵ de casos resueltos entre el 60% y 70% para el año 2013. En realidad, es una meta que no tiene mucho sentido, por la debilidad que tiene el concepto de casos resueltos como se explicó más arriba.

El cuadro siguiente hace un comparativo de las resoluciones de casos entre las 4 Corporaciones para todo el período de evaluación.

Cuadro 24: Resolución de casos vía orientación e información por CAJ y total
2010 – 2013
N° y %

Resoluciones de casos	CORPORACIONES DE ASISTENCIA JUDICIAL								Total	
	CAJTA		CAJVAL		CAJMETRO		CAJBIOBIO			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
- Casos con inquietud Resuelta	122.708	77,1	397.991	74,9	604.367	69	772.554	80,3	1.897.620	75
Total derivación interna	36.355	22,9	133.476	25,1	271.307	31	189.974	19,7	631.112	25
- Ingreso a la línea RAC	1.524	4,2	2.099	1,6	16.986	6,3	11.743	6,2	32.352	5,1
- Ingreso a la línea de Patrocinio Judicial	34.831	95,8	131.377	98,4	254.321	93,7	178.231	93,8	598.760	94,9
Total de casos ingresados a orientación e información	159.063	100	531.467	100	875.674	100	962.528	100	2.528.732	100

Fuente: Departamento de Asistencia Jurídica (DAJ). Base de datos Excel que recopila los antecedentes enviadas por cada una de las CAJ

Se observa que CAJBIOBIO con un 80,3% de casos con inquietud resuelta está sobre el promedio del 75% de todas las CAJ. En cambio, CAJMETRO con el 69% de casos resueltos está bajo ese promedio. Todo esto dentro del contexto ampliamente mayoritario de inquietudes resueltas.

Dentro de las derivaciones, por cierto, la línea de Patrocinio Judicial en todas las CAJ está sobre el 90%, destacando la CAJVAL en que el 98,4% de los usuarios es derivado a esta línea. En todas la CAJ, por lo tanto, la vía RAC es ampliamente minoritaria, aunque se destaca el bajo porcentaje de casos que tiene de esta línea CALVAL. Como se señaló anteriormente, estos guarismos no son positivos, debido al potencial que tiene la vía RAC y que no se manifestaría en las CAJ.

⁸⁵ Cuando se habla de metas planteadas en todos los casos fueron acordadas con DIPRES.

Por último, el siguiente cuadro muestra los resultados de este componente en relación a la línea de servicios de prevención y promoción de derechos.

Cuadro 25: Servicios de prevención y promoción de derechos
2010 – 2013

Servicios	Años										% Variación 2010-2013	
	2010		2011		2012		2013		Total			
	Eventos	Participantes	Eventos	Participantes	Eventos	Participantes	Eventos	Participantes	Eventos	Participantes	Eventos	Participantes
Plazas Ciudadanas	926	19.266	919	14.554	1.183	24.792	1.005	14.937	4.033	73.549	8,5	-22,5
Exposición Informativa	526	12.095	412	9.269	410	7.891	363	6.265	1.711	35.520	-31,0	-48,2
Seminario y Talleres	118	4.208	136	8.055	88	3.921	94	3.986	436	20.170	-20,3	-5,3
Formación de monitores	1.375	18.581	343	7.685	255	4.279	237	3.629	2.210	34.174	-82,8	-80,5

Fuente: Departamento de Asistencia Jurídica (DAJ).

Base de datos Excel que recopila los antecedentes enviadas por cada una de las CAJ

El servicio que realizó más eventos y tuvo una mayor convocatoria, fueron las plazas ciudadanas con el 45% de los participantes y el 48% de todos los eventos para el período 2010 – 2013. Se entiende que esta es una tarea que realizan las CAJ que son relevantes en la línea de difusión de derechos entre la población, así como para dar a conocer las tareas que realizan las CAJ, a las que eventualmente pudieran recurrir las personas afectadas por un conflicto de carácter jurídico o extrajudicial.

Se destaca negativamente la baja que ha tenido este tipo de prestaciones en el período de evaluación. Con la excepción del número de eventos de plazas ciudadanas que aumentó en un 8,5%, todos los otros eventos disminuyeron fluctuando estas caídas entre un 20% y 82%. Asimismo, en todos los casos el porcentaje de participante disminuyó sobre el 90%.

Se puede decir, que la entrega de servicios de este componente colabora con el cumplimiento del servicio, en la medida que es la puerta de entrada a la oferta que hacen las CAJ. Entonces, si se quiere promocionar, por ejemplo, la vía RAC la difusión juega un papel relevante.

Se entiende que es dificultoso cuantificar la población que participa en alguno de estos servicios, pero lo que no debiera ocurrir es que disminuya este tipo de eventos, como efectivamente ocurrió en el período 2010 – 2013.

Componente 2: Resolución Alternativa de Conflictos (RAC)

Nombre y fórmula	Años			
	2010	2011	2012	2013
<p>1 Eficacia/Producto</p> <p>Porcentaje de casos mediados terminados con acuerdo total o parcial vía RAC en los centros especializados de mediación de las Corporaciones, respecto del total de casos mediados terminados, en los centros especializados de mediación de las Corporaciones de Asistencia Judicial.</p> <p>(N° total de casos resueltos con acuerdo total o parcial vía resolución alternativa de los centros especializados de las Corporaciones, durante el año t/ N° total de casos terminados vía resolución alternativa de conflictos, en los Centros de Mediación de las Corporaciones, durante el año t)* 100</p>	<p>75,2%</p> <p>1304/1733*100</p>	<p>74,3%</p> <p>1873/2522*100</p>	<p>76%</p> <p>2142/2817*100</p>	<p>76,2%</p> <p>1977/2594*100</p>
<p>2 Eficiencia/Producto</p> <p>Porcentaje de casos mediados terminados con acuerdo total o parcial vía RAC, en los centros jurídicos de las Corporaciones, respecto del total de casos mediados en los Centros Jurídicos de las Corporaciones.</p> <p>N° total de casos resueltos con acuerdo total o parcial vía resolución alternativa de conflictos en los centros jurídicos de las Corporaciones, durante el año t/ N° total de casos terminados vía resolución alternativa de conflictos, en los Centros Jurídicos de las Corporaciones, durante el año t)* 100</p>	<p>70,3%</p> <p>(6.112/8.688)*</p> <p>100</p>	<p>72,9</p> <p>(5705/7.822)*</p> <p>100</p>	<p>71,8%</p> <p>(4.488/6.250)*</p> <p>100</p>	<p>76,3%</p> <p>(4.405/5.775)*</p> <p>100</p>

El cuadro siguiente muestra la evaluación de casos RAC ingresados en el período 2010 – 2013, en los Centros Jurídicos y en los Centros de Mediación

Cuadro 26: Resolución Alternativa de Conflictos (RAC): Casos ingresados en Consultorios Jurídicos y Centros de Mediación

Año	CASOS INGRESADOS RAC		
	Consultorios Jurídicos	Centros de Mediación	Total
2010	11.276	4.182	15.458
2011	8.063	5.918	13.981
2012	6.751	6.301	13.052
2013	6.262	5.251	11.513
Total	32.352	21.652	54.004
Tasa variación 2010 - 2013	-44,5	25,6	-25,5

Fuente: Departamento de Asistencia Jurídica (DAJ). Base de datos Excel que recopila los antecedentes enviadas por cada una de las CAJ

Como se vio al analizar el componente 1 de Orientación e información, el componente 2 de RAC ha tenido una sistemática caída de casos, siendo su disminución de -25,5% en el período 2010 – 2013. Esto se evalúa negativamente puesto que RAC es una alternativa de gran potencial para resolver los conflictos antes de que escalen judicialmente. En efecto, esta modalidad tiene varias ventajas entre las que se pueden mencionar: aumentar el acceso a la justicia de sectores más pobres debido a los altos costos que tienen los litigios judiciales; entregar soluciones de carácter colaborativo, en donde todos ganan, a diferencia de la justicia legal, en donde casi siempre hay un perdedor y un ganador; aportar a difundir, promover y enseñar una cultura del diálogo; y, por último descongestionar la carga de los tribunales, permitiendo que éstos se aboquen a causas más complejas⁸⁶.

El Servicio ha argumentado que se ha reorientado esta prestación desde los Consultorios Jurídicos hacia los Centros de Mediación. Lo que efectivamente se ha dado, puesto que en los Centros Jurídicos esta caída fue de un – 44,5 en el período 2010 – 2013, en cambio en los Centros de Mediación aumentaron los casos para dicho período en un 25,6%. Pero, este último incremento no ha logrado compensar la caída general de casos RAC en las Corporaciones.

Otra explicación entregada por el servicio es que se ha producido una reorientación en los Centros de Mediación desde los conflictos familiares (que es uno de los servicios que presenta mayor demanda) a temas comunitarios y penales, para evitar duplicidad con el sistema de mediación familiar existente en el país y eventualmente debilitarlo. Pero es claro que hay un problema porque estas medidas perfectamente entendibles, hicieron que bajaran los casos RAC.

El indicador 1 y 2 de este Componente se diferencian por el tipo de entidades que realizan RAC. El indicador 1 está referido su aplicación en los Centros de Mediación especializados en RAC y el indicador 2 a su prestación en todos los Centros jurídicos.

⁸⁶ Ver al respecto Díaz, Alejandra. **La experiencia de la mediación penal en Chile**. Política Criminal Vol. 5, N° 9.2010 julio, Art. 1, pág. 1-67. [http://www.politicacriminal.cl/Vol_05/n_09/Vol5N9A1.pdf]; Vargas P, Macarena. **Mediación obligatoria. Algunas razones para justificar su incorporación**. Revista de Derecho. Vol. XXI, N° 2. 2008 diciembre. Págs. 183-2002.

Los porcentajes de acuerdo son bastante estables en el tiempo, situándose en torno al 75%. Son porcentajes que como se vio en los RAC de los Centros Jurídicos, son bastante similares a otras experiencias nacionales e internacionales que también alcanzan estos guarismos. Aquellos en que no se lograron acuerdos, pueden caer dentro de las situaciones en que no fue posible obtener ese entendimiento y escalan hacia un litigio propiamente judicial. Sin embargo, no se tienen antecedentes de lo que ocurrió con ellos.

En los cuadros siguientes, se tienen detalles de los acuerdos alcanzados en los Centros de Mediación.⁸⁷

Cuadro 27: Resolución Alternativa de Conflictos (RAC) en los Centros de Mediación
Resultados por año
2010 – 2013
N° y %

Resoluciones de casos	Años								Total	
	2010		2011		2012		2013			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Casos resueltos vía resolución alternativa de conflictos respecto del total de casos	1304	75,2	1873	74,3	2142	76,0	1977	76,2	7296	75,5
Con acuerdo Total	1257	96,4	1810	96,6	2068	96,5	1924	97,3	7.059	96,8
Con acuerdo Parcial	47	3,6	63	3,4	74	3,5	53	2,7	237	3,2
Sin acuerdo	429	24,8	649	25,7	675	24,0	617	23,8	2.370	24,5
TOTAL de casos RAC terminados	1733	100	2522	100	2817	100	2594	100	9.666	100

Fuente: Construida por el panel, a partir de base de datos en planilla Excel que tiene el DAJ de información que proviene de las distintas CAJ.

Los porcentajes de acuerdo son bastante estables en el tiempo, situándose en torno al 75%, en que sobre el 95% logro un acuerdo total. Los que pueden considerarse buenos siendo equiparables a otras experiencias con resultados similares. Además, como se explicó anteriormente, los casos de mediación han ido aumentando en el período 2010 al 2013, sin embargo, eso no ha afectado sus resultados positivos.

⁸⁷ No se tiene esta información para los Centros Jurídicos

Cuadro 28: Resolución Alternativa de Conflictos (RAC) en los Centros de Mediación
 Tipo de acuerdos
 2010 – 2013
 N° y %

Tipo de acuerdos	Años								Total	
	2010		2011		2012		2013			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Acuerdo privado escrito	460	35,3	676	36,1	562	26,2	452	22,9	2150	29,5
Acuerdo privado oral	230	17,6	297	15,9	388	18,1	354	17,9	1269	17,4
Subtotal	690	52,9	973	52	950	44,3	806	40,8	3419	46,9
Acuerdo enviado a fiscalía	319	24,5	300	16,0	380	17,7	155	7,8	1154	15,8
Acuerdo notarial	145	11,1	342	18,3	405	18,9	151	7,6	1043	14,3
Homologados en tribunales de justicia	144	11,0	210	11,2	231	10,8	213	10,8	798	10,9
Escritura pública	0	0,0	0	0,0	0	0,0	247	12,5	247	3,4
Subtotal	608	46,6	852	45,5	1016	47,4	766	38,7	3242	44,4
Sin datos	6	0,5	48	2,6	176	8,2	405	20,5	635	8,7
TOTAL	1304	100,0	1873	100,0	2142,0	100,0	1977	100,0	7296	100,0

Fuente: Departamento de Asistencia Jurídica (DAJ). Base de datos en planilla Excel que recopila los antecedentes enviadas por cada una de las CAJ

El cuadro anterior entrega una interesante evidencia del tipo de respaldo de los acuerdos obtenidos. Se entiende que los acuerdos privados tienen una expectativa de cumplimiento menos sólida que aquellos presentados en los tribunales o que son refrendados en un acuerdo notarial o ante una entidad formal.

Los acuerdos que podrían denominarse menos sólidos (Acuerdos privados) representan más del 50% de los casos, para los años 2011 y 2012, para caer en torno al 40% en los años 2012 y 2013. Además, entre los años 2010 – 2013 los acuerdos privados escritos cayeron de un 35,4% a un 28,8%, pero como contrapartida subieron para el mismo período los acuerdos privados orales desde un 17,7% a un 22,5%⁸⁸. Por el contrario, los acuerdos más formalizados se situaron en todos los años en torno al 45%, con la excepción del año 2013 en que cayeron a un 38,7%. Desgraciadamente, los casos sin datos aumentaron del 6,5% en el año 2010 a un 20,5 en el año 2013. A esto debe agregarse, que no se hace por parte del servicio un seguimiento del cumplimiento de los mismos para verificar la fortaleza de los distintos tipos de acuerdos.

Componente 3: Representación Judicial

Nombre y fórmula	Años			
	2010	2011	2012	2013
<p>1 Eficacia/Producto Porcentaje de causas canceladas, abandonadas y/o desistidas en relación al total de causas terminadas por las Corporaciones de Asistencia Judicial.</p> <p>(N° total de causas canceladas, abandonadas y/o desistidas el año t/ n° total de causas terminadas por las Corporaciones de Asistencia Judicial, durante el año t)*100</p>	19,4% (36957/190330) *100	28,6% (39774/190607) *100	20,6% (25754/161932) *100	21,6% (26522/158827) *100
<p>2 Eficacia/Proceso Porcentaje de causas ingresada a los Tribunales de Justicia en relación al total de causas vigentes en la línea judicial.</p> <p>(N° total de causas ingresada a los Tribunales de Justicia, durante el año t/N° total de causas vigentes en la línea judicial, durante el año t)*100</p>	83,9% (134025/159801)* 100	93,9% (139364/148341)* 100	91,7% (134.431/146.581)* 100	91,1% (126.255/138522)* 100

El indicador 1 permite hacer el seguimiento de términos de carácter administrativo que evidencian la frustración de la acción judicial en curso (Deserción), sea a consecuencia de las actuaciones u omisiones por parte del usuario/a, en cuanto a su disposición para seguir con el procedimiento; o bien por la forma en que está siendo llevada la causa por el abogado que no

⁸⁸ El servicio en el comentario a este punto señaló: “Esta situación se aborda y norma de manera distinta a partir del modelo de atención diseñado para la línea, cuya implementación se inicia en el año 2014, en virtud del cual se insta a resolver los casos por la vía de transacciones judiciales o extrajudiciales, pero que revistan de las garantías que posibiliten la coerción de las partes en caso de incumplimiento.”

satisface las expectativas del representado y busca otras alternativas fuera de las Corporaciones.

Los datos que registran las CAJ indican que las causas desertadas entre el año 2010 – 2013 en términos porcentuales, han girado en torno al 20% - con la excepción del año 2011 que se elevó al 28,6%.

Cuadro 29: Causas desertadas (canceladas (1), revocadas (2), abandonadas (3) o desistidas (4)) respecto del total de causas terminadas

Por materias y totales
2010 – 2013
N° y %

Materias	2010			2011			2012			2013			TOTAL
	Total Terminadas	Desertadas	%	Total Terminadas	Desertadas	%	Total Terminadas	Desertadas	%	Total Terminadas	Desertadas	%	Desertadas 2010-13 %
Familia	128.915	22.000	17,1	136.611	23.529	17,2	116.622	15.984	13,7	117.304	16.942	14,4	15,7
Laboral	39.461	5.836	14,8	29.356	6.752	23	22.793	2.477	10,9	19.511	2.589	13,3	15,9
Civil	18.936	7.999	42,2	21.322	8.325	39,0	19.893	6.628	33,3	19.088	5.990	31,4	36,5
Penal	2.451	954	38,9	2.340	797	34,1	1.916	454	23,7	2.156	714	33,1	32,9
Otras	567	168	29,6	978	371	37,9	708	211	29,8	768	287	37,4	34,3
TOTAL	190.330	36.957	19,4	190.607	39.774	28,6	161.932	25.754	20,6	158.827	26.522	21,6	18,3

Fuente: Departamento de Asistencia Jurídica (DAJ). Base de datos en planilla Excel que recopila los antecedentes enviadas por cada una de las CAJ

(1) Abogado Jefe renuncia al patrocinio judicial poniendo término a la tramitación de la causa en razón de la conducta impropia del patrocinado, tales como violencia física o verbal, o inasistencia grave e injustificada a alguna gestión esencial de la tramitación de la causa.

(2) Actuación judicial del usuario mediante la cual pone fin al patrocinio conferido al abogado ya sea en forma expresa o en virtud de conferir patrocinio a un abogado externo.

(3) Abogado jefe o supervisor declara abandonada una causa producto de la inasistencia injustificada del patrocinado al menos en 2citaciones necesarias e indispensables para la tramitación o gestión de la causa, dentro del plazo de 4 meses.

(4) Acto del usuario por medio del cual manifiesta en forma escrita su deseo de no perseverar en la tramitación judicial de su causa.

El comportamiento de las causas desertadas varía según materias. De este modo, las causas de familia son las que tienen el menor porcentaje de causas desertadas respecto de total terminadas cada año con el 15,7% respecto del total de causas, lo que se evalúa positivamente. Además, el porcentaje de deserción fue cayendo en los dos últimos años en relación a los dos primeros años. Así, en los años 2010 – 2011 alcanzaron un promedio del 17% las causas desertadas, disminuyendo en los años 2012 – 2013 a un promedio del 14%.

Estos porcentajes de menores deserciones de las causas de familia respecto de las otras materias se explican por los procedimientos y acciones de carácter administrativo que ha incorporado el sistema, posibilitando una mayor celeridad en la tramitación, lo que desincentiva el abandono del patrocinio judicial otorgado por la Corporación.

Por su parte, las causas laborales tienen niveles de deserciones similares a las de familia con el 15,9% en el período 2010 - 2013, pero con mayores fluctuaciones entre los años⁸⁹. Los otros tipos de causas tienen niveles de deserción claramente superiores, alcanzando porcentajes sobre el 30%. Destacan entre éstas las materias civiles y penales (Procedimiento antiguo) en que básicamente su procedimiento es escritural lo que alarga los procesos, desalentando a los intervinientes a proseguir.

El Estudio Complementario indagó la cantidad de causas desertadas respecto del total de las ingresadas a los Tribunales de Justicia para el período 2010 – 2013 en las CAJMETRO y CAJVAL. Este dato tiene importancia pues permite hacer un seguimiento de la proporción de causas desertadas por año, lo que no se puede observar en los registros de las Corporaciones que solo cuenta con el año en que desertaron.

En el cuadro siguiente se observan el resultado de lo encontrado en el EC:

Cuadro 30: Causas desertadas respecto del total de causas ingresadas a los Tribunales de Justicia – CALVAL y CAJMETRO (2010 – 2013)
N° y %

CAJ	Años								Total	
	2010		2011		2012		2013			
	Desertadas /Ingresadas N°	%	Desertadas /Ingresadas N°	%	Desertadas /Ingresadas N°	%	Desertadas /Ingresadas N°	%	Desertadas /Ingresadas N°	%
CAJVAL	7/135	5.2	2/145	1.4	4/139	2.9	2/142	1.4	15/561	2.7
CAJMETRO	9/150	6	7/150	4.7	2/150	1.3	4/150	2.7	22/600	3.7
TOTAL	16/285	5.6	9/295	3.1	6/289	2.1	6/292	2.1	37/1161	3.2

Fuente: Estudio Complementario. DIPRES 2014

Se constata que los porcentajes de causas desertadas son bastante menores que las que aparecen en los registros de las Corporaciones, lo que se evalúa positivamente. De este modo, las causas desertadas de las CAJMETRO y CAJVAL, en ningún año superó el 6%, siendo su

⁸⁹ Las materias laborales también tuvieron modificaciones en la ley N° 20729 del año 2002 que agilizó las causas al establecer la oralidad de los procedimientos y en acortar el número de audiencias.

promedio en el período 2010 - 2013 de 3,2%, no encontrándose grandes diferencias entre ellas. En los registros de las Corporaciones dichos promedios en general se situaron sobre el 19%, siendo el promedio para todas las materias en el período 2010 – 2013 de un 18,3%. Lo que revela que la forma en que se está registrando las causas desertadas – considerando solo el año de la deserción y no incluyendo el año en que ingresaron, distorsiona el dato para el año respectivo, en este caso, para el período 2010 – 2013 hubo una sobre representación de las deserciones.

También en el EC se indagó las causales de las deserciones, información que no se consolida en las Corporaciones.

Cuadro 31: Causales de deserción de Causas – CAJVAL y CAJMETRO (2010 – 2013)

CAJ	Años								Total	
	2010		2011		2012		2013			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
CAJVAL										
Canceladas	1	14.2%	1	50.0%	0	0%	0	0%	2	13.3%
Revocadas	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Abandonadas	3	42.9%	1	50.0%	0	0%	0	0%	4	26.7%
Desistidas	3	42.9%	0	0%	4	100.%	2	100.%	9	60.%
Total	7	100%	2	100%	4	100%	2	100%	15	100%
CAJMETRO										
Canceladas	1	11.1%	3	42.9%	1	50.0%	0	0%	5	22.7%
Revocadas	1	11.1%	2	28.5%	0	0%	2	50.%	5	22.7%
Abandonadas	1	11.1%	1	14.3%	1	50.0%	2	50.%	5	22.7%
Desistidas	6	66.7%	1	14.3%	0	0%	0	0%	7	31.9%
Total	9	100%	7	100%	2	100%	4	100%	22	100%
TOTALES										
Canceladas	2	12.5%	4	44%	1	17%	0	0%	7	18,9%
Revocadas	1	6.2%	2	22%	0	0%	2	33,33%	5	13,5%
Abandonadas	4	25.%	2	22%	1	17%	2	33,33%	9	24,4%
Desistidas	9	56.3%	1	11%	4	66%	2	33,33%	16	43,2%
TOTALES	16	100 %	9	100%	6	100%	6	100%	37	100%

Fuente. Estudio Complementario. DIPRES 2014

(1) Se considera una causa cancelada cuando el abogado renuncia al patrocinio judicial poniendo término a la tramitación de la causa en razón de la conducta impropia del patrocinado, tales como violencia física o verbal, o inasistencia grave e injustificada a alguna gestión esencial de la tramitación de la causa.

(2) Se considera una causa revocada cuando por medio de una aactuación judicial del usuario, se pone fin al patrocinio conferido al abogado ya sea en forma expresa o en virtud de conferir patrocinio a un abogado externo.

(3) Se considera una causa abandonada cuando el abogado jefe o abogado auxiliar declara abandonada una causa producto de la inasistencia injustificada del patrocinado al menos en 2 citaciones necesarias e indispensables para la tramitación o gestión de la causa, dentro del plazo de 4 meses.

(4) Se considera una causa desistida cuando por medio de un acto del usuario, éste manifiesta en forma escrita su deseo de no perseverar en la tramitación judicial de su causa.

Al revisar las causas de deserción totales, se constata que las que son de responsabilidad del representado (Canceladas más abandonadas) son el 43%. En cambio, en las que el Representado renuncia activamente a la causa (Revocada más desistidas) son el 57% de las causas. Esto puede ocurrir por diversas razones, siendo una de ellas que no se está satisfecho por la actuación del abogado, pero también porque jurídicamente no está en condiciones de ganar, entre otras razones.

Estas tendencias generales se mantienen entre las CAJ, ya que por responsabilidad del Representado constituye el 60% de las causales en CAJVAL y el 54% en CAJMETRO. Al comparar, las razones de las deserciones por Corporación en detalle, se observan diferencias. Así, en CAJVAL las causas que fueron desistidas tienen una importante predominancia, constituyendo el 100% de las causales para los años 2012 y 2013. No hubo causas terminadas por revocación en el período.

En CAJMETRO están las causas de abandono más distribuidas entre los distintos tipos de razones. Destacándose para el año 2010 las desistidas con el 66,7%, pero para los años 2012 y 2013 no hubo causas abandonadas por desistimiento.

Se puede concluir entonces que no hay causales tan claramente predominantes, para hacerse un juicio definitivo.

El cuadro siguiente detalla el resultado del indicador 2 de las causas ingresados a tribunales respecto del total causas vigentes del componente representación judicial.

Cuadro 32: Causas ingresadas a los Tribunales de Justicia respecto del total de causas vigentes del Componente
2010 – 2013
N° y %

Materias	Años												Total		
	2010			2011			2012			2013					
	Causas Ingresadas a Tribunal	Causas totales Vigentes	%	Causas Ingresadas a Tribunal	Causas totales vigentes	%	Causas Ingresadas a Tribunal	Causas totales vigentes	%	Causas Ingresadas a Tribunal	Causas totales vigentes	%	Causas Ingresadas a Tribunal	Causas totales vigentes	%
Familia	109621	125952	87,0	116951	121417	96,3	114931	122200	94,1	107617	115710	93,0	449120	485279	92,5
Laboral	2713	2864	94,7	2450	2557	95,8	684	1135	60,3	266	327	81,3	6113	6883	88,8
Civil	17804	26024	68,4	18580	22609	82,2	17374	21278	81,7	16851	20712	81,4	70609	90623	77,9
Penal	3887	4961	78,4	1383	1758	78,7	1442	1968	73,3	1521	1773	85,8	8233	10460	78,7
TOTAL	134025	159801	83,9	139364	148341	93,9	134431	146581	91,7	126255	138522	91,1	534075	593245	90,0

Fuente: Departamento de Asistencia Jurídica (DAJ). Base de datos en planilla Excel que recopila los antecedentes enviadas por cada una de las CAJ

Un indicador relevante es porcentaje de causas ingresadas a los Tribunales de Justicia respecto del total de causas vigentes, ya que permite saber en qué medida las Corporaciones están cumpliendo con el mandato de presentar las causas a los tribunales. Se tiene establecida en el año 2011 una meta mínima del 80% de presentaciones ante los tribunales respecto de las causas vigentes en Representación Judicial, lo que en promedio se cumple satisfactoriamente puesto que el 90% de las causas son presentadas durante el período 2010 – 2013.

Las materias de familia con el 90% de las causas presentadas a los tribunales en todo el período, son las que logran los mejores resultados. En términos generales, la evolución del cumplimiento de este indicador se evalúa positivamente, ya que en el año 2013 en todas las materias se alcanzó la meta mínima del 80%, lo que no se había logrado en ningún año anterior.

Por último, este componente a través de la baja que se observó en el porcentaje de causas desertadas y el aumento del porcentaje de causas presentadas a tribunales, colabora directamente al cumplimiento del propósito.

Componente 4: Atención a víctimas de delitos violentos

Nombre y fórmula	Años			
	2010	2011	2012	2013
<p>Eficacia/Producto Porcentaje de causas con querellas en los Centros de Atención a Integral a Víctimas de Delitos Violentos en relación al total de casos vigentes en los Centros de Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos.</p> <p>(N° total de causas con querella en los centros de atención integral de víctimas de delitos violentos, durante el año t/ n° total de casos vigentes de los centros de atención integral de víctimas de delitos violentos, durante el año t)*100</p>	<p>47,7% (1186/2486)*100</p>	<p>45,8% (1147/2505)*100</p>	<p>38% (1045/2747)*100</p>	<p>39,8% (946/2378)*100</p>

Cuadro 33: Casos en que se presentaron querellas ante tribunales respecto del total de casos vigentes en el año a los Centros de Atención de delitos Violentos
2010 – 2013
N° y %

	2010	2011	2012	2013	Totales	Tasa de variación
Casos con querellas presentadas en el año	1186	1147	1045	946	4324	-25,4
Casos Vigentes	2486	2505	2747	2378	10116	-4,5
% Casos con querellas	47,7%	45,8	38,0	39,8	42,7	

Fuente: Departamento de Asistencia Jurídica (DAJ). Base de datos en planilla Excel que recopila los antecedentes enviadas por cada una de las CAJ

Para este indicador se fijó una meta de cumplimiento del 50% para el año 2010, la que fue incrementada para los años siguiente a un mínimo del 60%. Estas metas no se cumplieron en ninguno de los años, cuyos resultados en el tiempo han ido cayendo. En efecto, en el 2010 alcanzaban a un 47,7% los casos con querellas presentadas respecto de los casos vigentes, lo que fue decreciendo posteriormente para estabilizarse en el año 2013 en un 39,8%.⁹⁰

Este no cumplimiento de metas no tienen una explicación muy clara, aunque valdría la pena preguntarse qué porcentaje de todas las víctimas están disponibles para perseguir judicialmente a sus victimarios, lo que puede significar revivir una situación traumática, especialmente en aquellos que afectan particularmente la integridad moral de las persona, como por ejemplo, los delitos sexuales, VIF, entre otros.

⁹⁰ El programa ha señalado que en la base de datos existe un error en la cuantificación que se refleja en cuadro citado, puesto que lo que la meta pretende medir es la relación del total de casos con querellas vigentes (pueden venir de años anteriores) sobre el total de casos vigentes (pueden venir de años anteriores). En estos nuevos antecedentes, todos los porcentajes están sobre el 67% de cumplimiento. No se incluye este cuadro en el informe, porque no se cuenta con la información de CAJTA y porque el universo considerado mínimo que corresponde al año 2010 es de 24.925 casos (faltando el dato de la CAJTA). Considerando que los beneficiarios por año son más menos 5000, aparecen muy abultadas estas cifras. Podría explicarse estas grandes diferencias por causas vigentes acumuladas, pero no se compadecen con los hallazgos del Complementario para CAJVAL y CAJMETRO (que asumimos que son extrapolables a las otras CAJ) muestra que el porcentaje casos vigentes en todo el periodo llega como máximo al 38,2% acumulado, por lo tanto, resultan cantidades desproporcionadas de casos vigentes que surgirían de estos nuevos datos. Por lo tanto, debería haber un error en esta cuantificación.

En el Estudio Complementario se midió en la muestra de las CAJVAL y CAJMETRO, el porcentaje de casos vigentes respecto al total de casos ingresados en el año respectivo. Este tipo de información no está disponible en la base de datos de las Corporaciones.

Cuadro 34: Casos en que se presentaron acciones ante tribunales respecto del total de casos ingresados a los Centros de Atención de delitos Violentos

CAJ	Años								Total	
	2010		2011		2012		2013			
	Vigentes /Totales N°	%	Vigentes /Totales N°	%	Vigentes /Totales N°	%	Vigentes /Totales N°	%	Vigentes /Totales N°	%
CAJVAL	3/45	6.7	4/45	8.9	15/52	28.8	31/49	63.3	53/191	27.7
CAJMETRO	2/48	4.2	11/48	22.9	23/47	48.9	37/48	77.1	73/191	38.2
TOTAL	5/93	5.4	15/93	16.1	38/99	38.4	68/97	70.1	126/382	33.0

Fuente: Estudio Complementario. DIPRES 2014

Se puede constatar que existen casos vigentes que se arrastran desde el año 2010. El promedio de casos vigentes en dicho año es del 5,4% respecto al total de ingresadas ese año, siendo algo superior en CALVAL (6,7%) que en CAJMETRO (4,2%). En los años siguientes, los porcentajes de casos vigentes en CAJMETRO son muy superiores a los de CAJVAL. De este modo, CAJVAL para los años 2011, 2012 y 2013 tiene un porcentaje de casos vigentes respecto a los ingresados para esos años del 8,9%, 28,8% y 63,3% respectivamente. En cambio, los porcentajes de causas vigentes en CAJMETRO para esos mismo años son del 16,1%, 48,9% y 70,1%, que son bastante superiores a los de CAJVAL.

Se puede entender que por las complejidades que aborda éste componente, se puede arrastrar un cierto porcentaje de casos que no logran concluirse en el año. Sin embargo, las diferencias de estas magnitudes, al menos ameritan alguna reserva y que pueden estar asociadas a situaciones de gestión en el tratamiento de los casos.

También en el Estudio Complementario se quiso saber cuáles eran las razones que llevan a cerrar los casos. No se dispone de esta información en la base de datos de las Corporaciones. Estos resultados pueden verse en el cuadro siguiente:

Cuadro 35: Cierre integral (1) y administrativo (2) de casos CAVIS por CAJ y Total (2010 – 2013)

CAJ	Años												
	2010			2011			2012			2013			
	Cierre Casos		Total	Cierre Casos		Total	Cierre Casos		Total	Cierre Casos		Total	
	Integ ral	Administ rativo		Integ ral	Administ rativo		Integ ral	Administ rativo		Integ ral	Administ rativo		
CAJVAL	N	41	1	42	40	1	41	37	0	37	18	0	18
	%	97.6 %	2.4%	100 %	97.6 %	2.4%	100 %	100 %	0.0%	100 %	100 %	0.0%	100 %
CAJMETRO	N	38	8	46	33	4	37	23	1	24	10	1	11
	%	82.6 %	17.4%	100 %	89.2 %	10.8%	100 %	95.8 %	4.2%	100 %	90.9 %	9.1%	100 %
TOTAL	N	79	9	88	73	5	78	60	1	61	28	1	29
	%	89.8 %	10.2%	100 %	93.6 %	6.4%	100 %	98.4 %	1.6%	100 %	96.6 %	3.4%	100 %

Fuente: Estudio Complementario. DIPRES 2014

(1) Se realiza el cierre del último servicio informando al usuario, validando los logros, y empoderándolo para su inserción familiar y social.

(2) Se da por finalizado el caso debido a: abandono del caso por parte de la víctima, el que se produce luego de haber sido citado el usuario en tres oportunidades, y que éste no haya concurrido al Centro sin justificar su inasistencia; decisión de no continuar (desistimiento expreso); el usuario confiere mandato a un abogado particular; la víctima tiene una conducta impropia o poco respetuosa para con los funcionarios del Centro; otros (imposibilidad de intervenir por razones de traslado, fallecimiento u otros motivos de fuerza mayor que impiden la concurrencia del/la usuario/a al Centro).

Para efectos del análisis se entenderá que el cierre integral corresponde a una situación positiva para las víctimas que egresan del Centro. Por el contrario, el cierre administrativo corresponde a una situación frustrada respecto al resultado de la Atención a la Víctima. Desde estos puntos de vista, pueden evaluarse positivamente los resultados, puesto que con la excepción del año 2010 en que el promedio de cierres integrales fue del 89,8%, en el resto de los años este promedio fue claramente superior al 90%.

El desempeño de CAJVAL es muy meritorio, ya que el porcentaje más bajo de cierre integral fue en los años 2010 y 2011 con el 97,6% respecto del total de los casos cerrados. Para los años 2012 y 2013 todos los casos cerrados con resultados favorables a las víctimas fue del 100%. En la CAJMETRO aunque también tiene buenos resultados, sus porcentajes de éxito son más bajos, pues los cierres integrales van desde el 82,6% en el 2010 hasta el 95,8% en el año 2012.

El siguiente cuadro aborda las áreas de atenciones que realiza el componente.

**Cuadro 36: Total de atenciones realizadas según Área
Por año
2010 – 2012
N° y %**

	2010		2011		2012		2013		Tasa de variación 2010-2013
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
Área de atenciones									
Jurídica	46421	27,7	88757	57,9	65232	50,0	55.575	55	19,7
Social	14552	8,7	28731	18,8	28441	21,8	22.035	21,7	51,4
Psicológica	56959	34,0	35148	22,9	36340	27,8	23.377	23,0	-59,0
Siquiátrica	49554	29,6	543	0,4	478	0,4	498	0,5	-99,0
Total	167.486	100	153.179	100	130.491	100	101.485		-39,4

Fuente: Departamento de Asistencia Jurídica (DAJ). Base de datos Excel que recopila los antecedentes enviadas por cada una de las CAJ

Se detalla el conjunto de atenciones registrada por área, sin identificar la cantidad entregada por los casos en particular, ni el número de casos involucrados.

Por el perfil institucional no es sorprendente que las atenciones jurídicas representen más del 50% del total entre los años 2011 y 2013. Es por lo mismo llamativo, que en el 2010 las atenciones predominantes no fueran las jurídicas (27,7%), sino las psicológicas y siquiátricas que en conjunto representaron el 64% de todas las atenciones en ese año. Esto varía sustancialmente en los años siguientes, en que las atenciones sociales y jurídicas tienen un incremento importante en el período 2010 a 2013 de un 51,4% y 19,7% respectivamente. Las atenciones psicológicas y siquiátricas tienen una caída significativa del 59% y 99% respectivamente en el mismo período.

Se desconoce el tipo y calidad de estas atenciones tendiente a saber la conformidad de los usuarios y los resultados que se obtienen.

2.3. Cobertura y focalización del programa

El programa ha atendido durante el periodo estudiado un promedio de 823 mil beneficiarios anualmente, mostrando una disminución de un 7% en el número total de beneficiarios durante el periodo investigado. Esta disminución ocurre en cada uno de los componentes del servicio como puede verse en el cuadro siguiente:

Cuadro 37: N° de Beneficiarios Efectivos Años 2010-2013

	2010	2011	2012	2013	% Variación 2010-2013
<i>Componente 1</i>	657.807	607.858	638.966	626.878	-4.7%
<i>Componente 2</i>	15.562	14.355	13.393	12.358	-20.6%
<i>Componente 3</i>	184.110	172.127	167.010	158.504	-13.9%
<i>Componente 4</i>	5.614	6.492	5.867	5.104	-9.1%
<i>Total</i>	863.093	800.832	825.236	802.844	-7.0%

Fuente: Elaboración propia en base a datos del Departamento de Asistencia Jurídica

Existe un comportamiento diferenciado en la disminución de casos atendidos por componente. Así, el componente 2 es el que presenta la mayor disminución proporcional, con un 20,6% en el periodo estudiado. El componente 3, de patrocinio judicial cae en un 13,9%, el componente 4 disminuye sus beneficiarios en un 9,1% y el componente cae en un 4,7%.

La disminución en la cantidad de casos atendidos a nivel general da cuenta de una disminución ya sea en la demanda efectiva (lo que podría deducirse de la disminución en el componente uno, que posee un carácter más general)⁹¹, o en una menor eficacia en la producción de los bienes⁹². Es posible decir que esta disminución no se debe a una estrategia definida por la organización, ya que, por ejemplo, un esfuerzo de desjudicialización de casos implicaría la disminución en casos de patrocinio judicial teniendo como correlato un aumento en los casos de resolución alternativa de conflictos.

En el cuadro siguiente se registra la cobertura del programa.

⁹¹ No es posible tener certeza al respecto al no contar con estudios que estimen la propensión a judicializar conflictos por parte de la ciudadanía.

⁹² La contraparte señala otras alternativas explicativas en su comentario este párrafo: "...o por el impacto en esta línea de servicio de la implementación del Sistema de Mediación Familiar, el que a medida que transcurren los años se consolida es así como actualmente su crecimiento es de un 10% anual según datos proporcionados por la Unidad Coordinadora del Sistema de Mediación Familiar, generando con ello un menor ingreso a las CAJ, el que es caracterizado por ser de mayor nivel de complejidad lo que hace inferir que son de una mayor duración y mayor inversión de horas profesionales para su atención..."

Cuadro 38: Cobertura Años 2010-2013

Año	Población Potencial (a)	Población Objetivo (b)	Beneficiarios Efectivos (c)	% Beneficiarios respecto a Población Potencial (c)/(a)	% Beneficiarios respecto a Población Objetivo (c)/(b)
<i>Componente 1</i>					
2010	17.952.056	17.952.056	657.807	3.7%	3.7%
2011	18.106.231	18.106.231	607.858	3.4%	3.4%
2012	18.260.411	18.260.411	638.966	3.5%	3.5%
2013	18.414.596	18.414.596	626.878	3.4%	3.4%
%Variación 2010-2013	2.6%	2.6%	-4.7%	-7.1%	-7.1%
<i>Componente 2</i>					
2010	17.094.275	2.626.679	15.562	0.1%	0.6%
2011	17.248.450	2.943.772	14.355	0.1%	0.5%
2012	17.402.630	2.478.905	13.393	0.1%	0.5%
2013	17.556.815	2.757.006	12.358	0.1%	0.4%
%Variación 2010-2013	2.7%	5.0%	-20.6%	-22.7%	-24.3%
<i>Componente 3</i>					
2010	2.461.576	403.611	184.110	7.5%	45.6%
2011	2.483.777	502.410	172.127	6.9%	34.3%
2012	2.505.979	353.106	167.010	6.7%	47.3%
2013	2.528.181	432.942	158.504	6.3%	36.6%
%Variación 2010-2013	2.7%	7.3%	-13.9%	-16.2%	-19.7%
<i>Componente 4</i>					
2010	200.017	79.285	5.614	2.8%	7.1%
2011	211.934	89.713	6.492	3.1%	7.2%
2012	186.856	79.117	5.867	3.1%	7.4%
2013	196.282	81.068	5.104	2.6%	6.3%
%Variación 2010-2013	-1.9%	2.2%	-9.1%	-7.4%	-11.1%

Fuente: Elaboración propia a partir de datos consolidados CAJ. INE (2014) Proyecciones de población 1950-2050. Tomo 1; INE- DICOEX (2005). Chilenos en el exterior: Dónde viven, cuántos son y qué hacen los chilenos en el exterior. Santiago; INE, Anuario de Justicia 2010-2012; Ministerio de Desarrollo Social. CASEN 2011; CAJ. Modelo de atención Centros y Unidades de Atención Integral a Víctimas de delitos violentos de las Corporaciones de Asistencia Judicial. 2010. Ministerio del Interior y Seguridad Pública. Bases de datos frecuencia de casos policiales y VIF 2010-2013. Ministerio del Interior y Seguridad Pública. Encuesta nacional urbana de seguridad ciudadana 2010-2013. Ministerio del Interior y Seguridad Pública. Encuesta nacional de victimización por violencia intrafamiliar y delitos sexuales 2012.

En los cuatro componentes se aprecia una tendencia a la disminución de la cobertura. En el caso de los tres primeros componentes, esta está dada por un aumento de las poblaciones potencial (en torno al 2,6% en los tres componentes) y objetivo (2,6%, 5% y 7,3% para los componentes 1, 2 y 3, respectivamente) y la disminución en el número de beneficiarios efectivos en el periodo estudiado (4,7%, 20,3% y 13,9%, para los componentes 1, 2 y 3,

respectivamente). Esto es un elemento negativo debido a que de forma sistemática se estaría perdiendo eficacia en la producción de los bienes, lo que redundaría en una menor contribución al propósito del programa.

El cuarto componente, de Atención a Víctimas de Delitos Violentos, muestra una disminución en sus poblaciones objetivo (-8%) y potencial (-3,7%) menor a la disminución en la población atendida por el componente (9%), es decir, existe un aumento en la brecha de cobertura.

Al revisar los datos de cada uno de los componentes, es posible apreciar que existe, en el componente 1, de Información y difusión de derechos, una baja cobertura de tanto en población potencial como objetivo (3,7% para 2010 y 3,4% para 2013). A nuestro juicio, esto se debe a la definición universalista que poseen la población potencial y objetivo de este componente, las que en el periodo estudiado muestran un aumento debido al crecimiento demográfico, mientras el número de beneficiarios efectivos durante el mismo periodo disminuye en un 4,7%.

En el componente 2, RAC, que tampoco tiene un carácter focalizado, se observa una escasa cobertura en función de ambas poblaciones. Se constata también un aumento en las poblaciones potencial (2,7%) y objetivo (5%) y una disminución en la cantidad de beneficiarios efectivos de un 20,6% en el periodo estudiado.

En el caso del componente, Patrocinio Judicial, se da la misma tendencia de disminución en la cobertura. De este modo, la cobertura de población objetivo pasó de un 45,6% en 2010 a un 36,6% en 2013. Es importante destacar que este componente es el único que tiene focalización, siendo también el que presenta mayores porcentajes de cobertura para ambas poblaciones.

Finalmente, en el componente 4, de Atención a Víctimas de delitos violentos, tiene una cobertura con promedios cercanos al 7% respecto de la población objetivo, siendo el componente que tiene mejores coberturas después de Representación Judicial. Es importante destacar que en la estimación de población objetivo de este componente, se trabaja con las cantidades directas de casos policiales (delitos) registrados por la policía, es decir, está referida a la cantidad efectiva de víctimas de delito. Asimismo, se aprecia durante el periodo 2010-2013 una disminución en la población potencial (-1,9%), un aumento en la población objetivo (2,3%). No obstante, la población beneficiaria de este componente cae en una proporción superior (-9,1%), lo que se evalúa negativamente.

A juicio del panel la escasa focalización de los componentes, producto del carácter universalista de los servicios y la falta de información que facilite una mejor estimación de las poblaciones potencial y objetivo, limita la capacidad de las CAJ a la hora de estimar su oferta de servicios, lo que no contribuye al propósito del programa.

Criterios de focalización

La cobertura respecto a la población objetivo varía por componente, teniendo valores sobre 10% sólo en el componente focalizado (patrocinio judicial). A juicio del panel, la universalidad en la prestación de servicios del programa y la carencia de información respecto a conflictividad social impide una correcta estimación de las poblaciones objetivo y potencial del programa en los componentes 1 y 2, lo que atenta contra la cobertura de los mismos.

En el caso del componente tres, que es focalizado socioeconómicamente por medio de la Ficha de Protección Social (FPS) y por la Entrevista de Primera Atención (EPA) (ver anexo 3), es donde se aprecia una mayor cobertura respecto de la población objetivo. Es posible ver eficacia

en el mecanismo de focalización, ya que al evaluar el beneficio por medio de la Ficha de Protección Social el servicio queda en línea con la forma en que el Estado define a la población vulnerable en el marco de sus políticas sociales. Es también valorable el uso de la FPS en tanto delega el mecanismo de focalización y definición primaria de la población vulnerable a un organismo especializado, como es el Ministerio de Desarrollo Social. Por este motivo, se valora positivamente el uso de la Ficha de Protección Social como mecanismo de focalización.

Por otro lado, también se valora el uso de la EPA como espacio de ajuste, en tanto permite evaluar a aquellas personas que no poseen Ficha de Protección Social o que no tienen suficiente puntaje para pasar de forma automática al patrocinio. Esto permite, por ejemplo, prestar atención a personas en situación de vulnerabilidad que por diversos motivos no poseen una FPS actualizada o que presentan problemas que escapan a su capacidad de pago. Se valora positivamente también el hecho de que el mecanismo de focalización secundario (la EPA) cuente con un protocolo de aplicación y segmentación en línea con las políticas de protección social del Estado. (Ver Anexo 3). Es valorable también que el funcionamiento piloto del mecanismo de focalización haya sido evaluado por una entidad externa a través de licitación pública (RIAL Consultores, 2011).

El Estudio Complementario indagó sobre el uso de los distintos instrumentos en las causas de CAJMETRO y CAJVAL que puede verse en el cuadro siguiente.

Cuadro 39: Uso de instrumentos de focalización CAJ (Metropolitana y Valparaíso) 2010-2013

	2010	2011	2012	2013	Total
<i>FPS</i>	42.5%	42.4%	41.2%	43.8%	42.5%
<i>EPA</i>	9.1%	12.2%	28.0%	28.8%	19.6%
<i>Ambas (FPS y EPA)</i>	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
<i>Sin instrumento a)</i>	21.1%	20.7%	12.8%	12.0%	16.6%
<i>Sin información b)</i>	27.4%	24.7%	18.0%	15.4%	21.4%
<i>Total</i>	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

a) No se aplicó FPS ni EPA; b) No se tienen antecedentes

Fuente: Estudio complementario. DIPRES 2014

Se constató que existe un mayor uso de la FPS como mecanismo de focalización socioeconómica y un uso secundario, aunque en aumento, de la EPA. En el período 2010 – 2013 un 62% cumplió con el requisito del uso de instrumento de focalización. Sin embargo, es criticable que haya en el período un 16,6% de atendidos que no tiene ninguno de los instrumentos aplicados y un 21,4% no tiene esta información. Aunque ha habido una mejora en este aspecto, porque en el año 2010 un 48,4% figura sin instrumento o sin información, lo que descendió para el año 2013 a un 38%.

Perfil de los usuarios

Existe información limitada en los sistemas de las CAJ para dar cuenta de las características de los usuarios del servicio. Sin embargo, es posible, por medio de la descripción general e información de estudios complementarios dar una visión general sobre este tema.

La población que asiste a las CAJ es mayoritariamente femenina (ubicándose en valores cercanos al 65%) y presenta una composición diferencial de acuerdo al componente bajo análisis. Por ejemplo, existe una mayor participación femenina (cercana al 75%) en el caso de los CAVI y una participación más equitativa en las áreas de Patrocinio Judicial y Resolución Alternativa de Conflictos.

Cuadro 40: Usuarios por año según sexo

		Orientación e información de Derechos	Resolución alternativa de Conflictos	Representación Judicial	Centros de Víctimas de Delitos Violentos	TOTAL
AÑO 2010	Mujeres	423.299	9.572	110.523	4.173	547.567
	Hombres	234.508	5.990	73.587	1.441	315.526
	Total	657.807	15.562	184.110	5.614	863.093
AÑO 2011	Mujeres	393.167	8.757	102.858	5.048	509.830
	Hombres	214.691	5.598	69.269	1.444	291.002
	Total	607.858	14.355	172.127	6.492	800.832
AÑO 2011	Mujeres	410.684	8.148	102.633	4.408	423.240
	Hombres	228.282	5.245	64.377	1.459	299.363
	Total	638.966	13.393	167.010	5.867	825.236
AÑO 2013	Mujeres	409.469	7.589	97.875	3.869	518.802
	Hombres	217.409	4.769	60.629	1.235	284.042
	Total	626.878	12.358	158.504	5.104	802.844

Fuente: Departamento de Asistencia Jurídica (DAJ). Base de datos Excel que recopila los antecedentes enviadas por cada una de las CAJ

Cuadro 41: Usuarios por año según sexo (en porcentajes)

Componente	Año							
	2010		2011		2012		2013	
	M	H	M	H	M	H	M	H
Orientación e información de Derechos	64%	36%	65%	35%	64%	36%	65%	35%
Resolución Alternativa de Conflictos	62%	38%	61%	39%	61%	39%	61%	39%
Representación judicial	60%	40%	60%	40%	61%	39%	62%	38%
Centros de Víctimas de Delitos Violentos	74%	26%	78%	22%	75%	25%	76%	24%
TOTAL	63%	37%	64%	36%	64%	36%	65%	35%

Fuente: Departamento de Asistencia Jurídica (DAJ). Base de datos Excel que recopila los antecedentes enviadas por cada una de las CAJ

Considerando esta situación, el DAJ encargó (vía licitación pública) durante el año 2013 un “Estudio diagnóstico de las necesidades de las usuarias de los servicios de patrocinio judicial

otorgados por las Corporaciones de Asistencia Judicial”, el que fue adjudicado a la Universidad de Concepción⁹³.

De acuerdo a dicho reporte, un 72% de los usuarios/as que acceden a Patrocinio Judicial son de sexo femenino (lo que es una sobrestimación respecto a los datos de las propias CAJ). El 59% de las personas que acceden a Patrocinio Judicial son menores de 45 años, el grupo de mayor presencia corresponde a tramo de 31 a 45 años. Por sexo, el grupo etáreo entre los 18 y 30 años, el 77% de beneficiarios lo constituyen mujeres y 23% hombres. En cambio, en los beneficiarios de más de 60 años el 62% corresponde a mujeres y un 28% a hombres.

Por otro lado, el 76% de las usuarias posee Ficha de Protección Social, con un puntaje promedio de 5.772 puntos, mientras que sólo el 43% de los hombres encuestados tienen este instrumento aplicado con un puntaje promedio de 7.743 puntos. Los hombres tienen un mayor nivel educacional que las mujeres. Así el 44,4% de las mujeres tiene educación media incompleta o menos, en cambio, los hombres un 35,1% tiene este nivel educacional. Las mujeres con educación media completa alcanza a un 34,6% del total de beneficiarias y un 20,5% tiene educación superior completa o incompleta. En los hombres estos porcentajes son del 36,2% para aquellos con educación media completa y un 28,2% tiene educación superior incompleta o completa. Todos estos datos indican que las mujeres presentan una mayor vulnerabilidad socioeconómica que los hombres.

Las mujeres acceden mayoritariamente a patrocinio judicial por causas de Familia, donde la materia específica más importante es Pensión Alimenticia y en el 89% de los casos actúan como demandantes.

Desde el análisis cuantitativo “La falta de recursos económicos” y el “desconocimiento de los servicios de la CAJ” son los principales obstáculos para acceder a los servicios de Patrocinio Judicial.

A juicio del panel es rescatable el esfuerzo realizado respecto a la identificación de perfiles (aunque sean de tipo genérico, como sexo) que permitan mejorar la experiencia de los usuarios en el marco de la prestación de servicios, por lo que se valora positivamente estas iniciativas.

2.4. Calidad

Componente 1: Orientación, difusión y promoción de derechos

Este componente no tiene formulado indicadores de calidad en la matriz de marco lógico.

Componente 2: Resolución Alternativa de Conflictos

Al igual que en el componente anterior, no se tienen formulado indicadores de calidad, lo cual se considera negativo. Sin embargo, la Universidad Alberto Hurtado realizó un estudio en el año 2012 de seguimiento de un proyecto de apoyo a 6 centros de Mediación de las CAJ realizado entre el año 2010 y 2011 con financiamiento de la Unión Europea y patrocinio del Ministerio de

⁹³ Universidad de Concepción (2013). Op. cit. Se trató de un estudio que consideró 2 grupos focales en la CAJBIOBIO y 2 en CAJMETRO. También consideró una encuesta representativa con beneficiarios del Componente Representación Judicial que ingresaron en el año 2011 a nivel nacional con un nivel de confianza de 95%. El total de encuestas levantada fue de 3.606. Los datos presentados corresponden a los resultados de esta encuesta.

Justicia⁹⁴. Estos centros son los de: Iquique; La Serena; Valparaíso; Santiago; Temuco y; Punta Arenas. Se entrevistaron a diez usuarios de cada centro de mediación para conocer sus niveles de satisfacción con la experiencia.

Ante la pregunta de si estaban satisfechos con el proceso de mediación, debían calificar la respuesta en una escala de 1 a 7, siendo 1 la nota más baja y 7 la más alta. La nota 7 fue la que tuvo una mayor frecuencia, representando un 61,02%. Al sumar las tres mejores notas se obtuvo un 94,48% de opiniones favorables de los usuarios respecto a los procesos de mediación, mientras que las opiniones desfavorables representaron un 5,31% (calificaciones 1, 2 y 3). Además, un 90% calificó satisfactoriamente el cumplimiento de las expectativas que se habían hecho sobre la mediación. Finalmente, un 95,9% recomendaría a otras personas pasar por un proceso de mediación.

Componente 3: Representación Judicial

Nombre y fórmula	Años			
	2010	2011	2012	2013
1 Calidad/Proceso Porcentaje de audiencias de familia en la que comparecen abogados en relación al total de audiencias en materia de familia asistida por las Corporaciones de Asistencia Judicial. (N° total de audiencias en materia de familia en la que comparecen abogados, durante el año t/n° total de audiencias en materia de familia asistidas por las Corporaciones, durante el año t)* 100	76,06% (126338/166084)* 100	81,31% (135199/166266)* 100	83,59% (134818/161.269)*100	83,96% (136562/162641)* 100

En este componente se colocó un indicador del porcentaje de audiencia de familias en la que concurren abogados. El siguiente cuadro muestra los resultados.

⁹⁴ Universidad Alberto Hurtado. Proyecto “Mejorando el acceso a la justicia y resolución colaborativa de conflictos sociales y familiares”. Santiago. 2012

Cuadro 42: Porcentaje de audiencias de familia en la que comparecen abogados en relación al total de audiencias de familia, por año y Corporación.

CAJ	Años								Total	
	2010		2011		2012		2013			
	A con abogado/ A Totales N°	%	A con abogado/ A Totales N°	%	A con abogado/ A Totales N°	%	A con abogado/ A Totales N°	%	A con abogado/ A Totales N°	%
CAJTA	9474/ 10615	89,3	10.982/ 12.213	89,9	8740/ 9773	89,4	9.158/ 10.005	91,5	38354/ 42606	90,0
CAJVA	31030/ 37625	82,5	32039/ 40777	78,6	33986/ 42685	79,6	33610/ 42786	78,6	130665/ 163873	79,7
CAJM ETRO	51440/ 65605	78,4	59370/ 71054	83,6	58944/ 67074	87,9	58944/ 67074	87,9	224817/ 267390	84,1
CAJBI OBIO	34394/ 52239	65,8	32808/ 42222	77,7	37029/ 45154	82	34850/ 42776	81,5	139081/ 182391	76,3
TOTAL	126338/ 166084	76,1	135199/ 166266	81,3	134818/ 161269	83,6	136562/ 162641	84	532917/ 656260	81,2

Fuente: Construido por el panel según base de datos DAJ

Se puede constatar que en más del 80% de las audiencias participa un abogado. El servicio tiene propuesta una meta del 70%, la que se cumple plenamente. Hay diferencias entre las CAJ, aunque todas ellas cumplen la meta. La CAJTA tiene los mayores porcentajes - en torno al 90% - de asistencia de abogados a las audiencias respecto a las otras corporaciones, entre los años 2010 – 2013. Cabe destacar la progresión al aumento de la CAJBIOBIO, que del 65,8% de asistencia de abogados a las audiencias, subió al 81,5% en el año 2013.

En el Estudio Complementario se levantó esta información para las muestras de las CAJMETRO y CALVAL. Sus resultados pueden verse en el cuadro siguiente:

Cuadro 43: Porcentaje de audiencias (A) de familia en la que comparecen abogados en relación al total de audiencias, por año y Corporación

CAJ	Años								Total	
	2010		2011		2012		2013			
	A con abogado/ A Totales N°	%	A con abogado/ A Totales N°	%	A con abogado/ A Totales N°	%	A con abogado/ A Totales N°	%	A con abogado/ A Totales N°	%
CAJVAL	62/99	62.6%	84/110	76.4%	53/83	63.9%	64/94	68.1%	263/386	68.1%
CAJMETRO	62/72	86.1%	49/59	83.1%	57/63	90.5%	56/60	93.3%	224/254	88.2%
TOTAL	124/171	72.5%	133/169	78.7%	110/146	75.3%	120/154	77.9%	487/640	76.1%

Fuente: Estudio Complementario. DIPRES 2014

A diferencia de la base de datos de las Corporaciones, en este caso se refiere a las causas ingresadas en cada año. Se constata que si la medición de la meta fuera en relación al seguimiento de las causas de cada año, CAJVAL habría estado bajo la meta del 70% en los años 2010, 2012 y 2013. En cambio, CAJMETRO ha estado sobre la meta holgadamente en los 4 años del período en evaluación, lo que permite que en promedio ambas Corporaciones estén cumpliendo la meta, lo que se valora positivamente.

El siguiente cuadro levantado a partir de la muestra del EC registra los tiempos promedios que demoran las causas en materia Civil, Familiar y Laboral. Este dato no es recogido por las Corporaciones.

Cuadro 44: Tiempo promedio de duración de causas de Representación Judicial terminadas por temas y por año (2010 – 2013) (N° de días)

Materias	Años								Total	
	2010		2011		2012		2013			
	Σ días/ N° causas terminadas	□ días	Σ días/ N° causas terminadas	□ Días	Σ días/ N° causas terminadas	□ días	Σ días/ N° causas terminadas	□ días	Σ días/ N° causas terminadas	□ Días
CAJVAL										
Civil	8294/30	276.5	6901/43	160.5	4315/30	143.8	2976/23	129.4	22486/126	178.5
Familia	6971/55	126.8	6022/55	109.5	3625/53	68.4	2576/35	73.6	19194/198	97
Laboral	1130/35	32.3	1106/33	33.5	1290/34	37.9	1301/29	44.9	4827/131	36.9
CAJMETRO										
Civil	21266/30	708.9	8561/19	450.6	3939/14	281.4	1565/8	195.6	35331/71	497.6
Familia	5579/40	139.5	3522/39	90.3	3570/40	89.3	3983/32	124.5	16654/151	110.3
Laboral	7052/29	243.2	4215/32	131.8	3364/35	96.1	3839/35	109.7	18470/131	141
TOTAL										
Civil	29560/60	492.7	15462/62	249.4	8254/44	187.6	4541/31	146.5	57817/197	293.5
Familia	12550/95	132.1	9544/94	101.5	7195/93	77.4	6559/67	97.9	35848/349	102.7
Laboral	8182/64	127.8	5321/65	81.9	4654/69	67.5	5140/64	80.3	23297/262	88.6

Fuente: Estudio Complementario. DIPRES 2014

El Estudio Complementario indagó sobre los tiempos de demora promedio de las causas de las muestras de CAJVAL y CAJBIOBIO en el período 2010 – 2013. Las causas laborales tuvieron un tiempo promedio de demora de 88,6 días, las de familia alcanzaron a 102,7 días y las civiles llegaron a 293,5 días. Son resultados que son buenos, puesto que se sabe que los tiempos de demora, por ejemplo, en materias civiles son bastante amplios (821 días de un juicio ordinario para el año 2012)⁹⁵

Lo que se evalúa positivamente es que en todas las materias estos tiempos disminuyeron sistemáticamente entre el año 2010 y 2013. Los tiempos de espera que más disminuyeron fueron las causas civiles que cayeron en un 70,3% (de 492,7 días a 146,5 días); luego vienen los temas laborales que cayeron en un 37,2% (de 127,8 días a 80,3 días) y finalmente las causas de familia que cayeron en un 25,9% (de 132,1 días a 97,9 días).

Se debe señalar que los tiempos de demora son muy diferentes entre ambas Corporaciones estudiadas. Así, los tiempos promedio para el período 2010 - 2013 en CAJMETRO en materia

⁹⁵ Claro E, Eliana; García José. **Reforma a la Justicia Civil y Comercial en Chile**. Libertad y Desarrollo. Serie Informe Justicia, 9. Abril 2012

civil son de 497,6 días contra 178,5 días en CAJVAL. Las materias de familia demoran en CAJMETRO 110,3 días y en CALVALPO 96,5 días. Finalmente, en CAJMETRO los temas laborales demoran 141 días y en CAJVAL 36,9 días. Se reitera la hipótesis que aunque los tiempos de demora judicial tiene muchos factores externos a las Corporaciones, estas sistemáticas diferencias podrían esconder problemas de gestión del que no se tienen antecedentes en la actualidad.

Por otra parte, el servicio encargo en dos oportunidades a la Universidad de Concepción la medición de la satisfacción de los usuarios con este componente. El primero fue realizado en el año 2011⁹⁶ en que se midieron tres dimensiones: *aspectos de la oficina, calidad de la atención y tramitación en tribunales*. Para su evaluación se utilizó la escala de 1 a 7, donde 7 es muy satisfecho y 1 muy insatisfecho. Para cada usuario/a se calculó la calificación promedio ponderando las dimensiones de un 50% para la calidad de la atención, 30% la tramitación en tribunales, 10% los aspectos de la oficina y 10% la satisfacción global. Los resultados arrojaron que la calificación promedio nacional fue de 6,1, destacando como la mayor fortaleza la calidad de la atención con un promedio de 6,3, mientras que los aspectos de la oficina obtuvieron un promedio de 5,8 y la tramitación en tribunales un 5,7.

En términos de satisfacción, a nivel nacional, el 78,9% de los usuarios/as se declaró satisfecho o muy satisfecho (nota 6 o 7), mientras que sólo un 5,5% se declaró insatisfecho

En el siguiente estudio que realizó la Universidad de Concepción en el año 2013⁹⁷ tuvo como objetivo realizar un diagnóstico de las necesidades de los usuarios de las Corporaciones de Asistencia Judicial que accedieron al servicio de Patrocinio Judicial, realizando un énfasis de género apuntando a la incorporación de esta perspectiva en el otorgamiento de este componente.

Se evaluaron temas relacionados con la infraestructura de atención, en que una de las principales demandas con el 42,9% de la menciones se refería a la importancia de la privacidad, encontrándose diferencias estadísticamente significativas entre las CAJ. En efecto, este ítem aparece más importante para la CAJMETRO con un 49,6% y menos importante para la CAJTA con un 33,2%.

Asimismo, se pidió a las personas encuestadas que indicaran los tres aspectos más prioritarios en la atención recibida en el consultorio. Cuatro fueron los aspectos considerados más prioritarios: claridad en la Información (43,6%), tiempo de espera para ser atendido (43,1%), tiempo que le dedicó el Abogado (41,7%) y disposición que tuvo el Abogado para responder sus dudas (41,2%).

En cuanto a los niveles de satisfacción de los usuarios en una calificación de 1 a 7, siete aspectos tienen una evaluación superior a 6 (tiempo que le dedico el abogado o el postulante, amabilidad en la atención y similares). Los aspectos que estuvieron bajo la nota 6 fueron tiempo

⁹⁶ Universidad de Concepción. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. **Estudio de satisfacción de usuarios en la línea de atención judicial de los consultorios jurídicos de las corporaciones de asistencia judicial**. Informe Final. 2011 agosto. Se consideró una muestra nacional de 3.602 usuarios/as, que tiene asociado un error de estimación de 1,6%. La distribución de la muestra por regiones fue calculada de manera que cada una de ellas sea estadísticamente significativa, con un error de estimación 6%.

⁹⁷ Universidad de Concepción. Facultad de Ciencias Económicas y administrativas. **Estudio diagnóstico de las necesidades de las usuarias de los servicios de patrocinio judicial otorgados por las Corporaciones de Asistencia Judicial**. Informe final. 2013, junio. Se utilizaron entrevistas cualitativas, focus group y se realizó una encuesta con 3.094 usuarios/as de Patrocinio Judicial. Tiene un error muestral de 1,4% para el total nacional con un 95% de confianza.

de espera (5,7), tiempo total de tramitación (5,7) y cumplimiento de plazos (5,8) por lo que se considera que en estos ítems presentan una relativa insatisfacción.

Otro aspecto abordado fue si se les había proporcionado información relativa en diferentes aspectos. El 88% de los/as usuarios/as recuerda haber recibido información sobre la Identificación de los profesionales que los atendieron, mientras que solo el 53% afirma haber recibido información de las actividades pendientes. En todo caso, las calificaciones sobre la información recibida fueron altas alcanzando en general una nota superior a 6.

También se calificó la facilidad para contactarse con los profesionales, las que también tuvieron una nota satisfactoria de un 6,1 para el abogado y de un 6,3 para los postulantes.

Finalmente, se le pidió a los encuestados los mayores obstáculos para acceder al componente, siendo los más mencionados la “Falta de recursos económicos para movilizarse u otros gastos” (34% de las menciones) y el “Desconocimiento de los servicios que entrega la CAJ” (34%).

Estas dos evaluaciones indican que las personas atendidas se sienten satisfechas de la atención entregada por el componente, revelándose como uno de los componentes fuertes del servicio en términos de calidad.

Componente 4: Atención a Víctimas de delitos violentos

No se tienen indicadores ni evidencias ligadas a la calidad del servicio prestado a los usuarios, lo que claramente es una deficiencia para el seguimiento del componente en los temas de calidad.

En el Estudio Complementario se midieron los tiempos de demora de las causas de Atención a Víctimas cuyos resultados pueden verse en el cuadro siguiente:

Cuadro 45: Tiempo promedio de duración de las causas CAVIS terminadas por CAJ.
2010 - 2013
(N° de días)

CAJ	Años								Total	
	2010		2011		2012		2013			
	∑ días/ N° causas	□ días	∑ días/ N° causas	□ días	∑ días/ N° causas	□ días	∑ días/ N° causas	□ días	∑ días/ N° causas	□ días
CAJVAL	14056/34	413.4	10489/29	361.7	10371/30	345.7	3249/15	216.6	38165/108	353.4
CAJMETRO	32556/44	739.9	23326/37	630.4	9529/24	397	1876/11	170.5	67287/116	580.1
TOTAL	46612/78	597.6	33815/66	512.3	19900/54	368.5	5125/26	197.1	105452/224	470.8

Fuente: Estudio Complementario. DIPRES 2014

Se puede observar que se trata de un promedio de días de duración en la muestra de las CAJ seleccionadas bastante considerable que en promedio son 470,8 días, pero que existen importantes diferencias entre ambas CAJ. De este modo, en CAJMETRO los tiempos de demora son de 580,1 días que casi doblan en duración a los de CAJVAL con 353,4 días. Preciso es reconocer que en CAJMETRO ha ocurrido una llamativa disminución de estos tiempos,

pasando de 739,9 días en el 2010 a 170,5 días en el 2013. Estos días de duración para el 2013 son incluso inferiores a los de CAJVAL que en ese año tuvo una demora de 216,6 días.

Estas bajas en los tiempos de duración se valoran positivamente.

3. ECONOMÍA

3.1. Fuentes y uso de recursos financieros

Cuadro 46: Porcentaje del Presupuesto Inicial del Servicio en relación al presupuesto inicial de la Subsecretaría de Justicia
(en miles de pesos año 2014)

Año	Presupuesto inicial de la Subsecretaría de Justicia	Presupuesto Inicial de las CAJ	%
			Respecto del presupuesto inicial de la Subsecretaría de Justicia
2010	\$ 190.105.211	\$ 32.007.839	16,84%
2011	\$ 191.660.347	\$ 32.512.533	16,96%
2012	\$ 211.580.636	\$ 32.718.422	15,46%
2013	\$ 189.883.809	\$ 33.663.211	17,73%
2014	\$ 163.519.766	\$ 34.285.184	20,97%
VAR %	-13,98	7,11	

Fuente: Depto. De presupuesto Finanzas MINJU.

El porcentaje de las Corporaciones de Asistencia Judicial con respecto al presupuesto inicial de la Subsecretaría de Justicia inicia en el año 2010 con un 16,84% y finaliza en el año 2013 con un 20,97%. Este aumento se considera positivo toda vez que corresponde a un aumento real de un 7,11%. Además hay que señalar que este aumento se da mientras el presupuesto de la Subsecretaría de Justicia cae un – 13,98%.

Aporte Fiscal Directo: El aporte fiscal directo representa la principal fuente de financiamiento de las Corporaciones de Asistencia Judicial. El porcentaje que representa el presupuesto inicial asignado al servicio de las CAJ va desde un 95% en el año 2010 hasta un 94% en el año 2014. De los cinco años evaluados, tres de ellos representan un 94%.

Cuadro 47: Fuentes de Financiamiento de las Corporaciones de Asistencia Judicial
2010-2014 (Miles de \$ 2014)

Fuentes de Financiamiento	2010		2011		2012		2013		2014		Variación 2010-2014
	Monto	%	Monto	%	Monto	%	Monto	%	Monto	%	%
1. Presupuestarias	\$ 32.007.839	95,16%	\$ 32.512.533	93,97%	\$ 32.718.422	94,05%	\$ 33.663.211	93,30%	\$ 34.285.184	94%	7,11%
1.1. Asignación específica al Servicio	\$ 32.007.839	95,16%	\$ 32.512.533	93,97%	\$ 32.718.422	94,05%	\$ 33.663.211	93,30%	\$ 34.285.184	94%	7,11%
1.2. Asignación institución responsable (ítem 21, 22 y 29, entre otros)	\$ 0	0%	\$ 0	0%	\$ 0	0%	\$ 0	0%		0%	
1.3. Aportes en presupuesto de otras instituciones públicas	\$ 0	0%	\$ 0	0%	\$ 0	0%	\$ 0	0%		0%	
2. Extrapresupuestarias	\$ 1.626.627	4,84%	\$ 2.085.071	6,03%	\$ 2.070.720	5,95%	\$ 2.416.892	6,70%	\$ 2.197.807	6%	35,11%
2.1 Otras fuentes, sector privado, aportes de beneficiarios, organismos internacionales, etc.	\$ 1.626.627	4,84%	\$ 2.085.071	6,03%	\$ 2.070.720	5,95%	\$ 2.416.892	6,70%	\$ 2.197.807	6%	35,11%
Total	\$ 33.634.466		\$ 34.597.604		\$ 34.789.142		\$ 36.080.103		\$ 36.482.991		8,47%

Fuente: Depto. De presupuesto y Finanzas MINJU.

La variación porcentual de la Asignación específica al servicio es de un 7%. La tasa de crecimiento promedio anual es de un 1,38%.

Los Ingresos Extrapresupuestarios, que corresponden a otras fuentes del sector público y que se pueden señalar como otras fuentes tanto del sector privado como aportes de beneficiarios o de organismos internacionales entre otros, representan en promedio un 6 %de los ingresos presupuestarios, y la variación porcentual de la serie de años es de un 35,11%. La tasa de crecimiento anual es de un 6,20%.

Estos Ingresos Extrapresupuestarios dependen de la gestión desarrollada por cada Corporación de Asistencia Judicial, la que es distinta según las propias características y énfasis en la forma de gestionar de cada Director, es así como algunas tendrán mayor ingreso por concepto de convenios municipales y otras por convenio con instituciones públicas⁹⁸.

El Total de las Fuentes de Financiamiento presenta una tasa de crecimiento de un 1,64%.

Cuadro 48: Gasto Total de las Corporaciones de Asistencia Judicial
(en miles de pesos año 2014)

AÑO	Gasto Devengado del Presupuesto	Otros Gastos	Total Gasto del Servicio
2010	\$ 32.007.839	\$ 2.694.483	34.702.322
2011	\$ 32.512.533	\$ 2.826.442	35.338.975
2012	\$ 32.718.422	\$ 4.910.227	37.628.649
2013	\$ 33.663.211	\$ 3.802.775	37.465.986
Var.2010 - 2013	5,17%	41,13%	7,96%

Fuente: Depto. De Presupuestos y Finanzas. MINJU.

La variación porcentual del Gasto Devengado es de un 5,17%, variación menor a la presentada por el Gasto Total del servicio que es de 7,96%. La variación total se ve afectada por la variación experimentada por Otros Gastos que es de un 41,13%.

Estos "Otros Gastos"⁹⁹ corresponde a gastos asociados a Prestaciones de Seguridad Social, Finiquitos; Transferencias Corrientes a Otras Entidades Públicas; Otros Gastos Corrientes asociados a Sentencias ejecutoriadas; Adquisición de Activos no Financieros contempla además Mobiliario, Máquinas y Equipos, Vehículos, Equipos Informáticos y Programas Informáticos; Servicio a la Deuda que corresponde a los compromisos devengados y no pagados al 31 de diciembre del ejercicio presupuestario. Según datos aportados por el Departamento de Presupuestos y Finanzas de Minju.

⁹⁸ Instituciones públicas como Sename, Sernam, Municipalidades, entre otras.

⁹⁹ Las diferencias se deben a que son compromisos devengados pero no pagados al 31 de diciembre del ejercicio presupuestario.

Cuadro 49: Detalle de Gastos según Subtítulos.
2010 - 2013

Subtítulo	GASTOS TOTAL DEL SERVICIO	AÑOS			
		2010	2011	2012	2013
23	Prestaciones Seguridad Social	323.653	298.016	229.952	238.495
24	Transferencias Corrientes	812	43.285	12.928	19.648
25	Íntegros al fisco	0	0	0	1.365
26	Otros Gastos Corrientes	559	39.294	108.713	192.482
29	Adquisición de Activos no Financieros.	858.766	671.734	685.236	211.243
34	Servicio de la Deuda	72.392	0	0	43.108
TOTAL OTRO		1.256.181	1.052.330	1.036.829	706.341

Cuadro 50: Estructura porcentual horizontal del Gasto Devengado de las CAJ y de “Otros Gastos. 2010 - 2013

AÑO	Gasto Devengado del Presupuesto	Otros Gastos	Total Gasto del Servicio
2010	92,24	7,76	100,00
2011	92,00	8,00	100,00
2012	86,95	13,05	100,00
2013	89,85	10,15	100,00

Fuente: Elaboración Propia.

La estructura porcentual indica que el Gasto Devengado del Servicio ha ido a la baja en contraste con el porcentaje de los Otros Gastos. El porcentaje del Gasto Devengado cae 2,39 puntos porcentuales y los otros gastos suben en los mismos 2,39 puntos porcentuales. Así la tasa de caída es de un – 0,65% anual, y la tasa de crecimiento de los otros gastos es de un 6,9% positivo.

Cuadro 51: Estructura porcentual vertical del Gasto Devengado de las CAJ y de “Otros Gastos. 2010 - 2013

AÑO	Gasto Devengado del Presupuesto	Otros Gastos	Total Gasto del Servicio
2010	24,45	18,93	23,91
2011	24,84	19,86	24,35
2012	24,99	34,50	25,93
2013	25,72	26,72	25,81
Total	100,00	100,00	100,00

Fuente: Elaboración Propia.

La estructura porcentual vertical indica, para el Gasto Devengado así como para el Gasto Total, porcentajes similares en cada año, mostrando un comportamiento regular. No así la estructura porcentual vertical de los Otros Gastos que muestra un comportamiento variable.

Cuadro 52: Desglose del Gasto Devengado¹⁰⁰ en Personal, Bienes y Servicios de Consumo, Inversión y otros 2010-2013 (Miles de \$ 2014)

Gasto Total del Servicio	2010	%	2011	%	2012	%	2013	Var. 2010 - 2013.
Personal	\$ 28.559.437	89,23	\$ 29.198.045	89,81	\$ 29.498.984	90,53	\$ 30.476.671	6,71
Bienes y Servicios de Consumo	\$ 3.448.402	10,77	\$ 3.314.488	10,19	\$ 3.219.438	9,47	\$ 3.186.540	-7,59
Inversión	\$ 0	0,00	\$ 0	0,00	\$ 0	0,00	\$ 0	0,00
Otros (Identificar)	\$ 0	0,00	\$ 0	0,00	\$ 0	0,00	\$ 0	0,00
Total	32.007.839	100,00	32.512.533	100,00	32.718.422	100,00	33.663.211	5,17

Fuente: Depto. de Finanzas y Presupuestos MINJU.

Son dos las variables que presentan información sobre el desglose de Gasto Total Devengado. Ellas son Personal y, Bienes y Servicios de Consumo.

La variación porcentual de la variable Personal es de 6,71%, y de la variable Bienes y Servicios de Consumo es de – 7,59%. La variación del Total es de 5,17%.

Es interesante hacer notar que la variable gasto en bienes y servicios de consumo va a la baja en los años analizados; es decir, que a medida que pasan los años el gasto de esta variable es menor. No tenemos certeza del porqué de este comportamiento. Puede deberse a una mejor estrategia de compras o a algún otro factor de tipo administrativo.

En relación con el Gasto en personal, se observa un comportamiento característico de un Servicio Público en cuanto a que la variable más relevante dentro del Gasto corresponde a este ítem. Es usual encontrar que esta variable tiene altas representaciones dentro del gasto en los Servicios, así las CAJ no escapan a ello. La variable Personal representa en promedio un 89,93% del Servicio, mostrando una participación de 89,23% para el año 2010 y de 90,53% para el año 2014. La variación es de 1,3 puntos porcentuales.

Por otra parte, la variable Bienes y Servicios de Consumo representa en promedio un 10,07%, mostrando una participación de 10,77% para el año 2010 y de 9,47% para el año 2013. La variación es de – 1,3 puntos porcentuales, confirmado su desaceleración dentro de las variables del Gasto.

¹⁰⁰ Corresponde al gasto con cargo a los recursos consignados en 1.1. y 1.2. del cuadro “Fuentes de Financiamiento del Programa”.

Cuadro 53: Estructura porcentual horizontal del desglose del Gasto Devengado¹⁰¹ en Personal, Bienes y Servicios de Consumo, Inversión y otros 2010-2013 (Miles de \$ 2014)

Gasto Total del Servicio	2010	2011	2012	2013	Total
Personal	24,26	24,80	25,06	25,89	100,00
Bienes y Servicios de Consumo	26,19	25,17	24,45	24,20	100,00
Inversión	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Otros (Identificar)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total	24,45	24,84	24,99	25,72	100,00

Fuente: Elaboración propia.

La participación de cada año dentro del total de Gasto Devengado en ambas variables, Personal y Bienes y Servicios de Consumo, así como en el Total Devengado es, en promedio, de un 25%. Esto indica que la estructura de ambas variables para cada año es estable.

Cuadro 54: Número índice Año 2010 = base 100 del Desglose del Gasto Devengado en Personal, Bienes y Servicios de Consumo, Inversión y otros 2010-2013 (Miles de \$ 2014)

Gasto Total del Servicio	2010	2011	2012	2013
Personal	100,00	102,24	103,29	106,71
Bienes y Servicios de Consumo	100,00	96,12	93,36	92,41
Inversión	0,00	0,00	0,00	0,00
1Otros (Identificar)	0,00	0,00	0,00	0,00
Total	100,00	101,58	102,22	105,17

El número índice permite observar distintos valores comparándolos desde una base 100 común para todos los ítems. De este modo, si la variable aumenta, el número índice es mayor a 100, y viceversa. Este resultado refleja el comportamiento comparado de distintos valores y permite observar si la variable está en crecimiento o en declive con respecto a la o las otras variables. Así, en este caso, mientras la variable personal crece (106,71) la variable Bienes y Servicios de Consumo disminuye (92,41).

¹⁰¹ Corresponde al gasto con cargo a los recursos consignados en 1.1. y 1.2. del cuadro "Fuentes de Financiamiento del Programa".

Se observa que la variable Gasto en Personal crece y alcanza una variación porcentual de 6,71%, es decir, su comportamiento es al alza. Una explicación de ello corresponde a la necesidad que han experimentado las CAJ con relación a profesionalizar su estructura, ya que los cambios, por ejemplo, en la legislación de familia (ley N° 19.968) obligan a que los abogados tengan una mayor presencia en las audiencias.

La variable de Gasto en Bienes de Servicio y Consumo cae un -7,59%. A pesar de esta caída, el Total del Gasto presenta un crecimiento de 5,17%.

Cuadro 55: Número Índice del Desglose del Gasto Devengado en Personal, Bienes y Servicios de Consumo, Inversión y otros 2010-2013 (Miles de \$ 2014)

Tasa de Crecimiento Promedio Anual	2010 - 2013
Personal	1,64
Bienes y Servicios de Consumo	-1,96
Inversión	0,00
Otros (Identificar)	0,00
Total	1,27

Fuente: Elaboración propia

Las tasas de crecimiento promedio anual permiten conocer la “dirección” que toma una variable y su “velocidad”. De este modo, si la tasa es positiva indica que esta está creciendo, y su “velocidad” de crecimiento está dada por el valor de la tasa. Una tasa de 10% “crece” más rápidamente que una tasa de 1,5%. Al contrario, si la tasa es negativa indica que la variable está disminuyendo o decreciendo.

En este caso, el Gasto en Personal está creciendo más que los otros gastos, puesto que su tasa de crecimiento promedio anual tiene una tasa creciente positiva de 1,64%; no así la variable de Gasto en Bienes y Servicios de Consumo que presenta una tasa decreciente de -1,96%. La tasa del Gasto Total tiene un comportamiento positivo de 1,27%.

Análisis del Gasto en Personal por cada CAJ.

A continuación se presenta información del gasto efectuado en personal por cada CAJ.

Cuadro 56: Gasto en Personal por cada Corporación de Asistencia Judicial. Cifras 2010 – 2013 en miles de \$ de año 2014 y %.

Años	2010	%	2011	%	2012	%	2013	%	Var %
CAJTA	2.561.014	8,80	2.607.105	8,78	2.765.933	8,89	2.885.501	9,02	12,67
CAJVAL	5.476.176	18,82	5.576.573	18,77	5.823.767	18,72	5.997.875	18,74	9,53
CAJMETRO	12.791.253	43,97	12.976.134	43,68	13.678.178	43,96	14.010.429	43,77	9,53
CAJBIOBIO	8.261.483	28,40	8.549.546	28,78	8.848.242	28,44	9.112.060	28,47	10,30
Total Gasto Personal	29.089.926	100,00	29.709.358	100,00	31.116.120	100,00	32.005.865	100,00	10,02

Fuente: Elaboración propia en base a datos del Depto. De Presupuestos y Finanzas del MINJU.

Cabe consignar que las cifras del “Total gasto personal” no coinciden con las del Cuadro adjunto, ya que en un caso se trata de valores iniciales y las de este cuadro son gastos finales.

Una primera observación señala que todas las variaciones porcentuales del gasto en personal realizado por cada CAJ en el período analizado son positivas. La variación porcentual del total del gasto es de un 10,02%. Las CAJ presentan valores similares al total, destacando CAJTA con una variación porcentual de 12,67% siendo ésta la más alta de todas las CAJ. Llama la atención que la variación Porcentual de CAJVAL y de CAJMETRO sean las mismas de un 9,53%.

La estructura porcentual del gasto en personal por cada CAJ indica que CAJMETRO es la que tiene la mayor representación con un porcentaje en torno al 43% (para el año 2013), ya que tiene un total de 760 funcionarios, por lo que CAJMETRO representa el mayor gasto en personal de las CAJ. La segunda CAJ corresponde a CAJBIOBIO, con 626 personas con una representación del 28%. Ambas CAJ representan un 71% del gasto que las CAJ realizan en la variable personal.

Cuadro 57: Personal por cada CAJ.
2013

CAJ	Consultorios y centros especializados	Personal direcciones	Total Personal
CAJTA	135	29	164
CAJVAL	317	98	415
CAJBIOBIO	584	42	626
CAJMETRO	684	76	760
TOTAL	1720	245	1965

Fuente: Depto. De Finanzas y Presupuestos. MINJU.

Cuadro 58: Tasa de Crecimiento promedio anual del Gasto en Personal por cada CAJ.

CAJATA	3,03
CAJVAL	2,30
CAJMETRO	2,30
CAJBIOBIO	2,48
Total Gasto Personal	2,42

Fuente: Elaboración propia en base a datos del Depto. De Presupuestos y Finanzas del MINJU.

El análisis de la Tasa de Crecimiento Promedio Anual indica que todas ellas presentan valores positivos. La tasa del gasto total en personal es de un 2,42%. De las cuatro CAJ sólo CAJTA sobrepasa la tasa con un valor de 3,03%. Las otras tres CAJ presentan valores cercanos al valor del total. El caso de CAJTA indica que está creciendo en cuanto a gasto en personal más que las otras. Lamentablemente no se tiene la información de la cantidad de personal año a año, lo que permitiría conocer qué CAJ está contratando más personal año a año.

Cuadro 59: Gasto Total¹⁰² por Componente 2010-2013 (Miles de \$ 2014)

	2010	%	2011	%	2012	%	2013	%	Var %
Orientación, prevención, promoción e información D°s	\$ 5.777.051	19,10	\$ 6.120.334	19,55	\$ 7.285.941	22,14	\$ 8.841.196	26,78	53,04
Resolución alternativa de conflictos	\$ 539.970	1,79	\$ 570.706	1,82	\$ 478.197	1,45	\$ 660.220	2,00	22,27
Patrocinio Judicial	\$ 21.768.632	71,99	\$ 22.415.319	71,59	\$ 22.838.641	69,40	\$ 21.297.462	64,50	-2,16
CAVI	\$ 2.153.298	7,12	\$ 2.204.777	7,04	\$ 2.306.703	7,01	\$ 2.217.969	6,72	3,00
Total	30.238.951	100,00	31.311.136	100,00	32.909.482	100,00	33.016.847	100,00	9,19

Fuente: Depto. De Finanzas y presupuesto. MINJU.

En el período 2010 – 2013 el promedio de gasto anual del Componente N°1 Orientación, prevención, promoción e información es de \$7.006 millones, y la variación de este mismo componente es de 53,04%. De los cuatro componentes, éste es el que presenta mayor aumento de gasto.

El componente N°2 de Resolución alternativa de conflictos tiene un promedio de gasto anual de \$562 millones, y su variación es de 22,27%.

El componente N°3 de Patrocinio Judicial tiene un promedio de gasto anual de \$22.080 millones, y su variación porcentual es – 2,16%. Este componente es el de mayor promedio de gastos en el período y es el único que disminuye.

El cuarto y último componente “CAVI” tiene un promedio de gasto anual de \$2.221 millones, y su variación porcentual es de 3,0%.

Desgraciadamente, el servicio no tiene evidencia de las razones que expliquen estas variaciones en el gasto, lo que se considera negativamente considerando que estos aspectos son fundamentales para una adecuada gestión de los recursos.

En términos de Estructura Porcentual Vertical, el componente de mayor representación corresponde al Patrocinio Judicial con un porcentaje promedio de 69,37%. Este componente es

sin duda el más relevante en términos de participación. Su variación es de -7,49 puntos porcentuales.

En orden decreciente, el segundo componente corresponde a Orientación, prevención, promoción e información, con una participación promedio de 21,89%. Cabe hacer notar que este componente presenta un comportamiento porcentual de participación al alza, ya que inicia el período en 2010 con una participación de 19,10% y finaliza en 2013 con una participación del 26,78%, así su variación es de 7,68 puntos porcentuales positivos. Estos datos refuerzan el que este Componente esté ganando espacio y más recursos dentro del actuar de las CAJ.

En el tercer lugar en cuanto a participación se ubica el componente “CAVI”, con un promedio de 6,97%, y con una variación negativa de – 0,4 puntos porcentuales.

La última posición, en términos de participación, corresponde al componente Resolución Alternativa de Conflictos con un promedio de 1,77%, y su variación es de 0,21 puntos porcentuales. Se debiera esperar que RAC aumente su participación en el gasto total una vez que logre asentarse dentro de los beneficiarios como una alternativa rápida y confiable de realizar frente al tema judicial propiamente tal.

Al revisar esta información de la participación de los Componentes, se puede señalar que los más relevantes son el Componente 1 de Orientación, prevención, promoción e información y, el Componente 3 de Representación Judicial.

Cuadro 60: Número Índice de Gasto Total¹⁰³ por Componente 2010-2013.
Año 2010 = Base 100.

Componente	2010	2011	2012	2013
Orientación, prevención, promoción e información	100,00	105,94	126,12	153,04
Resolución alternativa de conflictos	100,00	105,69	88,56	122,27
Patrocinio Judicial	100,00	102,97	104,92	97,84
CAVI	100,00	102,39	107,12	103,00
Total	100,00	103,55	108,83	109,19

Fuente: Elaboración propia.

A pesar que el Componente de Patrocinio Judicial tiene la mayor participación dentro del servicio de las CAJ, su Número Índice muestra una caída de -2,16%, evidenciado ser superado por RAC y por Orientación.

El componente con mayor aumento es Orientación, prevención, promoción e información con un 53,04%. El componente de Resolución alternativa de conflictos aumenta en un 22,27%. Así, estos dos componentes reflejan su importancia relativa dentro del accionar de las CAJ.

¹⁰³ Incluye las tres fuentes de gasto: gasto devengado del presupuesto asignado, gasto de transferencias de otras instituciones públicas y aporte de terceros (recursos consignados en 2, Extrapresupuestarias, del cuadro Fuente de Financiamiento del Programa). No incluye información de gastos de administración.

Los menores aumentos corresponden al Total con un 9,19% y a “CAVI” con un 3,0%.

Cuadro 61: Tasa de Crecimiento promedio de *Gasto Total*¹⁰⁴ por Componente 2010-2013.

Orientación, prevención, promoción e información	11,22
Resolución alternativa de conflictos	5,15
Patrocinio Judicial	-0,55
1CAVI	0,74
Total	2,22

Fuente: Elaboración propia.

Las tasas de crecimiento promedio anual muestran la “velocidad” a la que las variables analizadas crecen o decaen, así el componente con mayor tasa es el N°1 de Orientación con una tasa de 11,22%, que comparada con la tasa del total es 9 puntos porcentuales más alta. El componente N°2 RAC también tiene una tasa positiva de 5,15%, y supera al total en 2,93 puntos porcentuales.

El componente N°4 tiene una tasa de 0,74% y se encuentra bajo la tasa del total en -1,48 puntos. El componente N°3 es el único con tasa negativa de – 0,55%.

3.2. Ejecución Presupuestaria

El servicio CAJ presenta dos situaciones relevantes para con la capacidad de ejecutar recursos, que tienen que ver con el Gasto Total del servicio y con el Gasto devengado.

Cabe hacer notar que las CAJ obtienen ingresos no tan sólo desde la Subsecretaría de Justicia, lo que implica que las CAJ obtienen más recursos, pero al informar su ejecución presupuestaria sólo lo hacen sobre el total aportado por la Subsecretaría.

Cuadro 62: Presupuesto del servicio y Gasto Devengado 2010-2013 (Miles de \$ 2014)

Años	Presupuesto Inicial del Programa	Gasto Devengado del Presupuesto	Porcentaje
2010	\$ 32.007.839	\$ 32.007.839	100
2011	\$ 32.512.533	\$ 32.512.533	100
2012	\$ 32.718.422	\$ 32.718.422	100
2013	\$ 33.663.211	\$ 33.663.211	100

Fuente: MINJU.

¹⁰⁴ Incluye las tres fuentes de gasto: gasto devengado del presupuesto asignado, gasto de transferencias de otras instituciones públicas y aporte de terceros (recursos consignados en 2, Extrapresupuestarias, del cuadro Fuente de Financiamiento del Programa). No incluye información de gastos de administración.

El porcentaje responde a una ejecución presupuestaria total. Esta situación se debe a que los Ingresos del Servicio CAJ se componen de los aportes directos de la Subsecretaría de Justicia, más otros ingresos que corresponden a presupuestos propios de las CAJ y de aportes por convenios con otras instituciones públicas o privadas. Así, el gasto devengado informado por las CAJ en relación a los ingresos obtenidos por ellas de parte de la Subsecretaría corresponde a una ejecución del 100%.

A continuación se presentan dos cuadros, uno con información del Gasto Total del Servicio con relación al Ingreso del Servicio, y otro con el Gasto Devengado. En ambos casos se observan diferencias positivas o negativas.

Cuadro 63: Diferencia entre Ingresos menos Gastos Totales

Años	Ingresos: Fuentes de Financiamiento	Total Gasto del Servicio.	Diferencia	%
2010	33.634.466	34.702.322	-1.067.856	103,17
2011	34.597.604	35.338.975	-741.371	102,14
2012	34.789.142	37.628.649	-2.839.507	108,16
2013	36.080.103	37.465.986	-1.385.883	103,84

Fuente: Elaboración propia en base a datos Anexo N° 5 Minju.

La sobre ejecución se debe a que entre los ingresos se considera solo los iniciales de los gastos extrapresupuestarios que finalmente fueron más altos.

Estas diferencias fueron explicadas por los funcionarios del Departamento de Presupuestos y Finanzas de la Subsecretaría de Justicia, señalando que las informaciones entregadas corresponden a los presupuestos iniciales de las CAJ, y que las diferencias se provocan porque se están comparando presupuestos iniciales de 4 años (2010-2013) contra gastos efectivos de 4 años. Pero a pesar de que los períodos son distintos, tampoco son comparables porque unos son ingresos Iniciales y el otro es gasto efectivo a fin de año.

Cuadro 64: Ejecución Presupuestaria Final CAJ 2010-2013 (Miles de \$ 2014)

Año	Transferencia de la Subsecretaría de Justicia (1)	Otras fuentes de financiamiento (2)	Total presupuesto CAJ	Total Gastos CAJ	Saldo o diferencia	Porcentaje Ejecución
2010	32.959.235	5.338.615	38.297.851	34.702.322	3.595.529	90,61
2011	32.126.745	5.149.264	37.276.009	35.338.975	1.937.034	94,80
2012	32.651.016	5.118.081	37.769.097	37.628.649	140.448	99,63
2013	34.698.686	2.912.954	37.611.641	37.465.986	145.654	99,61
Variación %	5,28	-45,44	-1,79	7,96	-95,95	

Fuente: Departamento de Presupuesto y Finanzas Ministerio de Justicia.

(1) (2) Valores finales.

Al analizar la ejecución presupuestaria final, se observa que el porcentaje de ejecución inicia en 2010 en un 90,61% y finaliza en 2013 en un 99,61%. Si bien en el primer año de ejecución final el porcentaje no es elevado, cada año que pasa este porcentaje va en aumento y finaliza en un 99,61%, El panel evalúa positivamente esta ejecución toda vez que las cifras indican una mejor ejecución presupuestaria final. De hecho, el aumento de ejecución presupuestaria final es de 9 puntos porcentuales. El panel evalúa positivamente que la ejecución presupuestaria converja en valores muy cercanos al 100%.

Análisis de ejecución presupuestaria por cada CAJ.

El cuadro que a continuación se presenta indica la ejecución presupuestaria final de cada CAJ. En él es posible observar que de las cuatro CAJ, solo la CAJVAL presenta una variación porcentual positiva de 4,01%. Las otras tres CAJ tienen variaciones porcentuales negativas evidenciando una pérdida de recursos vía ingresos presupuestarios, siendo la mayor variación porcentual negativa la de CAJMETRO con un -4,95%. También el Total de las cuatro CAJ tiene una variación porcentual negativa de -1,79%, así desde el año 2010 y hasta el año 2013 el presupuesto total de las CAJ ha disminuido.

Cuadro 65: Ejecución Presupuestaria Final por cada CAJ(Miles de \$ 2014).

Ppto. Final	2010	%	2011	%	2012	%	2013	%	Var %
CAJTA	3.628.150	9,47	3.353.084	9,00	3.440.552	9,11	3.554.141	9,45	-2,04
CAJVAL	6.829.702	17,83	6.810.378	18,27	6.797.042	18,00	7.103.394	18,89	4,01
CAJMETRO	17.234.807	45,00	16.601.397	44,54	17.003.036	45,02	16.382.109	43,56	-4,95
CAJBIOBIO	10.605.191	27,69	10.511.151	28,20	10.528.468	27,88	10.571.997	28,11	-0,31
TOTAL	38.297.851	100,00	37.276.009	100,00	37.769.097	100,00	37.611.641	100,00	-1,79

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Depto. De Finanzas y Presupuestos del MINJU.

La estructura porcentual indica que CAJMETRO representa cerca de un 45% de la ejecución presupuestaria. Al sumar la representación de CAJBIOBIO, que es de un 27%, y que es la segunda en importancia, ambas CAJ representan el 72% de la variable ejecución presupuestaria. Las otras dos CAJ representan en conjunto el 28% restante.

Cuadro 66: Tasa de crecimiento promedio anual de la Ejecución Presupuestaria Final por cada CAJ (Miles de \$ 2014).

PPTO FINAL	2010 - 2013.
CAJTA	-0,51
CAJVAL	0,99
CAJMETRO	-1,26
CAJBIOBIO	-0,08
TOTAL	-0,45

Fuente: Elaboración propia.

La tasa de crecimiento promedio anual nos indica que sólo CAJVAL tiene una tasa positiva indicando que su ejecución presupuestaria va al alza. Llama la atención que sea CAJMETRO la que tiene la tasa negativa más elevada de todas, siendo la CAJ con mayor representación dentro del sistema.

A pesar de que CAJMETRO y que CAJBIOBIO son las CAJ con mayores representaciones dentro de la ejecución presupuestaria del servicio de CAJ, CAJMETRO es la que tiene la mayor tasa negativa de crecimiento y es CAJVAL la que obtiene mejores valores tanto en tasa de crecimiento como en variación porcentual, ya que ambos datos son positivos. CAJVAL se posiciona como la CAJ de mejor ejecución presupuestaria al ser comparada con sus pares.

3.3. Aportes de Terceros

El servicio allega recursos de terceros, y éstos representan un 6% de la fuente de financiamiento.

Cuadro 67: Aportes de Terceros a las CAJ
2010 – 2013
\$

Fuentes	2010	%	2011	%	2012	%	2013	%
Convenios Municipales.	1.667.025	92	1.660.239	99,5	1.960.770	91	2.001.308	90
Corporación Nacional Control Estupefacientes	106.115	6						
Unicef	22.888	1	2.308	0,1				
Servicio Nacional de Menores	25.539	1						
Servicio Nacional de Discapacitados			6.486	0,4	136.626	6	156.717	7
Mediación Familiar Licitada					26.250	1		
Servicio Nacional Adulto Mayor					15.415	1	29.355	1
FNDR					15.620	1		
FOSIS							46.193	2
TOTAL	1.821.567	100	1.669.033	100	2.154.681	100	2.233.573	100

Fuente: Departamento de Finanzas y Presupuestos MINJU

Los aportes de terceros provienen fundamentalmente de los Convenios con Municipios cuyo aporte menor fue del 90% en el año 2013. El año 2011 los aportes fueron casi en su totalidad proveniente de la entidad edilicia con el 99,5%. En el período 2010 – 2013 los aportes representaron el 92,5 de todos los aportes. Además, son aportes constantes en todo el período evaluado.

Las otras entidades hacen aportes intermitentes anualmente y variaron con los años. Así en el año 2010 la Corporación Nacional Control Estupefacientes represento el 6% respecto del total de aportes de terceros. En el 2012 y 2013 el Servicio Nacional de Discapacitados representaron el 6% y 7% del total de aportes en cada uno de esos años.

Las otras entidades como los Fondos de Desarrollo Regional, Fondo de Solidaridad e Inversión Social, Servicio Nacional del Adulto Mayor representan el 1% o menos de los aportes de terceros.

Los aportes realizados por otras fuentes de ingresos, en relación al total del gasto, en términos de porcentaje, representan menos del 1%. Es decir, son aportes menores aunque crecieron en el período evaluado en un 22%.

3.4. Recuperación de Gastos.

Al ser un servicio gratuito el servicio no presenta acciones de recuperación de gastos.

El panel considera que no existen las condiciones para una eventual recuperación de gastos por los servicios prestados, además que atenta contra la misión de las Corporaciones de Asistencia Judicial, que es entregar asistencia jurídica gratuita a personas de escasos recursos.

3.5. Gastos de Administración

El porcentaje promedio de los Gastos de Administración sobre el Total de Gastos del Servicio es de 12,17% y su variación es de - 7,62%. Una primera evaluación indica que estos valores son aceptables, sobre todo cuando la tasa de crecimiento promedio anual del Gasto en Administración es de - 0,08. Una tasa estable.

Se cuenta con la metodología de estimación de los Gastos en Administración y la ha validado ya que la considera consistente con la manera de calcular los Gastos de Administración de las CAJ. (Ver Anexo: Metodología de estimación de Gasto en Administración).

Cuadro 68: Gastos de Administración del servicio 2010-2013 (Miles de \$ 2014)

AÑO	Gastos de administración	Total Gasto del servicio	Porcentaje
2010	4.463.371	34.702.322	12,86
2011	4.027.839	35.338.975	11,40
2012	4.719.167	37.628.649	12,54
2013	4.449.139	37.465.986	11,88
Promedio	4.414.879	36.283.983	12,17
Variación	-0,32	7,96	-7,67

Fuente: MINJU.

Se evalúa positivamente la disminución que han tenido los gastos de administración del servicio, que cayeron de M\$ 4.463 en el 2010 a 4.414 en el 2013, que representan un 0,32%.

Estos gastos de administración representan del total del presupuesto el 12,86% para el 2010 y el 12,17% para el 2013. Este gasto en administración es próximo al que presentaron el Programa de Mediación Familiar¹⁰⁵ para el período 2008-2012 que estuvo en torno a 10%;y, al Programa de Justicia Vecinal para el año 2012¹⁰⁶ en torno al 13%.

4. EFICIENCIA

El análisis de eficiencia que a continuación se presenta relaciona el presupuesto del servicio con el resultado de cada componente, tanto por año como por cada una de las CAJ cuando esta situación sea posible.

Un segundo análisis de eficiencia relaciona el presupuesto del servicio con los beneficiarios del mismo a nivel total y por componente así como por cada CAJ.

4.1. A nivel de resultados intermedios y finales.

Las Unidades de Producto son las causas y los casos ingresados a las CAJ y su nivel de eficiencia está en aquellos casos y causas finalizadas o por vía colaborativa o por vía judicial.

El gasto promedio total es de \$123.299 por causas y casos totales atendidos. Este gasto va en aumento, inicia en 2010 en \$111.126, y en 2013 alcanza a \$131.329.

Cuadro 69: Gasto total y promedio por causas y casos atendidos.
Miles de \$ de 2014.

	2010	2011	2012	2013	Promedio	Var %
Casos (RAC) y Causas(Representación Judicial) Totales (N°)	200.751	200.951	170.999	167.196	184.974	-16,715
Gasto en Producción. Suma de Componentes (RAC) y (Representación Judicial) (\$)	22.308.602	22.986.025	23.316.838	21.957.682	22.642.287	-1,57
Gasto promedio	111,126	114,386	136,357	131,329	123,299	18,181

Fuente: MINJU.

Cuadro 70: Gasto total y promedio por Casos y por Causas. Valores en Miles de \$ de 2014.

Gasto Promedio	2010	2011	2012	2013	Promedio	Var %
Gasto promedio de Casos (RAC)	51,816	55,173	52,740	78,889	59,654	52,25
Gasto promedio de Causas (Patrocinio Judicial)	114,373	117,600	141,038	134,092	126,776	17,24

Fuente. MINJU

¹⁰⁵ Mediación Familia. Informe Final; DIPRES. Informe Final. 2012.

¹⁰⁶ Estudio Práctico Justicia Vecinal; DIPRES. Informe Final. 2013.

El gasto promedio de las causas es de \$126.776. Este gasto también va en aumento. Se inicia en 2010 en \$114.373 y en 2013 alcanza a \$134.092. El gasto promedio de los casos es de \$59.654, gasto que también va en aumento. En efecto, se inicia en el año 2010 en \$51.816 y en 2013 alcanza a \$78.889.

Este encarecimiento es preocupante desde el punto de vista de la eficiencia, lo que se repite en todos los componentes como se ve a continuación.

De este modo, para el componente N° 1 Orientación, el gasto total por casos atendidos para el año 2010 es de \$8.807, y para el año 2013 es de \$14.115. Este representa un alza porcentual de 60,27%.

Cuadro 71: Componente 1 Orientación. Gasto total por casos atendidos por años. Miles de \$ 2014.

Resoluciones de casos	CORPORACIONES DE ASISTENCIA JUDICIAL								Total		% Variación
	2010		2011		2012		2013				
	Gasto en Producción	Gasto Unitario	Gasto en Producción	Gasto Unitario	Gasto en Producción	Gasto Unitario	Gasto en Producción	Gasto Unitario	Gasto en Producción	Gasto Unitario	
- Casos con inquietud Resuelta (1)	4.257.687	8,81	4.553.528	9,98	5.508.171	11,50	6.763.515	14,12	21.018.392	11,08	-0,9
Total derivación interna	1.519.364	8,81	1.566.806	9,97	1.777.770	11,53	2.077.681	14,12	7.006.131	11,10	-14,7
Total	5.777.051	8,807	6.120.334	9,977	7.285.941	11,511	8.841.196	14,115	28.024.522	11,082	-4,5

Fuente: Elaboración propia en base a información entregada por MINJU

El cuadro siguiente muestra los datos separados por CAJ:

Cuadro 72: Componente 1 Orientación. Gasto total por casos atendidos por cada CAJ. 2010 - 2013 Miles de \$ 2014.

Resoluciones de casos	CORPORACIONES DE ASISTENCIA JUDICIAL								Total	
	CAJTA		CAJVAL		CAJMETRO		CAJBIOBIO			
	N°	Gasto Unitario	N°	Gasto Unitario	N°	Gasto Unitario	N°	Gasto Unitario	N°	Gasto Unitario
- Casos con inquietud Resuelta	1.153.019	9.396	3.280.881	8.244	10.261.592	16.979	5.843.283	7.564	21.018.392	11.076
Total derivación interna	342.466	9.420	1.099.467	8.237	4.610.281	16.993	1.433.533	7.546	7.006.131	11.101
Total	1.495.485	9.402	4.380.348	8.242	14.871.873	16.983	7.276.816	7.560	28.024.522	11.082

Fuente: Elaboración propia en base a información entregada por MINJU

En términos comparados, CAJMETRO es la que presenta el costo más elevado y CAJBIOBIO el más bajo. Esta situación se explica en que las cantidades atendidas son mayores en CAJBIOBIO que en CAJMETRO.

Para el componente Resolución Alternativa de Conflictos (RAC), el gasto promedio por caso es de \$51.816 para el año 2010 y de \$78.889 para el año 2013. La variación porcentual es positiva de 52,25 %.

Cuadro 73: Componente 2 RAC. Gasto promedio de Resolución Alternativa de Conflictos Casos terminados. 2010 - 2013

Años	2010	2011	2012	2013	Total	Var %
Casos terminados RAC. (N°)	10421	10344	9067	8369	38201	-19,69
Gasto en Producción del Componente (\$)	539.970	570.706	478.197	660.220	2.249.093	22,27
Gasto Promedio (\$)	51,816	55,173	52,740	78,889	58,875	52,25

Fuente: Elaboración propia en base a información entregada por MINJU

Este gasto se incrementa, como puede verse en el cuadro siguiente, al realizar el cálculo solo con los que han alcanzado acuerdo, así el gasto promedio aumenta a \$72.811 en 2010 y alcanza a 103.450 en 2013.

Cuadro 74: Componente 2 RAC. Gasto promedio de Casos terminados con Acuerdo. 2010 - 2013

Años	2010	2011	2012	2013	Total	Var %
Casos con acuerdo entre las parte (N°)	7416	7578	6630	6382	28006	-13,94
Gasto en Producción del Componente (\$)	539.970	570.706	478.197	660.220	2.249.093	22,27
Gasto Promedio	72,811	75,311	72,126	103,450	80,308	42,08

Fuente: Elaboración propia en base a información entregada por MINJU

En los cuadros siguientes se analiza el costo del Componente Representación Judicial.

Cuadro 75: Componente Representación Judicial. Gasto por causa terminada. 2010 - 2013

Años	2010	2011	2012	2013	Var %
Causas terminadas (N°)	190.330	190.607	161.932	158.827	-16,55
Gasto en producción del Componente	21.768.632	22.415.319	22.838.641	21.297.462	-2,16
Gasto Unitario promedio por causa (\$)	114.373	117.600	141.038	134.092	17,24

Fuente: Elaboración propia en base a información entregada por MINJU

En este componente el gasto por causa en el año 2010 es de \$114.373 y para el año 2013 este gasto aumenta a \$134.092. Esto representa una variación porcentual al alza de 17,24%, la que se explica básicamente por la baja en las causas terminadas vía judicial.

Cuadro 76: Componente Representación Judicial. Gasto por causa con resultado favorable. 2010 - 2013

Años	2010	2011	2012	2013	Var %
Causas con resultados alcanzados (Favorable o Avenimiento) (N°)	141.920	138.889	125.187	122.864	-13,4
Gasto del Componente (\$)	21.768.632	22.415.319	22.838.641	21.297.462	-2,16
Gasto Unitario promedio por causa (\$)	153.387	161.390	182.436	173.342	13,01

Fuente: Elaboración propia en base a información entregada por MINJU

En el caso de las causas con resultados alcanzados el gasto promedio pasó de \$153.387 en el año 2010 a \$ 173.342, lo que significó un aumento para el período 2010 – 2013 de un 13,01 % que es coherente con la mayor caída que tuvieron las causas con acuerdos respecto a la caída que tuvo el gasto del componente.

A continuación se verá los gastos del componente CAVI:

Cuadro 77: Componente CAVI. Gasto CAVI por causas vigentes. 2010-2013

Años	2010	2011	2012	2013	Var %
Total de casos vigentes de los centros de Atención Integral de Víctimas de delitos violentos. (N°)	2.486	2.505	2.747	2.378	-4,34
Gasto total del Componente (\$)	2.153.298	2.204.777	2.306.703	2.217.969	3,00
Gasto promedio (\$)	866,170	880,150	839,717	932,704	7,68

Fuente: Elaboración propia en base a información entregada por MINJU

Finalmente, para el componente N° 4 CAVI el Gasto va desde \$866.170 en el año 2010, hasta \$932.704 en el año 2013. Esto representa una variación porcentual al alza de 7,68%.

El componente CAVI tiene un gasto elevado, esto se debe a que en su proceso de producción intervienen varios profesionales, los que entregan una atención integral elevando su gasto.

El cuadro adjunto muestra los gastos por casos y causas terminadas por cada CAJ.

Cuadro 78: Gasto en casos y causas terminadas por CAJ.2010 – 2013
Miles de \$ de 2014.

	CAJTA	CAJVAL	CAJMETRO	CAJBIOBIO	TOTAL
Gasto Casos RAC Terminados	56,023	29,864	75,428	46,814	60,284
Gasto Causas Terminadas	244,428	115,649	124,198	176,715	141,956
Gasto Total terminadas	234,920	113,378	121,057	167,368	137,335

Fuente: Elaboración propia en base a información entregada por MINJU

Los gastos en casos terminados son siempre menores que los gastos en causas terminadas para todas las CAJ. Esto es así ya que, independiente de la CAJ, las causas requieren de más recursos humanos y de tiempo que los casos. Es decir, el proceso de producción de un caso requiere de menos recursos humanos que el proceso de producción de una causa.

CAJVAL presenta el menor valor en el gasto de casos terminados y CAJMETRO el mayor gasto, más de dos veces el gasto de CAJVAL. Esto se explica porque CAJVAL presenta una menor cantidad de casos que CAJMETRO.

En los gastos de las causas terminadas CAJTA tiene el gasto más alto, debido a que la cantidad de causas es ostensiblemente inferior al resto de las CAJ, así, inevitablemente sus gastos se ven afectados al alza. Siguiendo con este mismo análisis se debería esperar un valor más elevado para CAJMETRO, pero su gasto es menor que CAJBIOBIO. Esto implica que CAJMETRO es más eficiente en el gasto de las causas que CAJBIOBIO. Sin duda, que una explicación de ello se debe a las economías de escala que en este tema tiene CAJMETRO, ya que con casi el doble de causas que CAJBIOBIO genera un gasto menor. Según los datos presentados se puede suponer un nivel de especialización mayor de CAJMETRO que las demás en temas de causas, lo que de comprobarse el panel evalúa positivamente.

Cuadro 79: Gasto en casos con acuerdo en RAC y causas con resultado favorable por cada CAJ. Miles de \$ de 2014.

	CAJTA	CAJVAL	CAJMETRO	CAJBIOBIO	PROMEDIO
Componente RAC. Casos terminados con acuerdos.	89,712	47,260	100,330	57,629	73,733
Componente Representación Judicial. Causas terminadas con resultado favorable	361,092	161,957	169,475	231,674	231,049
Total causas y casos	348,408	159,261	164,914	218,399	222,745

Fuente: Elaboración propia en base a información entregada por MINJU

En todas las CAJ, los gastos promedios de los casos terminados con acuerdo en RAC son menores que los gastos promedios de las causas terminadas con acuerdo favorable por la vía judicial.

El menor valor del gasto promedio en casos vía colaborativa es para CAJVAL con \$47.620, cifra muy menor si se la compara con el gasto promedio de CAJMETRO que se eleva a \$100.330. CAJMETRO gasta en promedio dos veces más que CAJVAL en este tipo de producto.

En las causas con resultado favorable CAJVAL también tiene el gasto promedio más bajo con \$161.957, contra CAJTA con un valor de \$361.092.

Los cuadros que a continuación se muestran comparan los gastos por causas y por casos con el Programa de Justicia Vecinal.

Cuadro 80: RAC – Gasto por Caso Terminado - CAJ y JV
2011 – 2012 (\$2014)

AÑOS	2010	2011	2012	2013
CAJ: Total de casos RAC terminados	51.816	55.173	52.740	78.889
Justicia Vecinal: Total causas terminadas	SI	360.773	204.931	SI
SI: Sin Información				
Fuente: Elaboración propia en base información MINJU.				

Cuadro 81: RAC – Gasto por Caso Terminado con Acuerdo - CAJ y JV / 2011 – 2012 (\$2014)

Años	2010	2011	2012	2013
CAJ Casos con Acuerdo	72.811	75.311	72.126	103.450
JV Causas con Acuerdo	SI	746.998	372.196	SI
SI: Sin Información.				
Fuente: Elaboración propia en base información MINJU.				

En ambos casos los valores son mayores en Justicia Vecinal. El gasto de Justicia Vecinal el año 2011 incluye inversión, por lo que las cifras más válidas para comparar son las del 2012.

No obstante, es necesario señalar que no se trata de servicios muy comparables entre sí. En efecto, Justicia Vecinal considera 4 etapas Recepción, Evaluación, Vía de solución (Conciliación, Mediación) y Seguimiento; CAJ incluye etapas de Recepción y Vía de solución, pero no incluye la etapa de Evaluación de la forma en que se hace en Justicia Vecinal, que considera la presencia de dos profesionales que entrevistan a la persona solicitante del servicio. Además, Justicia Vecinal incluye seguimiento de causas, lo que implica visitas en terreno a los beneficiarios (por ejemplo cuando no concurren a citaciones), no así las CAJ.

4.2. A nivel de actividades y/o componentes. Relaciona gastos con productos

A continuación se presenta un cuadro con información que relaciona el gasto de producción de los componentes en relación con los beneficiarios por componente, así se logra obtener un gasto promedio de producir un producto o servicio de las CAJ.

Cuadro 82: Gasto Promedio Componente por Beneficiario 2010-2013 (Miles de \$ 2014)¹⁰⁷

	2.010	2.011	2.012	2.013	VAR %
Orientación, prevención, promoción e información	8,782	10,069	11,403	14,104	60,59
Patrocinio Judicial	118,237	130,225	136,750	134,365	13,64
Resolución alternativa de conflictos	34,698	39,757	35,705	53,425	53,97
CAVI	383,559	339,614	393,166	434,555	13,30
Total	35,036	39,098	39,879	41,125	17,38

Fuente: Elaboración propia en base información MINJU

El componente N° 1 de Orientación, información, difusión y promoción presenta un gasto promedio de producción por beneficiario de \$11.089 con una variación del 60,60%. La tasa de crecimiento de este gasto promedio es de un 12,57%.

El componente N° 2 de Resolución Alternativa de Conflictos presenta un gasto promedio de producción por beneficiario de \$40.896 con una variación de 53,97%. La tasa de crecimiento de este componente es de 11,39%.

El componente N° 3 de Patrocinio Judicial presenta un gasto promedio de producción de \$ 129.895 con una variación de 13,94%. La tasa de crecimiento es de 3,25%.

El cuarto y último componente "CAVI", presenta un gasto promedio de producción de \$354.146, con una variación de 13,30%. La tasa de crecimiento promedio anual es de 3,17%.

El total presenta un gasto promedio de \$38.733, con una variación de 17,38%. La Tasa del total es de 4,09%.

Cuadro 83: Tasa de Crecimiento promedio anual del Gasto de cada Componente por Beneficiario. (%)

Componentes	2010 – 2013
Orientación, prevención, promoción e información D°s	12,57
Patrocinio Judicial	3,25
Resolución alternativa de conflictos	11,39
CAVI	3,17
Total	4,09

Fuente: Elaboración propia en base a datos entregados por MINJU.

¹⁰⁷ No incluye información de gastos de administración.

El gasto promedio de cada uno de los componentes se presentan crecientes; esto se debe a que los beneficiarios van a la baja y los gastos al alza, así el resultado del gasto promedio de cada componente sube. Esta situación evidencia una función de producción decreciente, ya que el componente presupuestario sube y los beneficiarios bajan.

La variación porcentual del total de beneficiarios desde el año 2010 y hasta el año 2013 fue negativa de -6,98%. Ordenado los Componentes de mayor variación negativa, el primero de ellos es RAC con -20,59%, seguido de Representación Judicial con - 13,91%. El componente CAVI se ubica en tercera posición -9,08%, y el componente Difusión en cuarto lugar con -4,7%. Todas las variaciones porcentuales del total de beneficiarios son negativas, evidenciando una baja de la cantidad de beneficiarios atendidos.

El cuadro siguiente muestra La variación porcentual del total de presupuesto por componente desde el año 2010 y hasta el año 2013 fue de 9,19%.

Cuadro 84: Gasto por Componente 2010 – 2013 (miles de \$ 2014)

	2010	2011	2012	2013	VAR %
Orientación, prevención, promoción e información D°s	5.777.051	6.120.334	7.285.941	8.841.196	53,04
Resolución alternativa de conflictos	539.970	570.706	478.197	660.220	22,27
CAVI	2.153.298	2.204.777	2.306.703	2.217.969	3,00
Patrocinio Judicial	21.768.632	22.415.319	22.838.641	21.297.462	-2,16
Total	30.238.951	31.311.136	32.909.482	33.016.847	9,19

Fuente: Elaboración del Panel en base a datos entregados por MINJU.

Ordenando los componentes desde el que presenta mayor variación porcentual, el primero de ellos es el componente Difusión con una variación de 53,04%, seguido del componente RAC con 22,27%. En tercera posición se ubica el componente CAVI con un 3,0%. El componente Patrocinio Judicial se ubica último con una variación negativa de -2,16%.

En el cuadro siguiente se observa que la variación porcentual del Gasto Unitario por Componente desde el año 2010 y hasta el año 2013 fue de 17,38%.

Cuadro 85: Gasto Unitario por componente.

	2.010	2.011	2.012	2.013	VAR %
Orientación, prevención, promoción e información D°s	8,782	10,069	11,403	14,104	60,59
Resolución alternativa de conflictos	34,698	39,757	35,705	53,425	53,97
Patrocinio Judicial	118,237	130,225	136,750	134,365	13,64
CAVI	383,559	339,614	393,166	434,555	13,30
Total	35,036	39,098	39,879	41,125	17,38

Fuente: Elaboración propia en base a datos entregados por MINJU.

Ordenando el Gasto Unitario por Componente desde el que presenta mayor variación porcentual, el primero de ellos corresponde al componente Difusión con una variación positiva de 60,6%, seguido del Gasto Unitario del componente RAC con una variación positiva de

53,97%. En tercer lugar se ubica el Gasto Unitario del Componente Patrocinio Judicial con 13,64%. En último lugar se ubica el Gasto Unitario del Componente CAVI con una variación de 13,3%. Todas las variaciones porcentuales del Gasto Unitario por Componente son positivas evidenciando un aumento de estos gastos en el período analizado.

Un primer análisis de la Población Objetivo y su relación con el presupuesto total indica que el gasto unitario de atención alcanza un valor de \$35.036 pesos por cada beneficiario atendido, independiente del componente, por las CAJ en el año 2010.

Este valor se incrementa año a año a una tasa de 4,09%, finalizando al año 2013 en \$41.125. La variación porcentual es de 17,38%. Así se puede señalar que el Gasto Unitario por Beneficiario Atendido por las CAJ se ha movido de \$35.036 en el año 2010 hasta \$41.125 en el año 2013. El aumento en este valor se debe principalmente a la baja en la cantidad de beneficiarios atendidos año a año por las CAJ. La diferencia porcentual de los beneficiarios entre el año 2010 y el año 2013 es de - 6,98%.

El análisis de las tasas de crecimiento promedio anual para los Beneficiarios es negativa de - 1,75% al año, es decir su comportamiento va a la baja, y la tasa de crecimiento promedio anual del presupuesto es positiva de 2,22%, es decir su comportamiento va al alza. Esta situación a primera vista indica algo negativo ya que de continuar muestra que cada vez se atiende a menos beneficiarios con más recursos financieros. Una segunda mirada de esta situación se ve mediada por las variaciones que han sufrido algunos procesos judiciales como las reformas al tema de Familia y al tema laboral, que han exigido más recursos y tiempos de profesionales de las CAJ. Antes de reformar estos ámbitos, los procesos jurídicos los podían gestionar en una buena parte los alumnos en práctica. Actualmente sólo los pueden gestionar abogados titulados, por lo que las CAJ transitan hacia procesos más específicos que las obligan a extremar recursos tanto humanos como financieros.

El componente de mayor gasto unitario por beneficiario atendido corresponde a CAVI con \$383.559 en el año 2010 y \$435.555 en el año 2013. La variación porcentual es de 13,3%. Este Componente tiene una variación porcentual positiva de 3,0% en el tema presupuestario y negativa de -9,08% en cuanto a la atención de beneficiarios. Es entendible el alto gasto de este componente en relación con los otros componentes toda vez que la intervención que realiza CAVI implica un mayor uso de recursos humanos y financieros. Es una intervención de más largo plazo que involucra a más profesionales, de ahí su elevado gasto unitario en comparación con los otros componentes. Si bien es atendible su mayor gasto unitario por lo señalado precedentemente, se debe tener presente que los valores actuales y su evolución en términos de variaciones porcentuales no están alineadas, sobre todo con la variación del tema presupuestario.

El componente de Patrocinio Judicial presenta un gasto unitario por beneficiario atendido, para el año 2010, de \$118.237 pesos, al considerar el presupuesto de este componente y la cantidad de beneficiarios atendidos. Esta cifra se eleva a \$134.365 en el año 2013. La variación porcentual de su gasto unitario es positiva de 13,64%. La variación porcentual presupuestaria es negativa de - 2,16% y la variación porcentual de la cantidad de beneficiarios atendidos es negativa de -13,91%. Sin duda la baja de los beneficiarios atendidos provoca un aumento del gasto unitario, situación que se ve favorecida aún más con la baja experimentada por el tema presupuestario.

El componente RAC presenta un gasto unitario similar al del gasto total, salvo en el año 2013. El gasto unitario de RAC para el año 2010 es de \$34.698 y para el año 2013 es de \$53.425. La

variación porcentual del gasto unitario es positiva de 53,97%. La variación porcentual del presupuesto es positiva de 22,27% y la variación porcentual de los beneficiarios es negativa de - 20,59%. El gasto unitario del componente RAC se ha elevado fuertemente en el último año. Esta situación tiene una explicación matemática, ya que la variación del tema presupuestario es positiva y la variación de los beneficiarios es negativa, así al dividir el numerador (beneficiarios) en el denominador (presupuesto), el resultado es obligadamente más grande.

El componente Difusión y Promoción de Derechos se puede etiquetar con un “comportamiento extremo” en dos de sus variaciones porcentuales. Este componente presenta un gasto unitario de \$8.782 en el año 2010, el que aumenta a \$ 14.104 en el año 2013. La variación porcentual es de 60,6%. Si bien es el componente “más barato” de los otros tres, es el que experimenta la mayor variación porcentual positiva de un 60,6%. Su variación porcentual de beneficiarios es negativa de -4,7% y su variación porcentual presupuestaria es también la más alta de todos los componentes. Alcanza una variación positiva con un valor considerado alto de 53,04%. Este aumento importante de recursos se debe a una opción de política pública en el sentido de apoyar el acceso de todos los ciudadanos al derecho a justicia.

En el cuadro siguiente se hace un análisis que corresponde a la evolución de los totales de los cuatro componentes.

Cuadro 86: Gasto Total Componentes por Beneficiario y Total Servicio por Beneficiario¹⁰⁸ 2010-2013 (miles de \$ 2014)

Año	Gasto Total Componentes por Beneficiario	Gasto Administración por Beneficiario	% que representa el Gasto en Adm sobre el Gasto Total por Benef,	Gasto Total servicio por Beneficiario
2010	\$ 35.036	\$ 5.171	12,86	\$ 40.207
2011	\$ 38.892	\$ 5.003	11,40	\$ 43.895
2012	\$ 39.879	\$ 5.719	12,54	\$ 45.597
2013	\$ 41.125	\$ 5.542	11,88	\$ 46.667
Variación % 2010 – 2013	17,38	7,17		16,07

Fuente: Elaboración propia en base a datos MINJU.

El gasto unitario del Total de los cuatro componentes para el año 2010 es de \$35.036 y para el año 2013 de \$41.125. La variación porcentual es positiva de un 17,38%. La variación del total de los Beneficiarios es negativa de -6,98%, y la variación porcentual del presupuesto total de los componentes es positiva de 9,19%. De mantenerse las variaciones porcentuales, el resultado será un Gasto Total Unitario por Componente más elevado en el tiempo.

¹⁰⁸ Si es necesario, diferenciar el gasto por beneficiario entre los distintos componentes.

El aporte que realiza el Gasto de Administración por cada Beneficiario representa en promedio un 12,17%. Esta cifra es en extremo cercana a lo que representa el gasto total de administración sobre el gasto total del servicio, ya que también su porcentaje promedio es de un 12,17%. Así, se tiene una correspondencia entre lo que representa el gasto total en administración en el gasto total del servicio y además esta correspondencia también se da en lo que representa el gasto en administración con relación al gasto total por beneficiario.

A continuación se realiza un análisis del gasto por componente y por cada CAJ.

Cuadro 87: Estructura porcentual de todas las CAJ y de manera individual por beneficiarios por componente 2010 – 2013 %

TODAS LAS CAJ	2010	2011	2012	2013
Orientación, Inf, Difusión y Promo D°s	76,22	75,50	77,43	78,08
Representación Judicial	21,33	21,38	20,24	19,74
RAC	1,80	1,78	1,62	1,54
CAVI	0,65	0,81	0,71	0,64
Total	100,00	100,00	100,00	100,00

CAJTA	2010	2011	2012	2013
Orientación, Inf, Difusión y Promo D°s	76,71	77,69	78,61	79,33
Representación Judicial	21,09	20,63	19,11	18,69
RAC	1,30	1,01	1,45	1,32
CAVI	0,89	0,67	0,83	0,67
Total	100,00	100,00	100,00	100,00

CAJVAL	2010	2011	2012	2013
Orientación, Inf, Difusión y Promo D°s	74,46	75,11	73,94	73,42
Representación Judicial	23,82	23,16	24,32	25,00
RAC	0,86	0,88	0,86	0,82
CAVI	0,86	0,85	0,88	0,77
Total	100,00	100,00	100,00	100,00

CAJMETRO	2010	2011	2012	2013
Orientación, Inf, Difusión y Promo D°s	71,36	70,07	72,65	74,78
Representación Judicial	25,58	26,30	24,13	22,33
RAC	2,32	2,81	2,53	2,30
CAVI	0,75	0,82	0,69	0,60
Total	100,00	100,00	100,00	100,00

CAJBIOBIO	2010	2011	2012	2013
Orientación, Inf, Difusión y Promo D°s	81,03	81,02	83,69	83,80
Representación Judicial	16,64	15,29	14,58	14,49
RAC	1,89	1,37	1,10	1,11
CAVI	0,43	0,80	0,63	0,60
Total	100,00	100,00	100,00	100,00

Fuente: Elaboración propia en base a datos MINJU.

Independiente de la CAJ analizada, el Componente más relevante en cada una de ellas es el Componente N° 1, ya que en general representa entre el 70% al 80% aprox. de los beneficiarios atendidos. Así se puede señalar con certeza que el componente N° 1 es el que mayor representación tiene dentro de los Componentes y dentro de las cuatro CAJ analizadas.

El componente que le sigue es el Componente N° 2 de Representación Judicial, que se mueve en un rango que va desde el 15% al 20% aproximadamente de atención de beneficiarios. También se puede señalar que este componente es el segundo en representación tanto a nivel de componentes como a nivel de cada una de las CAJ.

El Componente N° 3 de RAC presenta unos valores mucho menores que los dos anteriores ya que se mueve en rangos que van desde 0,8% a 2,5% aproximadamente en atención de beneficiarios. Vuelve a presentarse la situación señalada anteriormente en cuanto a que este componente es el tercero en representación tanto a nivel nacional como a nivel de cada una de las CAJ analizadas.

El componente CAVI se ubica en el cuarto lugar en términos de representación a nivel nacional como a nivel de las cuatro CAJ.

Este análisis demuestra que se está frente a una estructura agrupada de forma exacta tanto a nivel nacional como por cada CAJ. Así es dable señalar que el orden de los Componentes en cuanto a representación siempre corresponderá primero al Componente Orientación Difusión, seguido del Componente Patrocinio Judicial, luego el Componente RAC para finalizar con CAVI.

Los cuadros que a continuación se presentan entregan información de la representación de cada CAJ en relación al total nacional de beneficiarios y en relación a los componentes.

Cuadro 88: Estructura porcentual de cada componente en cada CAJ.

CAJTA	2010	2011	2012	2013	PROMEDIOS
Orientación, Inf, Difusión y Promo D°s	5,7	8,8	6,7	7,4	7,1
Representación Judicial	5,6	8,2	6,3	6,9	6,7
RAC	4,1	4,8	5,9	6,2	5,3
CAVI	7,7	7,1	7,8	7,7	7,6
Total	5,6	8,5	6,6	7,3	7,0

CAJMETRO	2010	2011	2012	2013	PROMEDIOS
Orientación, Inf, Difusión y Promo D°s	31,9	34,6	35,7	37,6	34,9
Representación Judicial	40,9	45,9	45,3	44,3	44,1
RAC	43,8	58,8	59,2	58,5	55,1
CAVI	39,2	37,8	36,9	36,9	37,7
Total	34,1	37,3	38,0	39,2	37,1

CAJVAL	2010	2011	2012	2013	PROMEDIOS
Orientación, Inf, Difusión y Promo D°s	19,0	19,3	16,9	16,8	18,0
Representación Judicial	21,7	21,0	21,3	22,6	21,7
RAC	9,3	9,6	9,4	9,5	9,5
CAVI	25,7	20,5	22,1	21,5	22,4
Total	19,4	19,4	17,7	17,9	18,6

CAJBIOBIO	2010	2011	2012	2013	PROMEDIOS
Orientación, Inf, Difusión y Promo D°s	43,5	37,3	40,6	38,3	39,9
Representación Judicial	31,9	24,9	27,1	26,2	27,5
RAC	42,8	26,8	25,5	25,8	30,2
CAVI	27,3	34,6	33,3	33,9	32,3
Total	40,9	34,8	37,6	35,7	37,2

Fuente: Elaboración propia en base a datos MINJU.

Así, CAJTA representa, en cuanto a los beneficiarios atendidos, un 7% del total de ellos, y que además representa un 7% de los componentes. Es decir, si se debe asignar un "volumen" o "peso" a CAJTA en cuanto a los beneficiarios atendidos, esta CAJ representa sólo el 7% del total de ellos. Además si se quiere realizar el mismo ejercicio pero ahora preguntándose por el "volumen" o "peso" de CAJTA en cuanto a los Componentes, también se tiene que señalar que esta CAJ sólo representa el 7% del total de los Componentes.

Entonces, así como se ha señalado que existe un orden en cuanto a la importancia de los Componentes, también se puede decir que existe un orden en cuanto a la importancia de las CAJ. Quizá la diferencia es que en los componentes no existe discrepancia en cuanto al orden, pero en el caso de las CAJ el primer lugar es un empate entre CAJBIOBIO con un promedio de 37,22% y CAJMETRO con un promedio de 37,15%. Le sigue CAJVAL con un 18,6% y por último CAJATA con el 7% ya antes señalado.

El último análisis desde la perspectiva de los Beneficiarios y los Componentes se dará en relación al Gasto Unitario de cada CAJ y por cada Componente.

Cuadro 89: Gasto Unitario CAJTA por Componente y total
2010 - 2013
\$ 2014

CAJTA	2010	2011	2012	2013	Var %
Orientación, Inf, Difusión y Promo D°s	10.703	7.503	8.804	6.825	-36,24
Representación Judicial	218.943	142.640	203.735	208.867	-4,60
RAC	46.590	35.491	35.417	30.672	-34,17
CAVI	645.090	608.383	586.433	837.038	29,76
Total	60.772	39.707	51.232	50.455	-16,98

Fuente: Elaboración propia en base a datos MINJU.

Una de las situaciones destacables de CAJTA corresponde a que en casi todos sus componentes, incluido el comportamiento del total, sus variaciones porcentuales son negativas evidenciando que sus gastos unitarios van a la baja. El Componente CAVI es el único con un comportamiento al alza y bastante fuerte, ya que crece más de un 100%. Al comparar esta información con el total nacional se muestra que, a pesar de las bajas demostradas, los valores de gasto unitario por componente de CAJTA son más altos.

Cuadro 90: Gasto Unitario CAJVAL por Componente y total
2010 - 2013
\$ 2014

CAJVAL	2010	2011	2012	2013	Var %
Orientación, Inf, Difusión y Promo D°s	3.992	4.811	4.844	26.540	564,83
Representación Judicial	120.558	136.181	138.177	78.863	-34,58
RAC	6.205	10.956	5.126	78.620	1.167,02
CAVI	285.302	306.335	331.310	403.867	41,56
Total	34.194	37.862	40.157	42.935	25,57

Fuente: Elaboración propia en base a datos MINJU.

En el caso de CAJVAL es conveniente señalar que la información del componente N° 1 y del Componente N° 3 pueden ser erróneas ya que sus variaciones porcentuales son muy elevadas y fuera de todo rango. A pesar de ello, también es CAVI el componente más caro, seguido de Representación Judicial. Para el caso del Componente N° 1 de Difusión, el valor del gasto unitario del año 2013 al parecer no corresponde y debe ser nuevamente analizado.

Cuadro 91: Gasto Unitario CAJMETRO por Componente y total
2010 - 2013
\$ 2014

CAJMETRO	2010.	2011.	2012.	2013.	Var %
Orientación, Inf, Difusión y Promo D°s	15.059	16.038	19.760	16.288	8,17
Representación Judicial	107.594	109.410	118.193	132.456	23,11
RAC	54.262	46.727	37.839	55.116	1,57
CAVI	393.451	377.215	469.036	449.876	14,34
Total	42.470	44.412	47.070	45.711	7,63

Fuente: Elaboración propia en base a datos MINJU.

En CAJMETRO un aspecto que llama la atención es que sus gastos unitarios por componente son un tanto más altos al comportamiento de los gastos unitarios del total de las CAJ, es decir, CAJMETRO presenta un comportamiento como si éste fuera el comportamiento de todas las CAJ. Su estructura de gastos unitarios por componente es replicable, estadísticamente hablando, a la estructura del total de las CAJ.

Cuadro 92: Gasto Unitario CAJBIOBIO por Componente y total
2010 - 2013
\$ 2014

CAJBIOBIO	2010.	2011.	2012.	2013.	Var %
Orientación, Inf, Difusión y Promo D°s	6.016	7.857	7.233	7.911	31,50
Representación Judicial	112.709	159.492	151.172	165.930	47,22
RAC	19.763	35.516	42.120	45.784	131,67
CAVI	387.619	262.966	304.932	346.465	-10,62
Total	25.691	33.859	30.470	33.271	29,50

Fuente: Elaboración propia en base a datos MINJU.

En CAJBIOBIO un aspecto que llama la atención corresponde a la variación porcentual del componente CAVI que tiene una variación negativa de - 10,62%. Es la única CAJ con este componente en variación negativa. Al igual que con CAJMETRO, el comportamiento de los gastos unitarios de los componentes de CAJBIOBIO se asemejan al comportamiento del total de las CAJ, pero con valores un poco por debajo de los del total de las CAJ.

Cuadro 93: Gasto Total Componentes por Beneficiario y Total servicio por Beneficiario 2010-2013 (miles de \$ 2014)

Año	Gasto Total Componentes por Beneficiario	Gasto Administración por Beneficiario	Gasto Total servicio por Beneficiario
2010	\$ 35.036	\$ 5.171	\$ 40.207
2011	\$ 38.892	\$ 5.003	\$ 43.895
2012	\$ 39.879	\$ 5.719	\$ 45.597
2013	\$ 41.125	\$ 5.542	\$ 46.667
Variación % 2010 – 2013	17,38	7,17	16,07

Fuente: Elaboración propia en base a datos MINJU.

Al evaluar si las actividades del servicio para generar los componentes esperados, se ejecutaron incurriendo en el menor costo posible, el panel considera que no es así, toda vez que el gasto promedio se presenta al alza.

5. CONCLUSIONES SOBRE EL DESEMPEÑO GLOBAL

1.- El servicio en el período analizado cumple con el objetivo a nivel del propósito cual es garantizar que las personas accedan a mecanismos judiciales y extrajudiciales que permitan resolver sus conflictos jurídicos. Al respecto, en el período 2010 – 2013, a través de Representación Judicial, el 75,4% de las causas terminadas obtuvo resultados favorables o avenimiento; mediante Resolución Alternativa de Conflictos (RAC) el 73,3% del total de casos terminados obtuvo acuerdos.

2.- Preocupa la caída de los casos RAC (ingresos y terminados), considerando que es una buena vía de solución de conflictos al: aumentar el acceso a la justicia de sectores más pobres, dado que sus costos son más bajos que aquellos de los litigios judiciales; entregar soluciones de carácter colaborativo, en donde todos ganan, a diferencia de la justicia legal, en donde casi siempre hay un perdedor y un ganador; aportar a difundir, promover y enseñar una cultura del diálogo; y, por último descongestionar la carga de los tribunales, permitiendo que éstos se aboquen a causas más complejas. Sumado a lo anterior, los costos de RAC son bastante más bajos que los de Representación Judicial.

3.- No se cuenta con un diagnóstico con datos cuantitativos de respaldo sobre las razones específicas por qué las personas no recurren a los servicios de justicia, en qué ámbitos específicamente son más renuentes a pedir apoyos, ni la cantidad de personas que estarían siendo afectadas. Lo que se tiene son estudios sobre la percepción negativa que tienen los sectores pobres sobre la justicia y las dificultades de acceso que tienen. De ahí que la metas de cobertura no son posibles de establecer y la magnitud de la población objetivo tampoco puede calcularse, sino que es mediante un proxy bastante laxo, como por ejemplo, de que todos los habitantes de Chile pueden ser eventualmente afectados por un conflicto jurídico que atienden las CAJ.

4.a) El diseño para cumplir el propósito de acceso a la justicia tiene 4 componentes. El componente 1 de Orientación e Información es explicable su inclusión en la medida que posibilita la evaluación de los casos para ser derivados a los otros componentes y además difunde los derechos de las personas y las orienta en los temas judiciales cuyo acceso debe ser universal. El componente 2 de Resolución Alternativa de Conflictos es una alternativa extrajudicial válida para resolver los conflictos. El componente 3 de Representación Judicial que está focalizado a los sectores pobres permite que un abogado los represente ante los tribunales, lo que efectivamente contribuye al cumplimiento del propósito.

No obstante, existen dudas que el componente Atención a Víctimas de delitos violentos deba incluir la rehabilitación integral de las víctimas como responsabilidad de las CAJ, las que debiera ser asumida con más propiedad por otras entidades, tales como el Ministerio de Interior y Seguridad Pública que en la actualidad cuenta con 34 Centros de Apoyo a Víctimas en todo el país. Las fortalezas del servicio entregado por las CAJ está en la Representación Judicial de las personas, labor que pueden realizar ventajosamente, donde la atención psicosocial a las víctimas debe estar sólo relacionada con el apoyo a éstas para enfrentar su comparecencia

ante tribunales, y no hacerse responsable de su rehabilitación integral. Lo anterior podría contribuir a contener los gastos de las CAJ, por los altos costos de este componente.

4. b) Se cuenta con indicadores apropiados para medir los resultados a nivel de propósito y de los componentes. Sin embargo, se requiere precisar algunos de ellos y faltan otros. En el componente de Orientación e información el indicador para medir casos resueltos es muy amplio poco discriminador, pues basta que se derive a una red social a un consultante sobre cualquier tema para considerarlo resuelto; en componente N° 2 de RAC y N° 3 de Representación Judicial no considera un indicador que verifique si los acuerdos logrados se cumplen, pues es la forma de medir que los casos o causas fueron efectivamente resueltos. Además, no se tiene incluido en ambos componentes un indicador de casos vigentes, que es muy necesario para realizar una buena gestión. . En general faltan indicadores de calidad asociados a satisfacción de usuarios y tiempos de duración de los casos y causas (Oportunidad) y tampoco se mide el tema género – por ejemplo, indicadores de acuerdos alcanzados cuando las mujeres están involucradas - considerando que son las mujeres el mayor porcentaje de concurrentes a las CAJ.

5.- La población beneficiaria que asiste a las CAJ es mayoritariamente femenina (ubicándose en valores cercanos al 65%). Al respecto, en una evaluación realizada por la Universidad de Concepción (2013) se constató que el aspecto que tuvo una menor calificación por parte de las usuarias fue el “Espacio para el cuidado y atención de niños menores” con una nota de 4,65 (Escala de 1 a 7).¹⁰⁹

6.- Las CAJ presentan un gasto promedio por componente al alza. Esto es reflejo de una disminución de las coberturas y, por ende, de las causas y casos ingresados y terminados en el período 2010 – 2013. Esto podría explicarse también por los cambios en el sistema judicial chileno que han encarecido el proceso debido a su creciente profesionalización, y/o porque la existencia de 4 Corporaciones autónomas genera funciones que se replican (ej. adquisición, informática) y problemas de coordinación entre ellas (la independencia operativa de sus respectivos Consejos Directivos permite que cada CAJ pueda definir desde los modelos de gestión hasta las materias jurídicas que son objeto de atención por parte de éstas, generando diferencias en las materias legales cubiertas por cada una de las CAJ), entre otras razones.

7.- Por lo antes expuesto, se considera que la estructura organizacional no es la más adecuada para ahorrar obteniendo el mismo nivel de desempeño. La existencia de 4 Corporaciones autónomas genera funciones que se replican a nivel administrativo y problemas de coordinación, lo cual no ayuda a optimizar el uso de los recursos.

8.- La continuidad del servicio se justifica, en la medida que a pesar de la inexistencia de un diagnóstico respaldado con evidencia empírica robusta, se sabe que la población pobre y vulnerable tiene dificultades de acceso a la justicia. Además, es un servicio que atiende un grupo de beneficiarios de más 800.000 personas aproximadamente por año (802.844 en el 2013), siendo su componente de Representación Judicial, el que permite el acceso a la justicia de los más pobres y vulnerables, el que atiende aproximadamente más de 150.000 causas por año (158.827 en el 2013).

No obstante, en su continuidad deben hacerse cambios relevantes a nivel del funcionamiento de las 4 CAJ, ya que, como se señaló antes, se trata de una estructura organizacional que

¹⁰⁹ Universidad de Concepción (2013). Op. cit

duplica funciones; y tiene limitaciones asociadas a la independencia operativa que tienen sus Consejos Directivos.

Por otra parte, el sistema de información y registro de los servicios que se entrega presenta muchos problemas que deben ser solucionados. La información de las base de datos de todas las CAJ es completada a nivel central en planillas Excel, y los procedimientos de levantamiento de información no han sido estandarizados. La adopción de dos sistemas de información diferentes (usado cada uno por dos CAJ), da cuenta también del problema de coordinación entre las CAJ, impidiendo la estandarización definitiva del sistema de información.

III. RECOMENDACIONES

1.- Revisar la estructura organizacional y de procesos de las CAJ, de tal forma de solucionar las duplicidades (tales como adquisición, informática, etc.) y falta de coordinación entre ellas (esto reflejado, por ejemplo, en que las materias legales cubiertas por los servicios de las CAJ no son homogéneas en todas las CAJ).

2.- Avanzar hacia la constitución de un servicio de carácter nacional. Esto tiene como base la necesidad de aprovechar las economías de escala que ello generaría (por ejemplo en términos de sistemas de información, recursos humanos en áreas administrativas y de gestión, entre otros).

3.- Especializar la aplicación del componente Víctimas de Delitos Violentos al área de Representación judicial en que los apoyos sociales y psicológicos sean un apoyo a las víctimas y un soporte para mejorar el desempeño de la labor del abogado, y no asumir la resolución de la totalidad de las situaciones que afectan a la víctima.

4.- Analizar los factores que han influido en la baja incidencia que tiene el Componente RAC dentro de las CAJ, considerando que es un servicio que puede colaborar fuertemente en posibilitar el acceso a la justicia de los sectores más pobres, debido a sus menores costos respecto de los litigios judiciales, además de las externalidades positivas que tiene RAC al descongestionar la carga de causas en los tribunales y fomentar una cultura de diálogo.

5.- Crear espacios o mejorar la actual infraestructura de las instalaciones que facilite la asistencia de mujeres con hijos pequeños. De esta manera, se respondería a una de las demandas planteadas por ellas, además de facilitar su acceso de los servicios que ofrecen las CAJ.

6.- Ahondar en las causas que explican los aumentos de gasto por causa/caso atendido. Para ello se debe analizar los costos fijos y variables por Componente y por cada una de las CAJ; identificar la evolución de los costos de los distintos ítems (Recursos humanos, Infraestructura, Administración, etc.); comparar los costos de recursos humanos con los precios de mercado; hacer un cálculo de lo que significaría un cambio de la estructura organizacional a un servicio público.

7.- Se requiere levantar un diagnóstico nacional considerando una encuesta representativa que considere, al menos los siguientes aspectos: El acceso a la justicia que tiene la población de los tres primeros quintiles de ingreso en materias civil, familia y laboral; identificar el porcentaje de ellos que han tenido algún conflicto jurídico y cuántos de ellos han recurrido a solucionarlo o no; de los que no recurren a la justicia conocer las razones del porque no lo hacen; cuantía y

características de los temas en conflicto; cuantificar la población que eventualmente podrían constituir la población objetivo del servicio a nivel nacional y regional.

8.- Seguimiento y evaluación

- a) Diseñar e implementar un sistema de seguimiento y evaluación del desempeño de las CAJ sustentado en un sistema informático común a las 4 CAJ, con protocolos de levantamiento de la información, que permita obtener información válida y verificable.
- b) Considerar un indicador de resultado de Propósito que incluya el seguimiento del cumplimiento de los acuerdos o resultados favorables. Esto significa levantar medios de verificación que pueden contemplar en una etapa inicial un seguimiento muestral a otro de mediano plazo, de seguimiento permanente de los resultados de todas las causas y casos.
- c) Incluir indicadores de calidad en todos los componentes, que contemplen la oportunidad en la entrega de los productos (tiempos de demora) y la satisfacción de usuarios.
- d) Precisar el concepto de “caso resuelto” del indicador de resultado del Componente Orientación e Información, de tal forma de establecer claramente el tipo de servicio entregado que podrá dar lugar a esa calificación.

BIBLIOGRAFÍA (Citada)

Barschak, Simón. **Percepciones de los actores de la Región metropolitana sobre el proceso de reforma al sistema de acceso a la justicia. Tesis de grado Magister en política y gobierno.** FLACSO – Universidad de Concepción. 2007, marzo

Corporación de Asistencia Judicial. **1 Ficha de antecedentes del programa.** 2014, enero

Corporación de Asistencia Judicial. **2. Ficha de antecedentes del programa. Información complementaria.** 2014, febrero

Corporación de Asistencia Judicial. **Modelo de atención Centros y Unidades de Atención Integral a Víctimas de delitos violentos de las Corporaciones de Asistencia Judicial.** 2010, septiembre

Corporación de Asistencia Judicial. **Modelo de Atención. Línea de Solución Colaborativa de Conflictos.** 2013, diciembre

Corporación de Asistencia Judicial. **Pág. web.** <http://justiciateayuda.cl/> Revisada 7 marzo 2014

Corporación de Asistencia Judicial. **Pauta para el cumplimiento de Metas asociadas a los Compromisos de Asignación Especial por Desempeño y Asignación de Modernización, de las Corporaciones de Asistencia Judicial,** año 2010 a 2013

Cox Urrejola, Sebastián. **Acceso a la justicia en Chile: Concepto – realidades y propuestas.** En Conferencia de Ministros de Justicia de los Países Iberoamericanos y Ministerio de Justicia de Chile. Reunión de Expertos en Acceso a la Justicia. Santiago de Chile 28, 29 y 30 de noviembre 2007.

Díaz, Alejandra. **La experiencia de la mediación penal en Chile.** Política Criminal Vol. 5, Nº 9.2010 julio, Art. 1, pág. 1-67. [http://www.politicacriminal.cl/Vol_05/n_09/Vol5N9A1.pdf]

DIPRES. **Informe Final de Evaluación. Programas de atención a víctimas: CAVIS, CAVAS y otros.** 2008

DIPRES. **Informe Final. Programa Estudio práctico de Unidades de Justicia Vecinal.** 2013.

Dirección del trabajo. **Anuario Estadístico. 2012.** <http://www.dt.gob.cl/documentacion/1612/w3-propertyvalue-76577.html>

Formación Jurídica para la Acción (FORJA) - Centro de Estudios de Justicia de las Américas (CEJA). **Estudio Diagnóstico sobre la oferta de Acceso a la Justicia en Chile a la Población de escasos Recursos y otros sectores vulnerables. Informe final.** 2005 octubre

Gobierno de Chile – CAJ. **Manual con procedimiento de adquisiciones para las Corporaciones de Asistencia Judicial.** 2012, diciembre.

Gobierno de Chile, CAJTA, CAJVA, CAJMETRO, CAJBIOBIO. **Sistema de derivaciones entre las Corporaciones de Asistencia Judicial.** 2013, diciembre

INE. **Anuario de Justicia 2012.**

INE- DICOEX. **Chilenos en el exterior: Dónde viven, cuántos son y qué hacen los chilenos en el exterior.** 2005. Santiago: INE

INE. **Proyecciones de población 1950-2050.** <http://palma.ine.cl/demografia/SELECCION.aspx>.

Ministerio de Desarrollo Social. **CASEN 2011.** http://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/layout/doc/casen/publicaciones/2011/pobrez_a_casen_2011.pdf

Ministerio de Justicia. DFL-994. DTO 995 del 16.07.1981. **Aprueba estatutos por los cuales se registró la "Corporación de Asistencia Judicial de la región del Biobío"**

Ministerio de Justicia DFL -944. DTO 944 16.07.1981. **Aprueba estatutos por los cuales se registró la "Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso; DFL-1;**

Ministerio de Justicia. DFL-995; DTO-995 del 16.07.1981. **Aprueba estatutos por los cuales se registró la "Corporación de Asistencia Judicial de la región Metropolitana de Santiago;**

Ministerio de Justicia DFL-1-18632 del 04.12.1987 **Aprueba estatutos de la Corporación de Asistencia Judicial de las regiones de Tarapacá y Antofagasta**

Ministerio de Justicia DFL N° 3.346, de 1980 que **Fija el texto de la Ley Orgánica del Ministerio de Justicia.**

Ministerio de Justicia. **Estudio Práctico de Unidades de Justicia Vecinal: Diseño de una política pública a partir de la evidencia.** Ministerio de Justicia. 2011

Ministerio de Justicia. **Informe Final Panel de Expertos -Tasas Judiciales.** 2013 abril

Ministerio de Justicia. **Sistema Nacional de Mediación. Informe Estadístico a Nivel nacional** (1° de junio de 2009 al 31 de mayo de 2012). www.mediacionchile.cl

Ministerio del Interior – Ministerio de Justicia. **Protocolo de derivación intersectorial entre Ministerio de Justicia, Ministerio del Interior y las Corporaciones de Asistencia Judicial** 2009, agosto 10

Ministerio del Interior y Seguridad Pública. **Encuesta nacional urbana de seguridad ciudadana 2010-2013.**

Ministerio del Interior y Seguridad Pública. **Encuesta nacional de victimización por violencia intrafamiliar y delitos sexuales 2012.**

Ministerio del Interior y Seguridad Pública. **III Estudio de Caracterización de Víctimas de Delitos.** S/F. Disponible en <http://www.apoyovictimas.cl/wp-content/uploads/2011/08/Estudio-de-caracterizaci%C3%B3n-de-v%C3%ADctimas-de-delitos-2011.pdf>

Ministerio del Interior y Seguridad Pública, Subsecretaría de Prevención del Delito. **Necesidades y demandas: víctimas de delitos violentos atendidas en centros del Ministerio de Interior, Corporación de Asistencia Judicial RM y Servicio Nacional de la Mujer: Estudio II Diagnóstico Nacional.** Santiago, Chile: Subsecretaría de Prevención del Delito. 2011

Niño Tejada, Eduardo. **Breve historia del colegio de abogados.** 2001. http://www.juicios.cl/COLEGIO/BREVE_HISTORIA_DEL_COLEGIO_DE_ABOGADOS.htm

Proyecto de ley 684 12/11/1992. **Mensaje de su excelencia el presidente de la república con el que inicia un proyecto de ley que crea el servicio nacional de asistencia jurídica**

Rial Consultores. **Evaluación del Piloto del Nuevo Mecanismo de Focalización en las Corporaciones de Asistencia Judicial. Informe Final.** 2011, noviembre

Subsecretaría de prevención del delito. **Síntesis Estadísticas Policiales de Delitos de Mayor Connotación Social (DMCS) y Violencia Intrafamiliar 2013. 2014.** Presentación digital disponible en: <http://www.seguridadpublica.gov.cl/filesapp/Estadisticas%20ANUAL%202013.pdf>. Revisado el 05/03/2014.

Subsecretaría de prevención del delito. **Política Nacional de víctimas de delitos.** <http://www.apoyovictimas.cl/wp-content/uploads/2013/11/Politica-nacional.pdf>

SUR Profesionales. **Estudio de levantamiento de una línea de base para la futura evaluación de impacto del estudio práctico de las unidades de justicia vecinal.** 2012.

Tyler, T.R. **Why people obey the law?** Princeton: Princeton University Press. 2006

Tyler, T.R. and Huo, Y J. **Trust in the Law. Encouraging Public Cooperation with the Police and Courts.** New York. Russell Sage Foundation. 2002

Universidad Alberto Hurtado. **Proyecto “Mejorando el acceso a la justicia y resolución colaborativa de conflictos sociales y familiares”.** Santiago. 2012

Universidad de Concepción. Facultad de Ciencias Económicas y administrativas. **Estudio diagnóstico de las necesidades de las usuarias de los servicios de patrocinio judicial otorgados por las Corporaciones de Asistencia Judicial.** Informe final. 2013, Junio

Universidad de Concepción. Facultad de Ciencias Económicas y administrativas. **Estudio de satisfacción de usuarios en la línea de atención judicial de los consultorios jurídicos de las CAJ.** 2011

Universidad Diego Portales. Centro de derechos humanos. **Informe anual sobre los derechos humanos en Chile.** Cap. Acceso a la Justicia <http://www.derechoshumanos.udp.cl/informe-anual-sobre-derechos-humanos-en-chile-2008>. Revisada 25/03/2014

Varela J. Fernanda. **Desafíos de la política de Atención a Víctimas.** Rev. Conceptos. N° 27. Fundación Paz Ciudadana.2012. Marzo.

Vargas P, Macarena. **Mediación obligatoria. Algunas razones para justificar su incorporación.** Revista de Derecho. Vol. XXI, N° 2. 2008 diciembre. Págs. 183-2002

Weber, Max. **Economía y Sociedad.** FCE. 1964.

Yañez, Marcelo. **Percepción de la población pobre de Santiago sobre la Justicia en Chile, al año 2011 y visión evolutiva desde el año 2003. Resumen ejecutivo.** Diciembre 2011. Escuela de Administración y Negocios. Universidad Católica Silva Henríquez.

ENTREVISTAS REALIZADAS

Fecha	Participantes
21/Enero/20134	Elizabeth Sepúlveda. Jefa del Departamento de Asistencia Jurídica. Isabel Araya. Control de Gestión. Departamento de Asistencia Jurídica. Ana Castillo. Departamento de Asistencia Jurídica. Mabell González. Departamento de Asistencia Jurídica. Andrea Roa. Departamento de Asistencia Jurídica. Loreto Alarcón. Departamento de Asistencia Jurídica. Humberto Canessa. Auditor Ministerial. Coordinador MINJU Jimena Federici. Dirección de Presupuesto (DIPRES). Patricio Navarro. Panel Evaluador. Juan Carlos Oyanedel. Panel Evaluador. Matías Sime. Panel Evaluador.
22/Enero/2014	Elizabeth Sepúlveda. Jefa del Departamento de Asistencia Jurídica. MINJU. Isabel Araya. Control de Gestión. Departamento de Asistencia Jurídica. Ana Castillo. Departamento de Asistencia Jurídica. Mabell González. Departamento de Asistencia Jurídica. Andrea Roa. Departamento de Asistencia Jurídica. Loreto Alarcón. Departamento de Asistencia Jurídica. Jimena Federici. Dirección de Presupuesto (DIPRES). Patricio Navarro. Panel Evaluador. Matías Sime. Panel Evaluador.
27/Enero/2014	Elizabeth Sepúlveda. Jefa del Departamento de Asistencia Jurídica. MINJU. Isabel Araya. Control de Gestión. Departamento de Asistencia Jurídica. Ana Castillo. Departamento de Asistencia Jurídica. Mabell González. Departamento de Asistencia Jurídica. Andrea Roa. Departamento de Asistencia Jurídica. Loreto Alarcón. Departamento de Asistencia Jurídica. Jimena Federici. Dirección de Presupuesto (DIPRES). Isabel Escalante. Dirección de Presupuesto (DIPRES). Patricio Navarro. Panel Evaluador. Juan Carlos Oyanedel. Panel Evaluador. Matías Sime. Panel Evaluador.
29/Enero/2014	Elizabeth Sepúlveda. Jefa del Departamento de Asistencia Jurídica. MINJU. Isabel Araya. Control de Gestión. Departamento de Asistencia Jurídica. Ana Castillo. Departamento de Asistencia Jurídica. Mabell González. Departamento de Asistencia Jurídica. Andrea Roa. Departamento de Asistencia Jurídica. Loreto Alarcón. Departamento de Asistencia Jurídica. Humberto Canessa. Auditor Ministerial. Coordinador MINJU. Jimena Federici. Dirección de Presupuesto (DIPRES). María Teresa Alarcón. Jefe de Presupuesto y Finanzas. MINJU. Juan Espinoza. Departamento de Presupuesto y Finanzas. Patricio Navarro. Panel Evaluador. Juan Carlos, Oyanedel. Panel Evaluador. Matías Sime. Panel Evaluador.
31/Enero/2014	Elizabeth Sepúlveda. Jefa del Departamento de Asistencia Jurídica. MINJU. Isabel Araya. Control de Gestión. Departamento de Asistencia Jurídica. Rodrigo Moya. Director General. CAJMETRO. Rosa María Fernández. Subdirectora Administrativa CAJMETRO. Lucía Valladares. Jefa del Departamento de Evaluación y Control. CAJMETRO. Jimena Federici. Dirección de Presupuesto (DIPRES). Patricio Navarro. Panel Evaluador. Juan Carlos. Oyanedel. Panel Evaluador. Matías Sime. Panel Evaluador.
31/Enero/2014	María Teresa Alarcón. Jefa de Presupuesto y Finanzas. MINJU Juan Espinoza. Departamento de Presupuesto y Finanzas. MINJU Patricio Navarro. Panel Evaluador Matías Sime. Panel Evaluador

18/Febrero/2014	Elizabeth Sepúlveda. Jefa del Departamento de Asistencia Jurídica. MINJU. Isabel Araya. Control de Gestión. Departamento de Asistencia Jurídica. Mabell González. Departamento de Asistencia Jurídica. Andrea Roa. Departamento de Asistencia Jurídica. Loreto Alarcón. Departamento de Asistencia Jurídica. Patricio Navarro. Panel Evaluador. Juan Carlos Oyanedel. Panel Evaluador. Matías Sime. Panel Evaluador.
20/Mayo/2014	Álvaro Pavez. Jefe División Judicial. Ministerio de Justicia. Verónica Kompen. Asesora Subsecretaría de Justicia. Nicolás Pavez. Jefe del Departamento de Asistencia Jurídica. Isabel Araya. Control de Gestión. Departamento de Asistencia Jurídica. Ana Castillo. Departamento de Asistencia Jurídica. Andrea Roa. Departamento de Asistencia Jurídica. Humberto Canessa. Auditor Ministerial. Coordinador MINJU. Natalia Muñoz. Auditoría Ministerial. Juan Espinoza. Departamento de Presupuesto y Finanzas. Guillermo Concha. Departamento de Presupuestos y Finanzas. Jimena Federici. Dirección de Presupuesto (DIPRES). Patricio Navarro. Panel Evaluador. Juan Carlos Oyanedel. Panel Evaluador. Joaquín Curtze. Panel Evaluador.
16/Junio/2014	Verónica Kompen. Asesora Subsecretaría de Justicia. Nicolás Pavez. Jefe del Departamento de Asistencia Jurídica. Isabel Araya. Control de Gestión. Departamento de Asistencia Jurídica. Ana Castillo. Departamento de Asistencia Jurídica. Humberto Canessa. Auditor Ministerial. Coordinador MINJU. María Teresa Alarcón. Jefe de Presupuesto y Finanzas. MINJU. Jimena Federici. Dirección de Presupuesto (DIPRES). Patricio Navarro. Panel Evaluador. Juan Carlos Oyanedel. Panel Evaluador. Joaquín Curtze. Panel Evaluador.

ANEXOS DE TRABAJO

Anexo 1: Reporte sobre el estado y calidad de la información disponible.

A.- Bases de datos con información relevante para la evaluación

Las instituciones que componen el Programa son cuatro Corporaciones de Asistencia Judicial:

- Corporación de Asistencia Judicial de las Regiones de Tarapacá y Antofagasta (CAJTA) atiende las regiones de Tarapacá (I), Antofagasta (II) y Arica y Parinacota (XV).
- Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso (CAJVAL) atiende las regiones de Atacama (III), Coquimbo (IV) y Valparaíso (V).
- Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana (CAJMETRO), atiende las regiones Metropolitana (XIII), O'Higgins (V), Maule (VII) y Magallanes y la Antártica Chilena (XII).
- Corporación de Asistencia Judicial de la Región del Biobío (CAJBIOBIO) atiende las regiones del Biobío (VIII), Araucanía (IX), Los Ríos (XIV), Los Lagos (X) y Aysén (XI).

De estas cuatro Corporaciones solo CAJVAL y CAJMETRO cuentan en la actualidad con un sistema informático implementado en todos los consultorios jurídico-sociales.

CAJTA tiene solo registro manual a través de planillas Excel de información de los cuatro componentes. Este año comienza un proceso para instalar sistema informático desarrollado por CAJMETRO, iniciando un piloto en febrero 2014 y proyecta tener todas las unidades operativas con sistema en diciembre del año 2014.

CAJBIOBIO tiene implementado en el 69% de los consultorios jurídicos el sistema informático de CAJVAL, el 31% de los consultorios jurídicos que no lo tienen realizan su registro de manera manual, a través de planillas Excel.

Los actuales sistemas informáticos son:

Nombre	SENDACAJ
Descripción	Programa de desarrollo propio, efectuado por CAJVAL. Sistema diseñado y construido en torno a plataforma WEB. El desarrollo y mantención es administrado por terceros.
Período de vigencia	2008-Actualmente
Universo de medición de las variables (censo/muestra)	Censal
Frecuencia de medición	En línea
Campos / Variables	Registro Aquí se hace el ingreso de personas, el ingreso de consultas y de todos los procedimientos, sean estos juicios, procedimientos sociales o RAC. Campos: Datos personales. Nombres, apellidos, Nacionalidad, RUN, sexo, Fecha de nacimiento, Domicilio, Región, Comuna, Fono, Ocupación, Escolaridad, Grupo social. Etnia, Situación civil, Grupo familiar. Orientación, Información o Diagnóstico Profesional

	<p>Ingreso de un Procedimiento (juicio, mediación, OIP, RAC, etc.) Estado de la Causa. Beneficio de asistencia jurídica (Privilegio de pobreza) Informes y Reportes. (Procedimientos Iniciados; Procedimientos Terminados; Privilegios de Pobreza emitidos (por Sistema); Informes Favorables emitidos (por Sistema); Diligencias encargadas al Receptor del Consultorio, Informes encargadas a la Asistente Social del Consultorio. Listado de Procedimientos Iniciados Listado de Procedimientos terminados Sistema de reportes que genera: Proceso de levantamiento de carpetas en línea Información diaria de cada una de las unidades operativas y de cada profesional. Reportes en línea con información diaria, mensual, anual y entre fechas específicas de todas las líneas de atención de la CAJVAL. Causas con amplio desarrollo jurídico por parte de los involucrados, es decir, abogados, asistentes sociales, receptores y postulantes, quedando esto registrado en la historia de cada caso. Desarrollo de auditorías en la gestión de cada causa por parte de los profesionales. Registro de atenciones a través de convenios como SENADIS y SENAMA. Registro de actividades de difusión y promoción de derechos, tales como plazas ciudadanas, seminarios, charlas, etc.</p>
<p>Juicio del panel respecto de la calidad de la información y posibilidades de uso en la evaluación</p>	<p>Es uno de los sistemas que cuenta con una mayor antigüedad de instalación. Este sistema está operativo en dos CAJ (CAJVALPO (2008) y CAJBIOBIO (2011), lo que hace que su información sea valiosa para comparar entre realidades regionales.</p> <p>No obstante, para efectos de la evaluación el sistema no tiene todos los antecedentes registrados de forma similar para los 4 años de evaluación y los sistemas no están en línea¹¹⁰. Lo anterior dificulta la obtención de la información y en algunos casos no estará disponible. Es el caso de la caracterización de los beneficiarios del que solo se tiene actualizada la información por sexo.</p>

Nombre	SAJ
Descripción	Programa de desarrollo propio, efectuado por CAJMETRO. Actualmente el desarrollo, mantención y administración del programa está radicada en un 100% en CAJMETRO. Sistema diseñado y construido en torno a plataforma WEB.
Período de vigencia	A partir del año 2011 se inició la primera etapa de implementación en 8 Centros de Atención Jurídico y Social. Durante el año 2012, se

¹¹⁰ De acuerdo a la DAJ la información de que se dispone, los datos están ingresados, sin embargo, no se generan reportes al nivel de detalle requerido, ya que se debe trabajar con una base de datos cuya administración se encuentra externalizada, por lo que no puede ser realizada por la misma CAJ, sino por quien tiene el soporte del servicio. Por lo que se deben solicitar servicios adicionales que involucran costos para la institución.

	<p>realizó la implementación del sistema SAJ en el 100% (82) Centros de Atención Jurídico y Social, como también en el servicio Call Center, en el canal Web y en tres Oficinas Especializadas: Oficina de Familia, Oficina de Defensa de Familia y Oficina Civil.</p> <p>En el transcurso el año 2013, se desarrolló el módulo de SAJ para las Oficinas de Defensa Laboral, el cual ha sido implementado en las siguientes oficinas: San Miguel, San Bernardo, Talca y Linares. El resto de las Oficinas de Defensa Laboral serán implementadas con SAJ en el transcurso del año 2014.</p> <p>Además, para este año se tiene planificado la implementación de los Módulos del resto de las Oficinas Especializadas y de los Centros de Mediación, Centros de Atención de Víctimas de Delitos Violentos, junto con la integración de SAJ con la Corporación de Asistencia Judicial de las Regiones de Tarapacá y Antofagasta.</p>
Universo de medición de las variables (censo/muestra)	Censo
Frecuencia de medición	En línea
Campos / Variables	<p>Usuario: RUN, Nombres, Apellidos, Género, Fecha de Nacimiento, Dirección, Comuna, Región, Teléfono Fijo, Teléfono Móvil y el Motivo de consulta.</p> <p>Causas: Apellido, RUN, Número de folio (generado por el Trabajador Social del Centro), Fecha, estado de su requerimiento o Centro donde ha sido atendido.</p> <p>Consulta: Ingresa el requerimiento de la persona y la gestión realizada por la Secretaria o recepcionista. Existen 5 tipos de acciones que el funcionario(a) podrá registrar:</p> <p>A. Agendamiento OI. B. Cierre Registro Duplicado. C. Derivación a mediación licitada. D. Entrevista OI E. Término de Consulta.</p> <p>1. FICHA EPA (Entrevista de Primera Atención): 7 tipos de acciones se pueden registrar: a) Agendamiento CSE (Calificación socio-económica) b) Agendamiento Judicial c) Distribuida Centro d) Entrevista CSE (Calificación socio-económica) e) Entrevista Judicial f) Seguimiento RAC g) Término de Atención OI</p> <p>2.- Ingreso Jurídico a) Estado Procesal b) Patrocinado c) Contraparte d) Tipo de Procedimiento e) Calidad Litigante (demandante, demandado, querellante, solicitante, denunciante, imputado, querellado, etc.) f) Relación de los Hechos Se describe la situación fáctica que afecta al usuario.</p>

	<p>g) Derecho que invoca h) Peticiones Concretas i) Medios Probatorios 3.- Seguimiento Registro histórico de los casos y causas. Se puede buscar por el N° de folio, Apellido, RUN, estado del requerimiento o Centro de Atención. 4.- Mantenedores. Las tipologías que están contenidas en cada ítem son las siguientes: 1) Centros CAJ 2) Tipos de Centro 3) Etnias 4) Situación Laboral 5) Situación Habitacional 6) Situación Civil 7) Nivel Educativo 8) Sistema Previsión 9) Sistema Salud 10) Materias 11) Sub-materias 12) Gastos 13) Tribunal 14) Comunas 15) Regiones 16) Viviendas 17) Jurisdicción</p>
<p>Juicio del panel respecto de la calidad de la información y posibilidades de uso en la evaluación</p>	<p>Es un sistema en que se ha realizado un importante esfuerzo en su instalación. Actualmente el sistema está operativo casi en el 100% de las unidades CAJ. Los datos más factibles de obtener corresponden, en principio, para el año 2º13. Para el año anterior se tienen datos parciales (ya que sólo se han ingresado las causas y casos actualmente abiertos). El año 2010 y 2011 los datos complementarios están en formato papel.</p> <p>En resumen, el panel considera que los sistemas (SENDA y SAJ) están aún en proceso de implementación y, por lo tanto, no existe información disponible en línea del período en evaluación. El detalle del estado de la información puede verse en el cuadro siguiente por indicadores.</p>

Indicadores	Estado de la Información
<p>Propósito: 1.- Porcentaje de casos (solución colaborativa de conflictos) y causas (patrocinio judicial) con producto alcanzado (casos terminados con acuerdo y causas con resultado favorable o avenimiento).</p>	<p>Información disponible para todo el período en las 4 CAJ. La limitación que tiene este dato es que no está registrado el producto alcanzado por el año en que ingreso el caso o la causa. El registro corresponde al año que se obtuvo el resultado, pero un porcentaje de ellos corresponde a años anteriores. Este dato no es posible obtenerlo pues significaría revisar manualmente todas las carpetas y el programa declara que no tiene los recursos</p>

	para realizar esta tarea.
2.- Porcentaje de personas atendidas respecto de la población objetivo	Información disponible para todo el período en las 4 CAJ. El cálculo de la población objetivo será propuesto por el panel de evaluación. Cabe consignar que sobre datos de la población beneficiaria la única información disponible es la de sexo.
Componente 1 Orientación, difusión y promoción de derechos.	Información disponible para todo el período en las 4 CAJ
1.1.- Porcentaje de casos resueltos vía orientación e información, en relación al total de casos ingresados vía orientación e información	
1.2.- Porcentaje de casos que fueron derivados a la CAJ en relación al total de casos ingresados vía orientación e información.	Información disponible para todo el período en las 4 CAJ
1.3.- Porcentaje de casos derivados a otra institución en relación al total de casos ingresados vía orientación e información.	Información disponible para todo el período en las 4 CAJ
Componente 2 Resolución Alternativa de Conflictos.	
2.1.- Porcentaje de casos mediados terminados con acuerdo total o parcial, a través de los centros especializados de mediación de las Corporaciones, respecto del total de casos mediados terminados, en los centros especializados de mediación de las Corporaciones de Asistencia Judicial.	Información disponible para todo el período en las 4 CAJ. La limitación que tiene este dato es que, al igual que el indicador 1 de Propósito, no está registrado el producto alcanzado por el año en que ingreso el caso. Sin embargo, de acuerdo a los responsables del programa los casos que exceden más allá de un mes son marginales, por lo que el dato anual obtenido es bastante próximo a la realidad para el año respectivo.
2.2.- Porcentaje de casos terminados con acuerdo total o parcial vía resolución de conflictos, en los centros jurídicos de las Corporaciones, respecto del total de casos terminados vía resolución alternativa de conflictos.	Misma situación del indicador 2.1
Componente 3 Representación Judicial	
3.1.- Porcentaje de causas canceladas, abandonadas y/o desistidas en relación al total de causas terminadas por las Corporaciones de Asistencia Judicial.	Misma situación del indicador 1 de Propósito en que la información que está disponible en las 4 CAJ tiene la limitación que lo registrado anualmente no corresponde necesariamente al año en que ingreso la causa. El registro corresponde al año que se obtuvo el resultado, pero un porcentaje de ellos corresponde a años anteriores. Este dato no es posible obtenerlo pues significaría revisar manualmente todas las carpetas y el programa

	declara que no tiene los recursos para realizar esta tarea.
3.2.- Porcentaje de causas ingresada a los Tribunales de Justicia en relación al total de casos ingresados a la línea judicial.	Información disponible para la 4 CAJ.
3.3.- Duración Promedio de causas desde su ingreso a Tribunales hasta su resolución	Información no disponible. Es necesario revisar las carpetas individualmente que el programa no está en condiciones de realizar, y que ha sido encargada a un estudio complementario a ésta evaluación.
3.4.- Porcentaje de audiencias de familia en la que comparecen abogados en relación al total de audiencias en materia de familia asistida por las Corporaciones de Asistencia Judicial.	En este caso, se dispone del antecedente del porcentaje de audiencias de familia asistidas por abogados en relación al total de audiencias celebradas mensualmente.
Componente 4 Atención a víctimas de delitos violentos.	
4.1.- Porcentaje de causas con querellas en los Centros de Atención a Integral a Víctimas de Delitos Violentos en relación al total de casos vigentes en los Centros de Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos.	Información no disponible. Ver punto 3.3

B.- Fuentes de información para identificar la situación problema que dio origen al programa y que permitan identificar la situación sin programa

Identificación del documento	Breve descripción del contenido
No existen específicamente estudios que justifiquen la creación de las CAJ basado en demandas detectadas u otros elementos similares. Básicamente se hacen referencias a sus fundamentos legales (que en principio plantean universalidad de acceso a información y focalización en la asistencia jurídica) y su evolución en relación a su administración. El panel para analizar este aspecto se basará en los documentos legales existentes y en diversos estudios y encuestas que atañen a las materias de acceso a la justicia y a estudios que identifiquen grupos con menor acceso a esta. A continuación se detallan dichos documentos.	
Ley N° 17995 de 1981. Concede personalidad jurídica a los servicios de Asistencia Jurídica	Proporciona los fundamentos legales de la creación de la "Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana de Santiago", con domicilio en Santiago; "Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso", con domicilio en Valparaíso, y "Corporación de Asistencia Judicial de la Región del Biobío", con domicilio en Concepción.
Ley N° 18632 de 1987 que crea la Corporación de Asistencia Judicial de Tarapacá y Antofagasta	Proporciona los fundamentos legales de la creación de la CAJ en esas regiones
Minuta Histórica de la creación de las CAJ. Enero 2014	Documento que relata los antecedentes de las CAJ desde el siglo XIX y su posterior evolución hasta el presente.

Estudio "Percepción de la Población Pobre de Santiago sobre Justicia en Chile al año 2011 y visión evolutiva desde el año 2003"	Estudio realizado desde el año 2003 por la Universidad Católica Silva Henríquez, que permite evaluar la evolución de la confianza en las instituciones de justicia desde el año 2003, en la Región Metropolitana. Disponible en línea
Estudio Latinobarómetro 1995-2013	Estudio realizado por la Corporación Latinobarómetro desde 1995. Incluye preguntas sobre valoración del poder judicial y confianza en la justicia. Tiene como valor mantener el mismo cuestionario durante todo el periodo investigado. Disponible en línea
Estudio de levantamiento de una línea base para la futura evaluación de impacto del estudio práctico de las Unidades de Justicia Vecinal	Estudio realizado el año 2012 por Sur profesionales para el Ministerio de Justicia como forma de evaluar el proyecto de Unidades de Justicia Vecinal. Propone un modelo para estimar la demanda por servicios de justicia. Disponible en línea
Estudio Cuantitativo y Cualitativo de los Conflictos Vecinales y Comunitarios	Estudio realizado el año 2011 por Collect GFK Investigaciones de Mercado para el Ministerio de Justicia como forma de evaluar el proyecto de Unidades de Justicia Vecinal. Propone un levantamiento cuantitativo y cualitativo de los conflictos vecinales y/o comunitarios, y de las alternativas disponibles para su resolución. Disponible en línea.
Evaluación de satisfacción de los Egresados de Derecho y Licenciados en Ciencias Jurídicas y Sociales respecto al proceso de práctica profesional realizada en los Centros de Atención de las Corporaciones de Asistencia Judicial	Estudio realizado el año 2013 por Pragma Consulting para CAJMETRO. Caracteriza el proceso que siguen los postulantes en el marco de sus prácticas en las 4 CAJ y sus valoraciones sobre la misma.
Evaluación del Piloto del Nuevo Mecanismo de Focalización en las Corporaciones de Asistencia Judicial	Estudio realizado el año 2011 por Rial Consultores para el Ministerio de Justicia. Evalúa el funcionamiento del sistema de focalización para la prestación del servicio de patrocinio judicial de forma previa a su implementación a nivel nacional.
Informe Proyecto "Mejorando el acceso a la justicia y resolución colaborativa de conflictos sociales y familiares".	Estudio realizado el año 2012 por la Universidad Alberto Hurtado para el Ministerio de Justicia. Es el estudio de seguimiento y evaluación del Proyecto "Mejorando el acceso a la justicia y resolución colaborativa de conflictos sociales y familiares".
Estudio de satisfacción de usuarios en la línea de atención judicial de los consultorios jurídicos de las Corporaciones de Asistencia Judicial	Estudio realizado el año 2011 por la Universidad de Concepción para el Ministerio de Justicia. Busca caracterizar la valoración del servicio por parte de los usuarios CAJ en la línea de atención judicial.
Estudio diagnóstico de las necesidades de las usuarias de los servicios de	Estudio realizado el año 2013 por la Universidad de Concepción para el Ministerio de Justicia.

patrocinio judicial otorgados por las Corporaciones de Asistencia Judicial	Busca diagnosticar las necesidades de las usuarias de las Corporaciones de Asistencia Judicial que acceden al servicio de Patrocinio Judicial Acceso restringido
Criminal Procedure Reform and Trust in Law in Chile 2003-2006	Tesis Doctoral realizada por JC Oyanedel (King's College London, UK) 2011 Disponible en versión digital Incluye modelos de evaluación de confianza en sistemas de justicia
Percepciones de los actores de la Región Metropolitana sobre el proceso de reforma al sistema de acceso a la justicia	Tesis de Magister realizada por Simón Barschak Brunman (FLACSO, Chile) 2007 Disponible en versión digital Incluye múltiples entrevistas a actores del sistema de justicia de la Región Metropolitana

C.- Identificar la necesidad de estudio complementario

Fundamentar la necesidad de un estudio complementario para obtener información que no haya sido identificada en los puntos A y B, y se considere básica para la evaluación.

La implementación reciente de sistemas de información en las CAJ presenta desafíos para el proceso de evaluación. En primer lugar, la implementación de sistemas de información permite mejoras sustanciales en los procesos de gestión, debido a la posibilidad de controlar de forma continua la operación de las organizaciones, corregir procesos e implementar proyectos de mejora evaluables.

De las cuatro Corporaciones, solo CAJVAL y CAJMETRO cuentan en la actualidad con un sistema informático implementado en todos los consultorios jurídico-sociales que registra la información y servicios entregados a sus usuarios. Cabe consignar que los sistemas informáticos de estas dos Corporaciones no son similares, por lo que sus registros no son exactamente comparables.

CAJBIOBIO tiene implementado en el 69% de los consultorios jurídicos el sistema informático de CAJVAL; el 31% de los consultorios jurídicos realizan su registro de manera manual.

Estos sistemas han sido implementados de forma gradual desde el año 2008, por lo que tampoco se cuenta con información comparable de fácil uso incluso a nivel de una misma Corporación. Por su parte, CAJTA tiene solo registro manual a través de planillas Excel.

Esta situación influye, por ejemplo, en que las CAJ no tienen registro para el periodo bajo estudio de la evolución histórica de la situación de casos y causas separados por año. Esto tiene efectos para la estimación de causas tramitadas, por ejemplo, se presentan situaciones como las siguientes: existe registro para el año 2011 de las causas ingresadas y de las causas terminadas ese año, pero en estas últimas se incluyen aquellas iniciadas el año anterior y no existe la posibilidad de identificarlas. Esto ocurre incluso en las CAJ que poseen sistemas de información más avanzados (CAJMETRO y CAJVAL). Por lo tanto, no se está en condiciones de entregar la evolución de los casos y causas separadas por el año de su ingreso y su resultado final, lo que afecta la cuantificación de otros indicadores como el tiempo de duración de las causas.

Entonces, para analizar los resultados del programa de manera adecuada a los requerimientos de la presente evaluación encargada por DIPRES, se requiere tener los datos

separados por año para los indicadores de componentes. Lograr lo señalado significa revisar carpetas de usuarios separados por año de ingreso y tipo de atención realizada.

Debido al volumen de causas por año (100.000 aproximadamente) se revisará una muestra¹¹¹ de causas de las unidades de las dos CAJ que poseen un mayor volumen de causas presentadas a tribunales de acuerdo al reporte de gestión del primer semestre de 2013. Estas corresponden a CAJVAL y CAJMETRO. Por otro lado, ambas están geográficamente más accesibles y tienen una buena conectividad para garantizar el cumplimiento de Estudio en los plazos propuestos.

Los objetivos de este Estudio son los siguientes:

1.1- Objetivo General¹¹²

Sistematizar los datos existentes en diversas unidades de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana (CAJMETRO) y de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso (CAJVAL), que permita complementar la información de los indicadores de la Matriz de Marco Lógico del Programa CAJ para los años 2010 - 2013.

1.2.- Objetivos específicos

1.2.1.- Identificar información base existente en la CAJMETRO y CAJVAL sobre los componentes Representación Judicial y Atención a Víctimas de delitos violentos producidos entre los años 2010 y 2013.

1.2.2.- Tabular y procesar los resultados de los Componentes seleccionados en la CAJMETRO y CAJVAL.

1.2.3.- Elaborar tablas de resultados con los datos recogidos en el periodo comprendido entre los años 2010 al 2013.

2.- Metodología

Los componentes a considerar en el Estudio son **Representación Judicial y Atención a Víctimas de Delitos Violentos**. Esto, debido a que son los componentes que tienen carpetas susceptibles de ser revisadas y cuya información puede entregar elementos más reveladores de la evolución de los indicadores.¹¹³

El modelo de estudio estará basado en el análisis cuantitativo de casos con el fin de crear información que dé cuenta de los indicadores desarrollados. La metodología se basará en la confección de fichas para la codificación de información, las que serán construidas a partir del

¹¹¹ La definición del tamaño muestral considera un error de estimación total de $\pm 5\%$ para un 95% de nivel de confianza asumiendo varianzas máxima por componente. El tamaño de muestra estimado fue el mínimo tal que posibilitara la estimación insesgada a nivel agregado de las variables. La muestra se calcula sobre la base de universo infinito debido a la cantidad de casos tramitados por las CAJ.

¹¹² Entre los dos componentes incluidos en el estudio - Representación Judicial y Atención a Víctimas de delitos violentos -, los resultados de Representación Judicial están incluidos en el siguiente indicador de eficacia del objetivo de Propósito: Porcentaje de casos (solución colaborativa de conflictos) y causas (**patrocinio judicial**) con producto alcanzado (casos terminados con acuerdo y causas con resultado favorable o avenimiento). Cuantitativamente los casos de este componente representan más del 90% del resultado de Propósito por año.

¹¹³ No se considera el componente Orientación, Difusión y Promoción de Derechos puesto que su registro no da lugar a la generación de carpetas que contengan el historial del servicio y sus indicadores, pueden ser levantados con la información actualmente disponible en los sistemas de información de cada Corporación. Tampoco se considera el componente Resolución Alternativa de Conflictos puesto que el tiempo de atención y resolución de cada caso asciende en promedio a 30 días, no siendo necesaria su precisión.

análisis de un conjunto de carpetas procedentes de la CAJMETRO y la CAJVAL. Estas fichas serán construidas junto a las contrapartes del Estudio. Se confeccionará una ficha por cada uno de los componentes a evaluar.

Con estas fichas, se recolectará la información en terreno, previa coordinación con los equipos CAJ de los centros seleccionados como parte de la muestra. La información de las fichas será procesada en un sistema estadístico (SPSS o EXCEL).

Los productos del Estudio serán un informe que dé cuenta del listado de indicadores, las fichas originales y las bases de datos construidas a partir de la recolección de información.

3.- Productos

Como productos de esta consultoría se esperan:

- I. Fichas para codificación de casos
- II. Tabla con resultados de los Componentes Representación Judicial y Atención a víctimas de delitos violentos de la CAJMETRO y la CAJVAL.
- III. Bases de datos de cada componente en formato EXCEL o SPSS
- IV. Comentario analítico sobre el estado de la documentación y registros que poseen CAJMETRO y CAJVAL
- V. Recomendaciones sobre metodología, temas y criterios de registros que debieran implementarse en el futuro

Anexo 1 c: Estudio Complementario.

Estudio Complementario:
**Sistematización de información de las
Corporaciones de Asistencia Judicial**

Informe Final

Santiago, 02 de Junio de 2014

Tabla de Contenido

I. Introducción	145
II. Objetivos de la Consultoría	147
Objetivo General	147
Objetivos específicos	147
III. Metodología	148
III.1. Selección de Unidades	148
III.2. Tamaño muestral	151
III.3. Técnicas de recolección de datos	152
III.4. Equipo de trabajo	154
IV. Resultados	155
IV.1. Componente Representación Judicial	155
IV.2. Componente Atención a Delitos Violentos	172
V. Hallazgos relevantes durante el trabajo de terreno del presente Estudio	176
VI. Recomendaciones	177
VII. Referencias	179
ANEXOS	180
Anexo N° 1: Ficha de Codificación de Casos, Representación Judicial – Materia Civil	180
Anexo N° 2: Ficha de Codificación de Casos, Representación Judicial – Materia Familia	182
Anexo N° 3: Ficha de Codificación de Casos, Representación Judicial – Materia Laboral	184
Anexo N° 4: Ficha de Codificación de Casos – Componente Atención a Delitos Violentos	187

I. Introducción

En función del mandato constitucional contenido en el artículo 19 número tres que asegura a todas las personas la igual protección de la ley en el ejercicio de sus derechos, existe un sistema público de asistencia jurídica gratuita, compuesto por cuatro Corporaciones de Asistencia Judicial (CAJ). Estos servicios se relacionan con el Presidente de la República a través del Ministerio de Justicia, cartera que les supervisa técnica y financieramente, a través de su División Judicial, específicamente, por medio del Departamento de Asistencia Jurídica.

Las Corporaciones de Asistencia Judicial (CAJ) son las siguientes:

- **Corporación de Asistencia Judicial de las Regiones de Tarapacá y Antofagasta (CAJTA):** atiende las regiones de Tarapacá (I), Antofagasta (II) y Arica y Parinacota (XV).
- **Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso (CAJVAL):** atiende las regiones de Atacama (III), Coquimbo (IV) y Valparaíso (V).
- **Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana (CAJMETRO):** atiende las regiones Metropolitana (XIII), O'Higgins (VI), Maule (VII) y Magallanes y la Antártica Chilena (XII).
- **Corporación de Asistencia Judicial de la Región del Biobío (CAJBIOBIO):** atiende las regiones del Biobío (VIII), Araucanía (IX), Los Ríos (XIV), Los Lagos (X) y Aysén (XI).

De estas cuatro Corporaciones ya mencionadas, solo CAJVAL y CAJMETRO cuentan en la actualidad con un sistema informático implementado en todos los consultorios jurídico-sociales que registra la información y servicios entregados a sus usuarios. Cabe consignar que los sistemas informáticos de estas dos Corporaciones no son similares, por lo que sus registros no son exactamente comparables.

CAJBIOBIO tiene implementado en el 69% de los consultorios jurídicos el sistema informático de CAJVAL; el 31% de los consultorios jurídicos restantes realizan su registro de manera manual.

Estos sistemas han sido implementados de forma gradual desde el año 2008, por lo que tampoco se cuenta con información comparable de fácil uso incluso a nivel de una misma Corporación. Por su parte, CAJTA tiene solo registro manual a través de planillas Excel.

Esta situación influye, por ejemplo, en que las CAJ no tienen registro para el periodo bajo estudio de la evolución histórica de la situación de casos y causas separados por año. Esto tiene efectos para la estimación de causas tramitadas, por ejemplo, se presentan situaciones como las siguientes: existe registro para el año 2011 de las causas ingresadas y de las causas terminadas ese año, pero en estas últimas se incluyen aquellas iniciadas el año anterior y no existe la posibilidad de identificarlas. Esto ocurre

incluso en las CAJ que poseen sistemas de información más avanzados (CAJMETRO y CAJVAL). Por lo tanto, no se está en condiciones de entregar la evolución de los casos y causas separadas por el año de su ingreso y su resultado final, lo que afecta la cuantificación de otros indicadores como el tiempo de duración de las causas.

Entonces, para analizar los resultados del programa de manera adecuada a los requerimientos de la presente evaluación encargada por la DIPRES, se requiere tener los datos separados por año para los indicadores de componentes. Lograr lo señalado significa revisar carpetas de usuarios separados por año de ingreso y tipo de atención realizada.

Debido al volumen de causas por año (100.000 aproximadamente) se revisó una muestra¹²² de causas de las unidades de las dos CAJ que poseen un mayor volumen de causas presentadas a tribunales de acuerdo al reporte de gestión del primer semestre del año 2013 (pág. 8). Estas corresponden a CAJVAL y CAJMETRO. Por otro lado, ambas están geográficamente más accesibles y tienen una buena conectividad para garantizar el cumplimiento del Estudio en los plazos propuestos.

Los componentes considerados en el presente Estudio son Representación Judicial y Atención a Víctimas de Delitos Violentos para el periodo 2010 a 2013. Esto, debido a que son los componentes que tienen carpetas susceptibles de ser revisadas y cuya información puede entregar elementos más reveladores de la evolución de los indicadores¹²³.

¹²² La definición del tamaño muestral considera un error de estimación total de $\pm 5\%$ para un 95% de nivel de confianza asumiendo varianza máxima por componente. El tamaño de muestra estimado fue el mínimo tal que posibilitara la estimación insesgada a nivel agregado de las variables. La muestra se calcula sobre la base de universo infinito debido a la cantidad de casos tramitados por las CAJ. Más detalle en el punto 4 de los TdR del presente informe.

¹²³ No se considera el componente *Orientación, Difusión y Promoción de Derechos* puesto que su registro no da lugar a la generación de carpetas que contengan el historial del servicio, y sus indicadores pueden ser levantados con la información actualmente disponible en los sistemas de información de cada Corporación. Tampoco se considera el componente *Resolución Alternativa de Conflictos* puesto que el tiempo de atención y resolución de cada caso asciende en promedio a 30 días, no siendo necesaria su precisión.

II. Objetivos de la Consultoría

- Objetivo General¹²⁴

Sistematizar los datos existentes en diversas unidades de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana (CAJMETRO) y de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso (CAJVAL), que permita complementar la información de los indicadores de la Matriz de Marco Lógico del Programa CAJ para los años 2010 - 2013.

- Objetivos específicos

- Identificar información base existente en la CAJMETRO y CAJVAL sobre los componentes Representación Judicial y Atención a Víctimas de Delitos Violentos¹²⁵ producidos entre los años 2010 y 2013.
- Tabular y procesar los resultados de los componentes seleccionados en la CAJMETRO y CAJVAL.
- Elaborar tablas de resultados con los datos recogidos en el periodo comprendido entre los años 2010 al 2013.

¹²⁴ Entre los dos componentes incluidos en el estudio - Representación Judicial y Atención a Víctimas de Delitos Violentos-, los resultados de Representación Judicial están incluidos en el siguiente indicador de eficacia del objetivo de Propósito: Porcentaje de casos (solución colaborativa de conflictos) y causas (*patrocinio judicial*) con producto alcanzado (casos terminados con acuerdo y causas con resultado favorable o avenimiento).

¹²⁵ Los delitos considerados son: homicidio, parricidio, secuestro, delitos sexuales, lesiones graves y gravísimas, cuasidelito de homicidio, cuasidelito de lesiones graves o gravísimas, robo con violencia e intimidación y lesiones en contexto de violencia intrafamiliar.

III. Metodología

- III.1. Selección de Unidades

Debido a que no es posible visitar todas las unidades de las CAJ por la falta de disponibilidad de recursos y tiempos contemplados en este tipo de estudios, se resolvió seleccionar una muestra estratificada de centros de atención. Estas consideran Unidades Operativas de CAJVAL y CAJMETRO, incluyendo urbanas y rurales, que entreguen los componentes de Representación Judicial y Atención a Víctimas de Delitos Violentos y abarquen la diversidad de materias que atienden las CAJ. En el cuadro siguiente se detallan las unidades seleccionadas y sus criterios de selección:

Tabla N° 1. Unidades operativas seleccionadas

Corporación	Unidad Operativa	Urbano Rural	Materias atendidas	Componentes otorgados
CAJMETRO	1. Centro de Atención Jurídico Social de Puente Alto	Urbano	<ul style="list-style-type: none"> Familia Laboral Civil Penal Sistema antiguo 	<ul style="list-style-type: none"> Orientación e Información Resolución Alternativa de Conflictos Representación Judicial
	2. Consultorio Jurídico Social Civil Santiago	Urbano	<ul style="list-style-type: none"> Civil 	<ul style="list-style-type: none"> Orientación e Información Resolución Alternativa de Conflictos Representación Judicial
	3. Oficina de Familia San Miguel	Urbano	<ul style="list-style-type: none"> Familia 	<ul style="list-style-type: none"> Orientación e Información Resolución Alternativa de Conflictos Representación Judicial
	4. Centro de Atención Jurídico Social de Buin	Rural	<ul style="list-style-type: none"> Familia Laboral Civil Penal Sistema antiguo 	<ul style="list-style-type: none"> Orientación e Información Resolución Alternativa de Conflictos Representación Judicial

Corporación	Unidad Operativa	Urbano Rural	Materias atendidas	Componentes otorgados
	5. Centro de Víctimas de Santiago	Urbano	<ul style="list-style-type: none"> • Atienden a víctimas de delitos violentos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Atención a Víctimas de delitos violentos
	6. Unidad de Víctimas de La Granja	Urbano	<ul style="list-style-type: none"> • Atienden a víctimas de delitos violentos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Atención a Víctimas de delitos violentos
	7. Oficina de Defensa Laboral de San Miguel	Urbano	<ul style="list-style-type: none"> • Laboral nuevo sistema 	<ul style="list-style-type: none"> • Orientación e Información • Representación Judicial
	8. Oficina de Defensa Laboral de Santiago	Urbano	<ul style="list-style-type: none"> • Laboral nuevo sistema 	<ul style="list-style-type: none"> • Orientación e Información • Representación Judicial
	9. Unidad de Cumplimiento Oficina de Defensa Laboral de Santiago	Urbano	<ul style="list-style-type: none"> • Laboral nuevo sistema 	<ul style="list-style-type: none"> • Orientación e Información • Representación Judicial
	10. Oficina de Defensa Laboral de Puente Alto	Urbano	<ul style="list-style-type: none"> • Laboral nuevo sistema 	<ul style="list-style-type: none"> • Orientación e Información • Representación Judicial
	11. Oficina de Defensa Laboral de Talagante	Rural - Urbano	<ul style="list-style-type: none"> • Laboral nuevo sistema 	<ul style="list-style-type: none"> • Representación Judicial
CAJVAL	1. Consultorio Jurídico Social de Quilpué	Urbano	<ul style="list-style-type: none"> • Familia • Laboral • Civil • Penal Sistema antiguo 	<ul style="list-style-type: none"> • Orientación e Información de Derechos • Resolución Alternativa de Conflictos • Representación Judicial
	2. Centro de Familia de Valparaíso	Urbano	<ul style="list-style-type: none"> • Familia 	<ul style="list-style-type: none"> • Orientación e Información de Derechos • Resolución Alternativa de

Corporación	Unidad Operativa	Urbano Rural	Materias atendidas	Componentes otorgados
				Conflictos <ul style="list-style-type: none"> • Representación Judicial
	3. Consultorio Jurídico Social Civil de Valparaíso	Urbano	<ul style="list-style-type: none"> • Civil, Familia (Unidad de Defensa Incompatible) 	<ul style="list-style-type: none"> • Orientación e Información de Derechos • Resolución Alternativa de Conflictos • Representación Judicial
	4. Consultorio Jurídico Social de Petorca	Rural	<ul style="list-style-type: none"> • Familia • Laboral • Civil • Penal Sistema antiguo 	<ul style="list-style-type: none"> • Orientación e Información de Derechos • Resolución Alternativa de Conflictos • Representación Judicial
	5. Centro de Víctimas de Viña del Mar	Urbano	<ul style="list-style-type: none"> • Atienden a víctimas de delitos violentos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Atención a Víctimas de delitos violentos
	6. Centro de Víctimas de Quillota	Urbano	<ul style="list-style-type: none"> • Atienden a víctimas de delitos violentos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Atención a Víctimas de delitos violentos
	7. Oficina de Defensa Laboral de Valparaíso	Urbano	<ul style="list-style-type: none"> • Laboral nuevo sistema 	<ul style="list-style-type: none"> • Representación Judicial
	8. Oficina de Defensa Laboral de Quillota	Urbano	<ul style="list-style-type: none"> • Laboral nuevo sistema 	<ul style="list-style-type: none"> • Representación Judicial

- III.2. Tamaño muestral

La población objetivo del estudio son los casos tramitados en las líneas Civil, Laboral y de Familia del Componente Representación Judicial y los casos atendidos en los Centros de Atención a Víctimas de las Corporaciones de Asistencia Judicial de la Regiones de Valparaíso y Metropolitana.

El marco de muestreo está dado por las causas ingresadas por estas materias en las CAJ señaladas entre los años 2010 y 2013.

Debido a las características de conglomerado de las CAJ (consultorios diferenciados en materia civil, familia laboral y CAVI) y a la estructura de sus sistemas de información, se realizó una primera selección de consultorios con el objeto de asegurar una correcta cobertura territorial (Tabla N°1). Al interior de cada centro CAJ se seleccionará de forma aleatoria una muestra de causas por año.

En el caso de encontrarse con conglomerados naturales de carpetas (por ejemplo, sistemas de archivo basados en conjuntos de carpetas), se aplicó el modelo de tablas de Kish (1965) para la selección de las causas a fichar. La utilización de este método, de uso validado en la selección de informantes en encuestas de hogares (metodología estándar de selección de informantes de los Institutos Nacionales de Estadística), permite ahorrar tiempo al seleccionar de forma aleatoria a un solo informante por conglomerado. En este caso, al ser las unidades muestrales primarias cajas de carpetas de investigación, es posible aplicar la misma metodología a nivel de cajas, eliminando así el sesgo de selección a este nivel. En el caso de los centros que poseen listado individual de causas, se seleccionó de forma directa las carpetas de caso.

Se analizó un total de 1.543 carpetas, realizándose reemplazos solo en los casos de falta de información en las carpetas originales, puesto a que en ocasiones era no fue posible acceder a la materia y año de la causa solicitado en algunas unidades operativas, como por ejemplo aquellas de sistema laboral antiguo en centros no especializados (consultorios jurídicos).

La definición del tamaño muestral se basó en la formula usual de muestreo considerando un error de estimación total de $\pm 5\%$ para un 95% de nivel de confianza asumiendo varianza máxima por componente. El tamaño de muestra estimado fue el mínimo tal que posibilitara la estimación insesgada a nivel agregado de las variables a estimar (tres líneas del componente de asistencia jurídica y CAVI). La muestra fue calculada de forma independiente sobre la base de universo infinito, debido a la cantidad de casos tramitados por las CAJ.

La muestra mínima para realizar una estimación con error de $\pm 5\%$ para un 95% de intervalo de confianza, propuesta en los términos de referencia del presente estudio, fue de 384 casos por componente, sobre la base de muestreo aleatorio simple, utilizando la siguiente fórmula:

$$n = \sum_{Region} \frac{Z^2 \hat{S}^2 N}{E^2 (N - 1) + Z^2 \hat{S}^2}$$

donde :

Z = son las unidades de desviación típica correspondientes al nivel de confianza elegido

\hat{S}^2 = el valor de la varianza poblacional. Equivale al producto de las proporciones \hat{P} y \hat{Q} , donde $\hat{Q} = 1 - \hat{P}$

E = es el error máximo permitido

Se asume una varianza máxima, por lo cual p y q = 0.5 El error estimado anual por componentes de $\pm 10\%$ ¹²⁶ para un 95% de nivel de confianza asumiendo varianza máxima por componente.

Finalmente, la muestra fue distribuida de forma aporportional entre las diferentes unidades CAJ. De esta manera, la distribución de casos por año y áreas de servicio fue la siguiente:

Tabla N° 2. Distribución de casos según año y área de servicio

Área	Subárea	N total	2010	2011	2012	2013
Representación Judicial	Civil	374	86	98	94	96
	Familia	392	98	99	97	98
	Laboral	395	101	98	98	98
Atención a Víctimas		382	93	93	99	97

• III.3. Técnicas de recolección de datos

El modelo de estudio está basado en el análisis cuantitativo de casos con el fin de crear información que dé cuenta de los indicadores desarrollados. La metodología de recolección de datos se realizó a partir de la confección de fichas para la codificación de información, las que fueron construidas a partir del análisis de un conjunto de carpetas procedentes de la CAJMETRO y la CAJVAL, y de los indicadores solicitados en los términos de referencia del Estudio. Estas fichas fueron construidas, además, en conjunto a las contrapartes del Estudio, el Departamento de Asistencia Jurídica del Ministerio de Justicia.

Se confeccionó una ficha por cada uno de los componentes a evaluar (Representación Judicial (Materias Civil, Familia y Laboral); y Componente Atención a Víctimas).

Cada ficha del componente de Representación Judicial mantiene, en general, las siguientes secciones (Anexo N°1 a Anexo N°4):

¹²⁶ El elemento crítico en este caso son tiempo y costos. Se decidió sacrificar error a nivel de año con el objeto de contar con una estimación robusta a nivel de componente

1. *Identificación del caso/causa;*
2. *Estado de la causa, si se encuentra vigente, frustrada¹²⁷ y terminada, con sus categorías correspondientes;*
3. *Duración de la causa;*
4. *Instrumento de selección del beneficiario, mediante Ficha de Protección Social o Entrevista de Primera Atención;*
5. *Calidad de la información contenida en carpeta¹²⁸;*
6. *Identificación del profesional que revisa la carpeta.*

En el caso de la ficha para la materia de Familia, se incluye un apartado donde se solicita indicar el número de audiencias total que tuvo el caso, y la cantidad de ellas en donde compareció abogado.

En el caso de la ficha para la materia Laboral, se incluye un apartado donde se solicita indicar si el proceso corresponde a sistema antiguo o nuevo¹²⁹, el tipo de procedimiento, y el tipo de causa.

Con estas fichas, se recolectó la información en terreno, previa coordinación con los equipos CAJ de los centros seleccionados como parte de la muestra.

De esta manera, el terreno se llevó a cabo en dos semanas, desde el 28 de abril al 09 de mayo de 2014, por un equipo de 8 personas (entre ellos abogados y licenciados en ciencias jurídicas, donde a estos últimos, como requisito, se solicitó haber realizado su práctica en alguna Corporación de Asistencia Judicial) quienes fueron acompañados por un profesional de cada centro, facilitados por los equipos CAJ y la contraparte del Estudio.

La información de las fichas fue procesada mediante planillas en Microsoft Excel 2010.

¹²⁷ En los TdR se refiere a estas causas como “**desertadas**”, sin embargo, a petición de la contraparte del Departamento de Asistencia Judicial, sugirieron reemplazarla por la nomenclatura de causas “**frustradas**”, la cual engloba de mejor manera las distintas causales siguientes presentes en la Tabla N°4, y permite hacer la distinción con las causas “desistidas” (una de las causales anteriormente mencionadas).

¹²⁸ Esta sección fue incorporada de acuerdo a los requerimientos de la contraparte del Estudio.

¹²⁹ El procedimiento laboral antiguo dejó de funcionar el 31 de octubre de 2008 en la Región de Valparaíso y el 31 de agosto en 2009 en la Región Metropolitana, fechas en las cuales entró en vigor la nueva justicia laboral establecida por la ley N°20.087 de 3 de enero de 2006.

- III.4. Equipo de trabajo

Javier Torres Vallejos, responsable del proyecto, psicólogo.

Gherman Welsch Chahuán, abogado.

María Eugenia Sosa Hernández, psicóloga.

Equipo CAJVAL

1. Claudio Rodríguez
2. Bárbara Quezada
3. Jimena Mancilla
4. Pablo Asmad

Equipo CAJMETRO

1. Cristian Henríquez
2. Natalia Coloma
3. Patricio Meza
4. Valeria Muñoz

IV. Resultados

• IV.1. Componente Representación Judicial

Según se aprecia en la tabla N°3, el porcentaje de causas con resultado favorable o con avenimiento por año respecto de los casos terminados supera el 90% en todos los años analizados. Así, se observa que la gran mayoría de los casos terminados tienen un resultado favorable para los patrocinados por ambas CAJs.

Tabla N° 3. Causas con resultados alcanzados por Corporación de Asistencia Judicial Valparaíso (CAJVAL) y Corporación de Asistencia Judicial Metropolitana (CAJMETRO) (2010 – 2013)

Resoluciones	2010		2011		2012		2013		Total	
	Acuerdo / Casos Terminados N°	%	Acuerdo / Casos Terminados N°	%	Acuerdo / Casos Terminados N°	%	Acuerdo / Casos Terminados N°	%	Acuerdo / Casos Terminados N°	%
CAJVAL	113/121	93.4 %	123/132	93.2 %	116/117	99.1 %	86/88	97.7 %	438/458	95.6 %
CAJMETRO	92/99	92.9 %	87/91	95.6 %	83/90	92.2 %	72/75	96%	334/355	94.1 %
TOTALES	205/220	93.2 %	210/223	94.1 %	199/207	96.1 %	158/163	96.9 %	772/813	95%

Acuerdo = Resultado favorable o avenimiento

Fuente: Sistematización de la información del terreno.

Respecto a los tipos de término, se observa que en materia laboral, el 68.1% de ellos son por avenimiento, y sólo existen dos causas con resultado desfavorable (0.8%). Por otro lado, en materia civil, el avenimiento alcanza el 11.1%, siendo el término más habitual el resultado favorable (79.9%). Por último, en las causas de familia, el 25.4% finaliza por avenimiento, y el 68.4% con resultado favorable.

Tabla N° 4. Distribución de tipos de término, según materia atendida (2010-2013)

Tipo de término	Laboral		Civil		Familia		TOTALES	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Avenimiento	179	68.1%	22	11.1%	89	25.4%	290	35.7%
Con resultado desfavorable	2	0.8%	18	9%	22	6.3%	42	5.2%
Con resultado favorable	82	31.2%	159	79.9%	240	68.4%	481	59.2%
TOTAL	263	100%	199	100%	351	100%	813	100%

En la tabla N° 5 se presenta el porcentaje de causas frustradas respecto del total de causas que ingresó a los Tribunales de Justicia. En este sentido, se observa que el año 2010 se presenta el mayor porcentaje de causas frustradas, posteriormente se observa una tendencia a la baja llegando a 2,1% en el año 2013. A su vez, no se observa una diferencia significativa entre la CAJVAL y la CAJMETRO, en cuanto al total de causas frustradas respecto de las ingresadas durante los años 2010 – 2013.

Tabla N° 5. Causas frustradas respecto del total de causas ingresadas a los Tribunales de Justicia (2010 – 2013)

CAJ	Años								Total	
	2010		2011		2012		2013			
	CFrustradas /C Ingresadas N°	%	CFrustradas /C Ingresadas N°	%	CFrustradas /C Ingresadas N°	%	CFrustradas /C Ingresadas N°	%	CFrustradas /C Ingresadas N°	%
CAJVAL	7/135	5.2 %	2/145	1.4 %	4/139	2.9 %	2/142	1.4 %	15/561	2.7 %
CAJMETRO	9/150	6%	7/150	4.7 %	2/150	1.3 %	4/150	2.7 %	22/600	3.7 %
TOTAL	16/285	5.6 %	9/295	3.1 %	6/289	2.1 %	6/292	2.1 %	37/1161	3.2 %

Fuente: Sistematización de la información del terreno.

Por su parte, la tabla N° 6 presenta los motivos de deserción¹³⁰ de las causas presentadas en la tabla anterior, entendiéndose por tal cuando, en toda oportunidad por medio de un acto del usuario, éste manifiesta en forma escrita su deseo de no perseverar en la tramitación judicial de su causa.

De esta manera, en la CAJMETRO se presenta una equivalencia entre los motivos de cancelación, revocación y abandono con 5 causas cada uno, y se observan 7 causas desistidas. Por su parte, en CAJVAL no se presentan causas revocadas, y la primera mayoría se encuentra en las causas desistidas, con un total de 9.

Respecto a los totales, el mayor porcentaje de causas frustradas se debe al desistimiento del usuario (43%), seguido por el abandono (24%). Además se observa una baja de las causas frustradas a partir del año 2010 hacia 2012-2013.

Tabla N° 6. Motivos de deserción en las CAJs (2010 – 2013)

CAJ	Años								Total	
	2010		2011		2012		2013			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
CAJVAL										
Canceladas	1	14.2%	1	50%	0	0%	0	0%	2	13.3%
Revocadas	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%

¹³⁰ Por motivos de deserción se entienden las categorías de causas frustradas.

Abandonadas	3	42.9%	1	50%	0	0%	0	0%	4	26.7%
Desistidas	3	42.9%	0	0%	4	100%	2	100%	9	60%
Total	7	100%	2	100%	4	100%	2	100%	15	100%
CAJMETRO										
Canceladas	1	11.1%	3	42.9%	1	50%	0	0%	5	22.7%
Revocadas	1	11.1%	2	28.5%	0	0%	2	50%	5	22.7%
Abandonadas	1	11.1%	1	14.3%	1	50%	2	50%	5	22.7%
Desistidas	6	66.7%	1	14.3%	0	0%	0	0%	7	31.9%
Total	9	100%	7	100%	2	100%	4	100%	22	100%
TOTALES										
Canceladas	2	12.5%	4	45%	1	17%	0	0%	7	18.9%
Revocadas	1	6.2%	2	22%	0	0%	2	33.33%	5	13.5%
Abandonadas	4	25%	2	22%	1	17%	2	33.33%	9	24.4%
Desistidas	9	56.3%	1	11%	4	66%	2	33.33%	16	43.2%
TOTALES	16	100 %	9	100%	6	100%	6	100%¹³¹	37	100%

Fuente: Sistematización de la información del terreno.

En la tabla N° 7 se presenta el porcentaje de causas que aún se encuentran vigentes respecto del total de causas ingresadas durante cada año. Así se observa que el mayor porcentaje de causas vigentes se encuentran en aquellas que ingresaron el año 2013, lo cual es esperable dada la fecha de realización de este Estudio.

Tabla N° 7. Causas judiciales vigentes por CAJ y año (2010 – 2013)

CAJ	Años								Total	
	2010		2011		2012		2013			
	C.Vigentes /C Totales N°	%	C.Vigentes /C Totales N°	%	C.Vigentes /C Totales N°	%	C.Vigentes /C Totales N°	%	C.Vigentes /C Totales N°	%
CAJVAL	7/135	5,2 %	11/145	7,6 %	18/139	12,9 %	52/142	36,6 %	88/561	15,7 %
CAJMETRO	42/150	28%	52/150	34,7 %	58/150	38,7 %	71/150	47,3 %	223/600	37,2 %
TOTAL	49/285	17,2 %	63/295	21,4 %	76/289	26,3 %	123/292	42,1 %	311/1161	26,8 %

Fuente: Sistematización de la información del terreno.

Por su parte, la tabla N° 8 presenta las causas vigentes por materias para cada año. Se observa que solo hay una causa vigente para familia durante los años 2010, 2011 y 2012,

¹³¹ Este valor está aproximado dada la proporción de los valores precedentes.

siendo esto es esperable debido a los plazos, por lo general breves, que presentan estas causas en su tramitación, en concordancia con los plazos que establece la ley N° 19.968 para la celebración de las audiencias que contempla la normativa. En este sentido, en cuanto a los tiempos de tramitación del procedimiento ordinario, el artículo 59 de la Ley N° 19.968 que crea los Tribunales de Familia, dispone en su inciso primero: “El tribunal citará a las partes a una audiencia preparatoria, la que deberá realizarse en el más breve plazo posible.” A su vez, respecto a la audiencia de juicio, el artículo 61 del mismo cuerpo legal señala en su numeral 10 que ésta “deberá llevarse a efecto en un plazo no superior a treinta días de realizada la preparatoria. Sin perjuicio de ello, el juez podrá, previo acuerdo de las partes, desarrollar la audiencia de juicio inmediatamente de finalizada la preparatoria”

Asimismo, respecto a los procedimientos especiales, los tiempos de tramitación que dispone la ley son más breves aún. El artículo 72, que regula la audiencia preparatoria en aplicación judicial de medidas de protección de los derechos de los niños, niñas o adolescentes establece que el juez fijará una audiencia para dentro de los cinco días siguientes de iniciado el procedimiento. Por su parte, respecto al procedimiento relativo a los actos de violencia intrafamiliar, el artículo 95 prescribe que la citación a audiencia preparatoria deberá efectuarse dentro de los diez días siguientes de recibida la demanda o denuncia.

Así las cosas, este cuerpo legal establece tiempos breves de tramitación de las causas sometidas al conocimiento de los Tribunales de Familia. Sin embargo, cabe recordar que durante los primeros años de vigencia de la Ley N° 19.968, los Tribunales de Familia se vieron sobrecargados, con tasas de ingresos que excedían todas las estimaciones, arrojando graves problemas de implementación y de gestión (Universidad Diego Portales, 2007). Así también lo señaló un informe elaborado por los profesores Casas, Duce, Marín, Riego y Vargas (2007, p. 14): “a muy poco de haberse inaugurado el nuevo sistema de justicia familiar comenzó a consolidarse la sensación en los usuarios, los actores del sistema y en la opinión pública de que se encontraba colapsado, es decir, con una carga de trabajo que no podía manejar. Esto debido a que los procedimientos se estaban tramitando en tiempos muy superiores a los que se habían previsto originalmente, particularmente en los Juzgados de Familia de Santiago y en otros de ciudades importantes del país.”

Así, Casas et al. (2007) señalan que los plazos con los que se fijaban las audiencias preparatorias alcanzaban hasta los seis meses después de presentada la demanda, esto supera con creces el máximo de cuatro meses de duración total del procedimiento prometido por las autoridades al momento de ponerse en marcha el nuevo sistema de justicia de familia.

Con el objeto de remediar esta situación de colapso inicial, el Ejecutivo presentó en agosto de 2006 el Proyecto de Ley que Introduce modificaciones orgánicas y procedimentales a la Ley N° 19.968, que crea los Tribunales de Familia, en cuyo texto señala las situaciones que causaron la sobrecarga del sistema: “La posibilidad de comparecencia sin asistencia de letrados; el no establecimiento de la mediación como obligatoria en determinadas materias; y la carencia de otros filtros en la admisión de las

demandas; sumado a las altas expectativas en la población respecto a las virtudes del nuevo sistema, produjeron a poco andar una altísima congestión en los Tribunales de Familia, a un punto tal que las virtudes y avances que el nuevo sistema establece se han visto, en sus primeros meses de funcionamiento, en gran parte opacadas.”

Esta reforma modificó el sistema con el objeto de subsanar los problemas evidenciados durante los primeros años de vigencia. Así dentro de las modificaciones más importantes se encuentran la mediación previa y obligatoria en materia de alimentos, cuidado personal y relación directa y regular, la obligación de contar con asistencia letrada y la escrituración del proceso de discusión.

En definitiva, al observar que sólo hay una causa vigente de familia para los años 2010 a 2013, se puede concluir que ha habido una disminución significativa de los tiempos de tramitación, lo cual puede atribuirse a las reformas ya señaladas que buscaron hacer frente a la sobrecarga inicial que presentaron los Tribunales de Familia.

Respecto a las causas civiles es de público conocimiento los extensos periodos de tramitación de estas materias, razón por la cual aún se encuentran vigentes causas ingresadas durante el 2010.

Respecto de las causas laborales el porcentaje es inferior a las causas civiles, sin embargo, aún se encuentran vigentes causas ingresadas durante el año 2010.

En definitiva, una de cada cuatro causas ingresadas entre 2010 y 2013 se encuentra vigente (26,8%).

Tabla N° 8. Causas vigentes por materias (2010 – 2013)

Materias	Años								Total	
	2010		2011		2012		2013			
	C.Vigentes /C Totales N°	%	C.Vigentes /C Totales N°	%	C.Vigentes /C Totales N°	%	C.Vigentes /C Totales N°	%	C.Vigentes /C Totales N°	%
CAJVAL										
Civil	2/38	5.3 %	6/50	12.0 %	15/46	32.6 %	23/48	47.9 %	46/182	25.3 %
Familia	0/56	0%	0/57	0%	0/55	0%	20/56	35.7 %	20/224	8.9 %
Laboral	5/41	12.2 %	5/38	13.2 %	3/38	7.9 %	9/38	23.7 %	22/155	14.2 %
TOTAL	7/135	5.2 %	11/145	7.6 %	18/139	12.9 %	52/142	36.6 %	88/561	15.7 %
CAJMETRO										
Civil	12/48	25.0 %	24/48	50.0 %	33/48	68.8 %	37/48	77.1 %	106/192	55.2 %
Familia	0/42	0.0 %	1/42	2.4 %	0/42	0.0 %	9/42	21.4 %	10/168	6.0 %
Laboral	30/60	50.0 %	27/60	45.0 %	25/60	41.7 %	25/60	41.7 %	107/240	44.6 %
TOTAL	42/150	28.0 %	52/150	34.7 %	58/150	38.7 %	71/150	47.3 %	223/600	37.2 %
TOTALES										
Civil	14/86	16.3 %	30/98	30.6 %	48/94	51.1 %	60/96	62.5 %	152/374	40.6 %
Familia	0/98	0.0 %	1/99	1.0 %	0/97	0.0 %	29/98	29.6 %	30/392	7.7 %
Laboral	35/101	34.7 %	32/98	32.7 %	28/98	28.6 %	34/98	34.7 %	129/395	32.7 %
TOTAL ES	49/285	17.2 %	63/295	21.4 %	76/289	26.3 %	123/292	42.1 %	311/1161	26.8 %

Fuente: Sistematización de la información del terreno.

En la tabla N° 9 se observa el porcentaje de audiencias en tribunales de familia a las que asisten los abogados patrocinantes. Es posible apreciar que en cerca de 8 de cada 10 audiencias comparece el abogado de la CAJ. Ahora bien, analizando cada CAJ por separado, se observa una mayor participación de abogados en las audiencias verificadas en los tribunales de familia de competencia de la CAJMETRO.

Cabe señalar que en las audiencias en donde no comparecen abogados, participan los postulantes (egresados de derecho que se encuentran realizando su práctica profesional por 6 meses, como requisito para acceder al título de abogado) de cada CAJ, los que cuentan con poder emitido por el abogado patrocinante.

Tabla N° 9. Porcentaje de audiencias (A) de familia en la que comparecen abogados en relación al total de audiencias, por año y Corporación

CAJ	Años								Total	
	2010		2011		2012		2013			
	A con abogad o/ A Totales N°	%	A con abogad o/ A Totales N°	%	A con abogad o/ A Totales N°	%	A con abogad o/ A Totales N°	%	A con abogad o/ A Totales N°	%
CAJVAL	62/99	62.6 %	84/110	76.4 %	53/83	63.9 %	64/94	68.1 %	263/38 6	68.1 %
CAJMET RO	62/72	86.1 %	49/59	83.1 %	57/63	90.5 %	56/60	93.3 %	224/25 4	88.2 %
TOTAL	124/17 1	72.5 %	133/16 9	78.7 %	110/14 6	75.3 %	120/15 4	77.9 %	487/64 0	76.1 %

Fuente: Sistematización de la información del terreno.

En la tabla N° 10 se aprecia la duración promedio de las causas terminadas por cada año. A modo de ejemplo, el promedio de duración de las causas ingresadas durante el año 2010 en materia civil en CAJVAL y que se encuentran terminadas es de 276.5 días. Así, se observa que las causas civiles son las que presentan mayores tiempos de tramitación, por el contrario, las causas laborales terminadas presentan los menores tiempos de tramitación, en todos los casos.

Tabla N° 10. Tiempo promedio de duración de causas terminadas por materia

Materias	Años								Total	
	2010		2011		2012		2013			
	∑ días/ N° causas terminadas	□ días	∑ días/ N° causas terminadas	□ Días	∑ días/ N° causas terminadas	□ días	∑ días/ N° causas terminadas	□ Días	∑ días/ N° causas terminadas	□ días
CAJVAL										
Civil	8294/30	276.5	6901/43	160.5	4315/30	143.8	2976/23	129.4	22486/126	178.5
Familia	6971/55	126.8	6022/55	109.5	3625/53	68.4	2576/35	73.6	19194/148	97
Laboral	1130/35	32.3	1106/33	33.5	1290/34	37.9	1301/29	44.9	4827/131	36.9
CAJMETRO										
Civil	21266/30	708.9	8561/19	450.6	3939/14	281.4	1565/8	195.6	35331/71	497.6
Familia	5579/40	139.5	3522/39	90.3	3570/40	89.3	3983/32	124.5	16654/151	110.3
Laboral	7052/29	243.2	4215/32	131.8	3364/35	96.1	3839/35	109.7	18470/131	141
TOTAL										
Civil	29560/60	492.7	15462/62	249.4	8254/44	187.6	4541/31	146.5	57817/197	293.5
Familia	12550/95	132.1	9544/94	101.5	7195/93	77.4	6559/67	97.9	35848/349	102.7
Laboral	8182/64	127.8	5321/65	81.9	4654/69	67.5	5140/64	80.3	23297/262	89

Fuente: Sistematización de la información del terreno.

A continuación, en las tablas N° 11, 12, 13 y 14, se presenta el detalle de los tiempos promedios de duración en días de cada una de las materias correspondiente al componente de Representación Judicial. Es importante destacar que, en estas tablas, el promedio de duración se ve afectado por la cantidad de causas presentes en cada categoría.

Para las causas civiles (tabla N° 11), se observa que en ambas CAJ, las causas que presentan mayor participación dicen relación con la categoría Tercería (39 causas), Interdicción (41 causas), Precario y Arriendo (21 causas cada una). Los tiempos de duración promedio para cada una de ellas es de 157.8, 301.1, 293.9 y 290 días, respectivamente.

Tabla N° 11. Tiempo promedio de duración de causas terminadas de materia civil, según submateria categorizada

Materias ¹³²	Años								Total	
	2010		2011		2012		2013			
	∑ días/ N° causas terminadas	□ días	∑ días/ N° causas terminadas	□ Días	∑ días/ N° causas terminadas	□ días	∑ días/ N° causas terminadas	□ días	∑ días/ N° causas terminadas	□ días
CAJVAL										
Acción reivindicatoria	0/0	0	13/1	13	152/1	152	0/0	0	165/2	82.5
Arbitraje	0/0	0	0/0	0	0/0	0	0/0	0	0/0	0
Arriendo	1685/3	561.7	153/2	76.5	491/6	81.8	86/1	86	2415/12	201.3
Autorización para enajenar	0/0	0	0/0	0	131/1	131	0/0	0	131/1	131
Cambio de nombre	0/0	0	265/2	132.5	63/1	63	218/1	218	546/4	136.5
Cobro de pesos	0/0	0	669/2	334.5	0/0	0	0/0	0	669/2	334.5
Derecho de Aguas	1092/2	546	113/1	113	0/0	0	80/2	40	1287/5	257.4
Gestión preparatoria	1051/4	262.8	744/3	248	0/0	0	0/0	0	1795/7	256.4
Herencia	184/1	184	138/2	69	310/1	310	398/2	199	1030/6	171.7
Indemnización de Perjuicios	583/1	583	526/1	526	0/0	0	0/0	0	1109/2	554.5
Interdicción	570/2	285	836/7	119.4	1593/12	132.8	457/5	91.4	3456/26	132.9
Juicio Ejecutivo	156/3	52	920/2	460	0/0	0	530/2	265	1606/7	229.4
Otra	616/2	308	498/3	166	289/1	289	0/0	0	1403/6	233.8
Precario	403/1	403	833/4	208.3	790/5	158	504/3	168	2530/13	194.6
Prescripción	0/0	0	225/2	112.5	0/0	0	0/0	0	225/2	112.5
Rectificaciones	632/1	632	0/0	0	0/0	0	199/1	199	831/2	415.5
Resolución de Contrato	169/1	169	0/0	0	0/0	0	0/0	0	169/1	169
Sumario	0/0	0	0/0	0	0/0	0	0/0	0	0/0	0
Tercería	1151/9	127.9	968/11	88	496/2	248	504/6	84	3119/28	111.4
Totales	8292/30	276.4	6901/43	160.5	4315/30	143.8	2976/23	129.4	22689/126	180.1
CAJMETRO										
Acción reivindicatoria	0/0	0	0/0	0	0/0	0	0/0	0	0/0	0
Arbitraje	302/1	302	0/0	0	0/0	0	450/2	225	752/3	250.7
Arriendo	1969/3	656.3	650/2	325	606/2	303	450/2	225	3675/9	408.3
Autorización para enajenar	0/0	0	0/0	0	0/0	0	0/0	0	0/0	0

¹³² Esta clasificación fue realizada por el equipo investigador en base a la categorización de la información recopilada por el equipo de terreno.

Cambio de nombre	1377/1	1377	0/0	0	0/0	0	246/1	246	1623/2	811.5
Cobro de pesos	0/0	0	0/0	0	0/0	0	0/0	0	0/0	0
Derecho de Aguas	0/0	0	0/0	0	0/0	0	0/0	0	0/0	0
Gestión preparatoria	0/0	0	425/2	212.5	171/1	171	0/0	0	596/3	198.7
Herencia	0/0	0	421/1	421	0/0	0	0/0	0	421/1	421
Indemnización de Perjuicios	2153/2	1076.5	0/0	0	0/0	0	0/0	0	2153/2	1076.5
Interdicción	6247/9	694.1	2285/4	571.3	357/2	178.5	0/0	0	8889/15	592.6
Juicio Ejecutivo	1674/2	837	0/0	0	0/0	0	0/0	0	1674/2	837
Otra	0/0	0	0/0	0	0/0	0	0/0	0	0/0	0
Precario	2012/4	503	1552/3	517.3	77/1	77	0/0	0	3641/8	455.1
Prescripción	1081/1	1081	0/0	0	1357/4	339.3	198/1	198	2636/6	439.3
Rectificaciones	1133/1	1133	574/1	574	625/1	625	0/0	0	2332/3	777.3
Resolución de Contrato	1607/2	803.5	1219/2	609.5	0/0	0	0/0	0	2826/4	706.5
Sumario	1077/2	538.5	0/0	0	0/0	0	0/0	0	1077/2	538.5
Tercería	634/2	317	1435/4	358.8	746/3	248.7	221/2	110.5	3036/11	276
Totales	21266/30	708.9	8561/19	450.6	3939/14	281.4	1565/8	195.6	35331/71	497.6
TOTAL										
Acción reivindicatoria	0/0	0	13/1	13	152/1	152	0/0	0	165/2	82.5
Arbitraje	302/1	302	0/0	0	0/0	0	450/2	225	752/3	250.7
Arriendo	3654/6	609	803/4	200.8	1097/8	137.1	536/3	178.7	6090/21	290
Autorización para enajenar	0/0	0	0/0	0	131/11	11.9	0/0	0	131/11	11.9
Cambio de nombre	1377/1	1377	265/2	132.5	63/1	63	464/2	232	2169/6	361.5
Cobro de pesos	0/0	0	669/2	334.5	0/0	0	0/0	0	669/2	334.5
Derecho de Aguas	1094/2	547	113/1	113	0/0	0	80/2	40	1287/5	257.4
Gestión preparatoria	1051/4	262.8	1169/5	233.8	171/1	171	0/0	0	2391/10	239.1
Herencia	184/1	184	559/3	186.3	310/1	310	398/2	199	1451/7	207.3
Indemnización de Perjuicios	2736/3	912	526/1	526	0/0	0	0/0	0	3262/4	815.5
Interdicción	6817/11	619.7	3121/11	283.7	1950/14	139.3	457/5	91.4	12345/41	301.1
Juicio Ejecutivo	1830/5	366	920/2	460	0/0	0	530/2	265	3280/9	364.4
Otra	616/2	308	498/3	166	289/1	289	0/0	0	1403/6	233.8
Precario	2415/5	483	2385/7	340.7	867/6	144.5	504/3	168	6171/21	293.9
Prescripción	1081/1	1081	225/2	112.5	1357/4	339.3	198/1	198	2861/8	357.6
Rectificaciones	1765/2	882.5	574/1	574	625/1	625	199/1	199	3163/5	632.6
Resolución de Contrato	1776/3	592	1219/2	609.5	0/0	0	0/0	0	2995/5	599

Sumario	1077/2	538.5	0/0	0	0/0	0	0/0	0	1077/2	538.5
Tercería	1785/11	162.3	2403/15	160.2	1242/5	248.4	725/8	90.6	6155/39	157.8
Total general	29560/60	492.7	15462/62	249.4	8254/54	187.6	4541/31	146.5	57817/207	279.3

Fuente: Sistematización de la información del terreno.

En relación con las causas de familia (tabla N°12), se observan tiempos totales promedio similares entre las CAJ (96.9 días en CAJVAL y 110.3 días en CAJMETRO). En ambas, las causas terminadas de Divorcio presentan tiempos cercanos entre sí. Así las causas de Divorcio en CAJVAL tienen una duración promedio de 87.7 días y en CAJMETRO de 101.3 días. En ambos casos la frecuencia es de 66 causas. En general, la materia que presenta un mayor promedio de duración es Filiación (173.9 días). Cabe señalar que en estas causas se solicita examen de ADN al Servicio Médico Legal, lo cual puede influir en el tiempo de duración dada la dilación de este peritaje.

Tabla N° 12. Tiempo promedio de duración de causas terminadas de materia familia, según submateria categorizada

Materias ¹³³	Años								Total	
	2010		2011		2012		2013			
	∑ días/ N° causas terminadas	□ días	∑ días/ N° causas terminadas	□ Días	∑ días/ N° causas terminadas	□ días	∑ días/ N° causas terminadas	□ días	∑ días/ N° causas terminadas	□ Días
CAJVAL										
Adopción	0/0	0	36/1	36	27/1	27	0/0	0	63/2	31.5
Alimentos	3465/25	138.6	1988/21	94.7	1515/22	68.9	1312/18	72.9	8280/86	96.3
Autorización Salida del país	9/1	9	0/0	0	0/0	0	0/0	0	9/1	9
Bien Familiar	138/2	69	183/2	91.5	77/1	77	0/0	0	398/5	79.6
Cuidado Personal	473/2	236.5	400/3	133.3	278/4	69.5	0/0	0	1151/9	127.9
Divorcio	2203/19	115.9	1884/19	99.2	1368/17	80.5	332/11	30.2	5787/66	87.7
Filiación	294/2	147	183/2	91.5	254/3	84.7	773/4	193.3	1504/11	136.7
Not. Cese Convivencia	0/0	0	0/0	0	0/0	0	0/0	0	0/0	0
Otras	0/0	0	0/0	0	5/1	5	0/0	0	5/1	5
Protección	161/2	80.5	1039/3	346.3	27/1	27	0/0	0	1227/6	204.5
Relación directa y regular	0/0	0	241/3	80.3	39/2	19.5	159/2	79.5	439/7	62.7
VIF	228/2	114	68/1	68	35/1	35	0/0	0	331/4	82.8
Totales	6971/55	126.9	6022/55	109.5	3625/53	68.4	2576/35	73.6	19194/198	96.9
CAJMETRO										

¹³³ Esta clasificación fue realizada por el equipo investigador en base a la categorización de la información recopilada por el equipo de terreno.

Adopción	0/0	0	0/0	0	503/1	503	0/0	0	503/1	503
Alimentos	1274/10	127.4	438/5	87.6	380/8	47.5	935/5	187	3027/28	108.1
Autorización Salida del país	46/1	46	0/0	0	0/0	0	0/0	0	46/1	46
Bien Familiar	0/0	0	0/0	0	70/1	70	0/0	0	70/1	70
Cuidado Personal	610/2	305	6/1	6	40/1	40	106/1	106	762/5	152.4
Divorcio	1543/15	102.9	1437/21	68.4	1516/15	101.1	2192/15	146.1	6688/66	101.3
Filiación	997/4	249.3	500/4	125	441/1	441	383/2	191.5	2321/11	211
Not. Cese Convivencia	0/0	0	0/0	0	0/0	0	21/2	10.5	21/2	10.5
Otras	0/0	0	0/0	0	0/0	0	0/0	0	0/0	0
Protección	997/5	199.4	110/2	55	495/10	49.5	133/6	22.2	1735/23	75.4
Relación directa y regular	30/1	30	764/5	152.8	113/2	56.5	213/1	213	1120/9	124.4
VIF	82/2	41	267/1	267	12/1	12	0/0	0	361/4	90.3
Totales	5579/40	139.5	3522/39	90.3	3570/40	89.3	3983/32	124.5	16654/151	110.3
TOTALES										
Adopción	0/0	0	36/1	36	530/2	265	0/0	0	566/3	188.7
Alimentos	4739/35	135.4	2426/26	93.3	1895/30	63.2	2247/23	97.7	11307/114	99.2
Autorización Salida del país	55/2	27.5	0/0	0	0/0	0	0/0	0	55/2	27.5
Bien Familiar	138/2	69	183/2	91.5	147/2	73.5	0/0	0	468/6	78
Cuidado Personal	1083/4	270.8	406/4	101.5	318/5	63.6	106/1	106	1913/14	136.6
Divorcio	3746/34	110.2	3321/40	83	2884/32	90.1	2524/26	97.1	12475/132	94.5
Filiación	1291/6	215.2	683/6	113.8	695/4	173.8	1156/6	192.7	3825/22	173.9
Not. Cese Convivencia	0/0	0	0/0	0	0/0	0	21/2	10.5	21/2	10.5
Otras	0/0	0	0/0	0	5/1	5	0/0	0	5/1	5
Protección	1158/7	165.4	1149/5	229.8	522/11	47.5	133/2	66.5	2962/29	102.1
Relación directa y regular	30/1	30	1005/8	125.6	152/4	38	372/3	124	1559/16	97.4
VIF	310/4	77.5	335/2	167.5	47/2	23.5	0/0	0	692/8	86.5
Total general	12550/95	132.1	9544/94	101.5	7195/93	77.4	6559/63	104.1	35848/349	102.7

Fuente: Sistematización de la información del terreno.

Como se observa en la tabla N°13, el procedimiento monitorio presenta los menores tiempos de duración. Esto es esperable toda vez que según lo dispuesto por el inciso quinto del artículo 500 del Código del Trabajo, una vez presentada la reclamación por el demandado dentro del plazo de 10 días, el juez deberá citar a audiencia única de conciliación, contestación y prueba, la que deberá celebrarse dentro de los quince días

siguientes a la reclamación. Así también, el artículo 501 del mismo cuerpo legal señala que el juez debe dictar sentencia al término de esta única audiencia. En definitiva, los tiempos que establece el Código del Trabajo para este tipo de procedimientos son breves y a su vez, en una sola audiencia debe resolverse la controversia.

En cuanto al procedimiento ordinario, el legislador prevé en el artículo 450 del Código del Trabajo la realización de dos audiencias (preparatoria y de juicio). La preparatoria debe fijarse dentro de los 35 días siguientes a la fecha de la resolución que la ordena (art. 451), y según lo dispuesto en el art. 453 n° 6, la audiencia de juicio debe llevarse a efecto en un plazo no superior a 30 días. Por último, tal como lo dispone el art. 457, el juez puede pronunciar el fallo al término de la audiencia o dentro del plazo de 15 días contados desde la fecha de la audiencia de juicio. En este sentido, como se observa en el Código del Trabajo, los plazos para este tipo de procedimiento son más extensos que en el procedimiento monitorio. Esto se condice con los resultados que se presentan en la tabla N°13, ya que en total el promedio de duración de las causas en esta clase de procedimiento es de 101,1 días y en el monitorio es de 55,4 días.

Tabla N° 13. Tiempo promedio de duración de causas terminadas de materia laboral, según tipo de procedimiento

Materias	Años								Total	
	2010		2011		2012		2013		Σ días/ N° causas terminadas	□ días
	Σ días/ N° causas terminadas	□ días	Σ días/ N° causas terminadas	□ Días	Σ días/ N° causas terminadas	□ días	Σ días/ N° causas terminadas	□ Días		
CAJVAL										
Ejecución	0/0	0	54/1	54	0/0	0	387/2	193.5	441/3	147
Monitorio	612/28	21.9	392/21	18.7	1068/29	36.8	306/19	16.1	2378/97	24.5
Ordinario	518/7	74	450/10	45	222/5	44.4	433/7	61.9	1623/29	56
Tutela	0/0	0	210/1	210	0/0	0	175/1	175	385/2	192.5
Totales	1130/35	32.3	1106/33	33.5	1290/34	37.9	1301/29	44.9	4827/131	36.8
CAJMETRO										
Ejecución	3708/3	1236	1458/3	486	748/4	187	193/1	193	6107/11	555.2
Monitorio	1773/19	93.3	1724/21	82.1	1512/23	65.7	2911/26	112	7920/89	89
Ordinario	1571/7	224.4	1033/8	129.1	1104/8	138	735/8	91.9	4443/31	143.3
Tutela	0/0	0	0/0	0	0/0	0	0/0	0	0/0	0
Totales	7052/29	243.2	4215/32	131.7	3364/35	96.1	3839/35	109.7	18470/131	141
TOTAL										
Ejecución	3708/3	1236	1512/4	378	748/4	187	580/3	193.3	6548/14	467.7
Monitorio	2385/47	50.7	2116/42	50.4	2580/52	49.6	3217/45	71.5	10298/186	55.4
Ordinario	2089/14	149.2	1483/18	82.4	1326/13	102	1168/15	77.9	6066/60	101.1
Tutela	0/0	0	210/1	210	0/0	0	175/1	175	385/2	192.5
Total general	8182/64	127.8	5221/65	80.3	4654/69	67.4	5140/64	80.3	23297/262	88.9

Fuente: Sistematización de la información del terreno.

Ahora, en cuanto a las submaterias de las causas laborales, se observan tiempos mayores de tramitación en el caso de la CAJMETRO que en CAJVAL. A modo de ejemplo, el Despido Injustificado tiene una duración promedio de 30.1 días en CAJVAL y 130.5 días en CAJMETRO. Sin embargo, es posible que esta submateria se tramite, ya sea mediante un procedimiento monitorio u ordinario, y como se observa en la tabla N°13, los tiempos de duración para ambos procedimientos son distintos en atención a las normas ya mencionadas, razón por la cual para analizar la duración promedio de tramitación en materia laboral, es preferible hacerlo en base al procedimiento y no a la submateria.

Tabla N° 14. Tiempo promedio de duración de causas terminadas de materia laboral, según submateria

Materias	Años								Total	
	2010		2011		2012		2013			
	∑ días/ N° causas terminadas	□ días	∑ días/ N° causas terminadas	□ Días	∑ días/ N° causas terminadas	□ días	∑ días/ N° causas terminadas	□ días	∑ días/ N° causas terminadas	□ días
CAJVAL										
Cobro de prestaciones	224/8	28	308/10	30.8	250/9	27.8	244/6	40.7	1026/33	31.1
Demandas ejecutivas	0/0	0	54/1	54	0/0	0	387/2	193.5	441/3	147
Desafuero laboral	178/2	89	103/4	25.8	19/02	9.5	157/3	52.3	457/11	41.5
Despido injustificado	575/19	30.3	249/12	20.8	890/19	46.8	210/14	15	1924/64	30.1
Nulidad de despido	153/6	25.5	113/3	37.7	106/3	35.3	0/0	0	372/12	31
Otra	0/0	0	279/3	93	25/1	25	303/4	75.8	607/8	75.9
Totales	1130/35	32.3	1106/33	33.5	1290/34	37.9	1301/29	44.9	4827/131	36.8
CAJMETRO										
Cobro de prestaciones	1683/5	336.6	1809/6	301.5	445/7	63.6	1021/9	113.4	4958/27	183.6
Demandas ejecutivas	0/0	0	0/0	0	0/0	0	0/0	0	0/0	0
Desafuero laboral	0/0	0	0/0	0	119/2	59.5	0/0	0	119/2	59.5
Despido injustificado	5235/22	238	1688/23	73.4	2551/24	106.3	2664/24	111	12138/93	130.5
Nulidad de despido	134/2	67	718/3	239.3	249/2	124.5	154/2	77	1255/9	139.4
Otra	0/0	0	0/0	0	0/0	0	0/0	0	0/0	0
Totales	7052/29	243.2	4215/32	131.7	3364/35	96.1	3839/35	109.7	18470/131	141
TOTALES										
Cobro de prestaciones	1907/13	146.7	2117/16	132.3	695/16	43.4	1265/15	84.3	5984/60	99.7
Demandas ejecutivas	0/0	0	54/1	54	0/0	0	387/2	193.5	441/3	147
Desafuero laboral	178/2	89	103/4	25.8	138/4	34.5	157/3	52.3	576/13	44.3
Despido injustificado	5810/41	141.7	1837/35	52.5	3441/43	80	2874/38	75.6	14062/157	89.6
Nulidad de despido	287/8	35.9	831/6	138.5	355/5	71	154/2	77	1627/21	77.5
Otra	0/0	0	279/3	93	25/1	25	303/4	75.8	607/8	75.9
Total general	8182/64	127.8	5221/65	80.3	4654/69	67.4	5140/64	80.3	23297/262	88.9

Fuente: Sistematización de la información del terreno.

Según se aprecia en la siguiente tabla, en la CAJVAL el instrumento de focalización más utilizado es la Entrevista Primera Atención (EPA). Sin embargo, se observa un alto porcentaje de casos en el cual no había información sobre este ítem (41,6%), dado que no se encontraba presente en las carpetas revisadas algún elemento que permitiera determinar cómo se focalizó la causa.

Por su parte, en la CAJMETRO el instrumento más utilizado es la Ficha de Protección Social (FPS). No obstante lo anterior, se aprecia un porcentaje no menor de casos (29,3%) en que no se utilizaba algunos de los instrumentos aquí indicados (FPS o EPA), utilizando, en algunos casos, instrumentos propios de cada unidad operativa para focalizar a sus usuarios.

En términos totales, el instrumento de focalización más utilizado es la Ficha de Protección Social, presente en el 42,4% de los casos.

Tabla N° 15. Focalización de beneficiarios según instrumento de selección utilizado, por CAJ y año (2010 - 2013)

Materias	Años								Total	
	2010		2011		2012		2013			
	Casos N°	%	Casos N°	%	Casos N°	%	Casos N°	%	Casos N°	%
CAJVAL										
FPS	30	22.2%	33	22.8%	24	17.3%	31	21.8%	118	21%
EPA	25	18.5%	35	24.1%	65	46.8%	68	47.9%	193	34.4%
Ambas (FPS y EPA)	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Sin instrumento	6	4.4%	6	4.1%	3	2.1%	2	1.4%	17	3%
Sin información	74	54.9%	71	49%	47	33.8%	41	28.9%	233	41.6%
Total	135	100%	145	100%	139	100%	142	100%	561	100%
CAJMETRO										
FPS	91	60.7%	92	61.3%	95	63.3%	97	64.6%	375	62.5%
EPA	1	0.6%	1	0.6%	16	10.7%	16	10.7%	34	5.7%
Ambas (FPS y EPA)	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Sin instrumento	54	36%	55	36.7%	34	22.7%	33	22%	176	29.3%
Sin información	4	2.7%	2	1.4%	5	3.3%	4	2.7%	15	2.5%
Total	150	100%	150	100%	150	100%	150	100%	600	100%
TOTAL										
FPS	121	42.5%	125	42.4%	119	41.2%	128	43.8%	493	42.4%
EPA	26	9.1%	36	12.2%	81	28%	84	28.8%	227	19.6%
Ambas (FPS y EPA)	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Sin instrumento	60	21.1%	61	20.7%	37	12.8%	35	12%	193	16.6%
Sin información	78	27.3%	73	24.7%	52	18%	45	15.4%	248	21.4%
Total	285	100%	295	100%	289	100%	292	100%	1161	100%

FPS: Ficha de Protección Social; EPA: Entrevista Primera Atención
Fuente: Sistematización de la información del terreno.

- **IV.2. Componente Atención a Delitos Violentos**

Según se aprecia en la tabla N°16, durante todos los años analizados, 9 de cada 10 casos tiene un término integral¹³⁴. Así se observa que los cierres administrativos¹³⁵ disminuyen desde 9 casos en el 2010 a sólo un caso en el año 2012 y 2013.

Tabla N° 16. Cierre integral y administrativo de casos por CAJ y Total (2010 – 2013)

CAJ		Años											
		2010			2011			2012			2013		
		Cierre Casos		Total	Cierre Casos		Total	Cierre Casos		Total	Cierre Casos		Total
		Integral	Administrativo		Integral	Administrativo		Integral	Administrativo		Integral	Administrativo	
CAJVAL	N	41	1	42	40	1	41	37	0	37	18	0	18
	%	97.6%	2.4%	100%	97.6%	2.4%	100%	100%	0%	100%	100%	0%	100%
CAJMETRO	N	38	8	46	33	4	37	23	1	24	10	1	11
	%	82.6%	17.4%	100%	89.2%	10.8%	100%	95.8%	4.2%	100%	90.9%	9.1%	100%
TOTAL	N	79	9	88	73	5	78	60	1	61	28	1	29
	%	89.8%	10.2%	100%	93.6%	6.4%	100%	98.4%	1.6%	100%	96.6%	3.4%	100%

Fuente: Sistematización de la información del terreno.

En la siguiente tabla, se observa que se encuentran vigentes solo 5 casos que ingresaron el año 2010 a los Centros de Atención a Víctimas (CAVI) de ambas CAJs en estudio. Por el contrario, el 70,1% de los casos que ingresaron durante el año 2013 siguen vigente a la fecha de levantamiento de la información por el equipo de terreno.

¹³⁴ Se realiza el cierre del último servicio informando al usuario, validando los logros, y empoderándolo para su inserción familiar y social.

¹³⁵ Se da por finalizado el caso debido a: abandono del caso por parte de la víctima, el que se produce luego de haber sido citado el usuario en tres oportunidades, y que éste no haya concurrido al Centro sin justificar su inasistencia; decisión de no continuar (desistimiento expreso); el usuario confiere mandato a un abogado particular; la víctima tiene una conducta impropia o poco respetuosa para con los funcionarios del Centro; otros (imposibilidad de intervenir por razones de traslado, fallecimiento u otros motivos de fuerza mayor que impiden la concurrencia del/la usuario/a al Centro).

Respecto del total de casos vigentes durante los años 2010 a 2013, se aprecia que el 33% de los casos se encuentran vigentes a la fecha.

Tabla N° 17. Causas judiciales vigentes por CAJ y año (2010 – 2013)

CAJ	Años								Total	
	2010		2011		2012		2013			
	C.Vigentes /C Totales N°	%	C.Vigentes /C Totales N°	%	C.Vigentes /C Totales N°	%	C.Vigentes /C Totales N°	%	C.Vigentes /C Totales N°	%
CAJVAL	3/45	6.7%	4/45	8.9%	15/52	28.8%	31/49	63.3%	53/191	27.7%
CAJMETRO	2/48	4.2%	11/48	22.9%	23/47	48.9%	37/48	77.1%	73/191	38.2%
TOTAL	5/93	5.4%	15/93	16.1%	38/99	38.4%	68/97	70.1%	126/382	33%

Fuente: Sistematización de la información del terreno.

En la tabla N°18 se observa el tiempo promedio de duración de los casos que se encuentran terminados, según su año de ingreso. El total de causas terminadas es de 256, sin embargo existen 32 casos que figuran como terminados, en los cuales no se encuentra presente ningún documento que acredite la fecha del cierre del caso. Por este motivo, el total que aparece en la tabla N°13 es de 224 casos.

Es posible apreciar que durante todos los años analizados, excepto para el 2013, las causas terminadas en la CAJMETRO tienen mayor duración que la CAJVAL. En términos totales, se observa que el promedio de duración por caso terminado es de 470,8 días.

Tabla N° 18. Tiempo promedio de duración de los casos terminados por CAJ (N° de días)

CAJ	Años								Total	
	2010		2011		2012		2013			
	Σ días/ N° causas	□ días	Σ días/ N° causas	□ días	Σ días/ N° causas	□ días	Σ días/ N° causas	□ días	Σ días/ N° causas	□ días
CAJVAL	14056/34	413.4	10489/29	361.7	10371/30	345.7	3249/15	216.6	38165/108	353.4
CAJMETRO	32556/44	739.9	23326/37	630.4	9529/24	397	1876/11	170.5	67287/116	580.1
TOTAL	46612/78	597.6	33815/66	512.3	19900/54	368.5	5125/26	197.1	105452/224	470.8

Fuente: Sistematización de la información del terreno.

Al observar la tabla N°19, en la CAJMETRO se observan mayores tiempos de duración que en CAJVAL, para todas las materias atendidas. Así, el tiempo promedio es de 580.1 días, y 353.4 días, respectivamente.

Tabla N° 19. Tiempo promedio de duración de casos cerrados de CAVI, según materia atendida (2010-2013)

Materias	Años								Total	
	2010		2011		2012		2013			
	∑ días/ N° causas terminadas	□ días	∑ días/ N° causas terminadas	□ Días	∑ días/ N° causas terminadas	□ días	∑ días/ N° causas terminadas	□ Días	∑ días/ N° causas terminadas	□ días
CAJVAL										
Delitos contra la propiedad	308/1	308	441/1	0	516/1	516	201/1	201	1466/4	293.2
Delitos contra las personas	6575/17	386.8	4251/11	386.5	4317/13	332.1	1616/8	202	16759/49	342
Delitos sexuales	7173/16	448.3	5797/17	341	5538/16	346.1	1432/6	238.7	19940/55	362.5
Otro	0/0	0	0/0	0	0/0	0	0/0	0	0/0	0
Totales	14056/34	413.4	10489/29	361.7	10371/30	345.7	3249/15	216.6	38165/108	353.4
CAJMETRO										
Delitos contra la propiedad	997/1	997	0/0	0	0/0	0	0/0	0	997/1	997
Delitos contra las personas	17746/24	739.4	12093/18	671.8	5887/17	346.3	1464/8	183	37190/67	555.1
Delitos sexuales	13813/19	727	11233/19	591.2	3642/7	520.3	412/3	137.3	29100/48	606.3
Otro	0/0	0	0/0	0	0/0	0	0/0	0	0/0	0
Totales	32556/44	739.9	23326/37	630.4	9529/24	397	1876/11	170.5	67287/116	580.1
TOTALES										
Delitos contra la propiedad	1305/2	652.5	441/1	441	516/1	516	201/1	201	2463/5	492.6
Delitos contra las personas	24321/41	593.2	16344/29	563.6	10204/30	340.1	3080/16	192.5	53949/116	465.1
Delitos sexuales	20986/35	599.6	17030/36	473.1	9180/23	399.1	1844/9	204.9	49040/103	476.1
Otro	0/0	0	441/1	441	0/0	0	0/0	0	441/1	441
Total general	46612/78	597.6	34256/67	511.3	19900/54	368.5	5125/26	197.1	105.893/225	470.6

Fuente: Sistematización de la información del terreno.

En esta tabla (tabla N°20) se observan las formas de acceso a las CAVIs por cada CAJ. Así, la mayor parte de las derivaciones proviene del Ministerio Público (51,3%) y de las CAJ (19,1%).

Respecto a la categoría “Otros”, la mayor parte proviene de las Oficinas de Protección de Derecho (OPD), Ministerio del Interior, Servicio Nacional de Menores, Servicio Nacional de la Mujer, etc.

Tabla N° 20. Formas de acceso a los CAVIs por CAJ (2010 – 2013)

FORMAS DE ACCESO	CAJVAL		CAJMETRO		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%
Corporación de Asistencia Judicial (CAJ)	12	6.3%	61	31.9%	73	19.1%
Tribunales de Familia	0	0%	1	0.5%	1	0.3%
Tribunales de Garantía	0	0%	0	0%	0	0%
Ministerio Público (MP)	139	72.8%	57	29.9%	196	51.3%
Consultorio de Salud	0	0.0%	6	3.1%	6	1.6%
Carabineros	3	1.6%	20	10.5%	23	6%
Policía de Investigaciones (PDI)	0	0%	1	0.5%	1	0.3%
Municipalidad	3	1.6%	4	2.1%	7	1.8%
Organizaciones Comunales	1	0.5%	1	0.5%	2	0.5%
Acceso espontáneo	18	9.3%	17	8.9%	35	9.2%
Otros	11	5.8%	20	10.5%	31	8.1%
Sin información	4	2.1%	3	1.6%	7	1.8%
TOTAL	191	100%	191	100.0%	382	100%

Fuente: Sistematización de la información del terreno.

V. Hallazgos relevantes durante el trabajo de terreno del presente Estudio

En general, es posible observar que en las causas civiles, en el 38% de las causas terminadas analizadas cuentan con la ficha de primera atención, la demanda, la resolución que recibe la causa de prueba y la sentencia (74 carpetas).

Respecto a las causas de familia, el 76% de las carpetas revisadas de causas terminadas, se encuentra presente la ficha de primera atención, la demanda, el acta de audiencia preparatoria y la sentencia (265 carpetas).

Por último, en las causas laborales se observa que, en el procedimiento monitorio, el 61% de las carpetas de causas terminadas cuentan con la ficha de primera atención, el acta de la inspección del trabajo, la demanda, las actas de audiencia y la sentencia (113 carpetas). Por otra parte, en el caso de aquellas causas terminadas sujetas al procedimiento ordinario, el 43% presenta la ficha de primera atención, la demanda, las actas de audiencia y la sentencia (26 carpetas).

Cabe señalar que en algunas causas, se encontraba presente la lista de testigos, el informe pericial y los recursos presentados. Sin embargo, estos documentos no son parte de los requisitos mínimos que establece el Ministerio de Justicia en cuanto al registro de las carpetas materiales y digitales. Respecto a las mencionadas anteriormente, éstas pueden o no estar presentes según cada caso particular, ya que es posible que no se requieran presentar testigos o rendir prueba pericial en la causa.

En relación a los instrumentos de selección de los beneficiarios, es importante destacar que en los años 2010 y 2011, el 38.7% y el 38.1% de las causas revisadas, respectivamente, en CAJMETRO no contaban con alguno de los instrumentos estandarizados requeridos en este Estudio (FPS y EPA). Por su parte, en CAJVAL, el 59.3% para el año 2010 y el 53.1% para 2011 presentaban esta misma situación. En el caso de Petorca, contaban con un instrumento propio, el cual era similar a la Ficha de Primera Atención, pero no se identificaba como tal en la carpeta.

Una dificultad en los Centros de Atención a Víctimas, al momento de contabilizar la cantidad de atenciones según el tipo de apoyo recibido (jurídico, social y/o psicológico), no fue posible realizarla ya que esta información la manejaban sólo los profesionales que llevaban el caso, es decir, no se encontraba sistematizada en cada Centro, ya que esto les fue indicado al equipo de terreno al momento de solicitar dicha información. En este sentido, sólo se encontraba sistematizado si hubo o no dicho tipo de atención, más no la cantidad de éstas.

Respecto a las causas laborales, no se pudo tener acceso a ellas en los consultorios jurídicos no especializados, puesto que no se encontraron para los años 2010 a 2013, ya que ellas sólo recibían causas del sistema laboral antiguo, que dejó de funcionar el 31 de octubre de 2008 en la Región de Valparaíso, y el 31 de agosto en 2009 en la Región Metropolitana, dado que en esas fechas entró en vigor la nueva justicia laboral, como fue señalado anteriormente en el presente documento. Por esta razón, la cantidad de fichas que se destinaban originalmente a

dicho centro, se reubicaron en las Oficinas de Defensa Laboral, donde sólo se atiende sistema laboral nuevo, establecido por la Ley N° 20.087.

Finalmente, es destacable que, respecto al tiempo promedio en días de las causas terminadas en cada una de las materias analizadas del componente de Representación Judicial, la CAJMETRO presenta un promedio mayor al de las causas tramitadas por la CAJVAL. En particular, el tiempo promedio total para CAJVAL es de 178.5 días en materia civil, 97 días en familia y 36.9 días en laboral; y para el caso de CAJMETRO, éste es de 497.6 días en materia civil, 110.3 en familia y 141 en laboral.

En relación a este punto y la información recopilada por este Estudio, no es posible determinar a ciencia cierta las causas de esta diferencia en los tiempos de tramitación de las causas en ambas Corporaciones. Cabe recordar que este Estudio contempla una metodología cuantitativa con un diseño estadístico, que busca describir un fenómeno y sus datos no permiten encontrar las causas o explicaciones de sus hallazgos.

VI. Recomendaciones

Uno de los productos que forman parte de esta consultoría es entregar recomendaciones sobre metodología, temas y criterios de registros que debieran implementarse en el futuro. En este sentido, luego de haber finalizado con éxito la realización del mismo, es posible entregar las siguientes recomendaciones:

La consultoría en cuestión nace de la imposibilidad de efectuar un análisis de las bases de datos en las cuales se registra la información de las causas que tiene a su cargo cada una de las Corporaciones de Asistencia Judicial, debido a que o no están plenamente en funcionamiento o los registros de cada una no son comparables entre CAJs.

En este sentido, se debió realizar un estudio en terreno para recopilar la información solicitada y levantar los indicadores requeridos por la DIPRES.

Así las cosas, es fundamental elaborar un sistema informático uniforme a nivel nacional que permita el registro de toda la información necesaria para confeccionar los indicadores necesarios para medir el desempeño de las CAJs, y así estudiar, evaluar y controlar la gestión de éstas a nivel nacional.

Sin perjuicio de lo anterior, el contar con un registro informático de esta naturaleza significa una carga de trabajo adicional para las CAJs, ya que deben incorporar dentro de sus funciones el mantener este sistema informático actualizado con cada una de las acciones que realicen dentro de la causa. En este sentido, se estima que los profesionales de las CAJs deben incorporar esta tarea dentro de sus funciones, tal como lo realizan otros profesionales que trabajan en la representación de causas judiciales, a saber: defensores penales públicos, fiscales, etc.

A su vez, paulatinamente se debe digitalizar las carpetas de años anteriores que no constan en ningún sistema informático, para evitar situaciones como la ocurrida en el Centro de Familia de Valparaíso donde, producto de una inundación, no se pudo tener acceso a las carpetas materiales relativas a juicios iniciados durante los años 2010 y 2011.

Por último, es necesario contar con estándares mínimos de información que debe constar en las carpetas. Según lo señalado por el equipo de terreno, en ocasiones no había constancia de las acciones realizadas en la causa, como por ejemplo, en algunos CAVIs se señalaba que la causa había sido abandonada pero no había constancia de las comunicaciones enviadas al usuario, ni el número de veces que se trató de contactar al mismo.

Los estándares mínimos que sugiere el equipo de trabajo son:

- Instrumento de focalización
- Ficha de individualización del usuario
- Presentaciones judiciales (demanda, contestación, patrocinio y poder, etc.)
- Presentaciones judiciales efectuadas por terceros (contestación en caso de ser la CAJ demandante)
- Resoluciones judiciales (sentencia)
- Actas de audiencia
- Acta de término de la causa¹³⁶

En cada uno de estos documentos, debe constar expresamente la fecha, a fin de poder establecer a ciencia cierta la fecha de ingreso y de término, con el objetivo de conocer la duración exacta de cada caso, y a su vez, establecer un código de causa CAJ a nivel nacional que permita hacer un seguimiento centralizado de la misma.

¹³⁶ En esta acta, debe constar el motivo por el cual fue cerrada la causa, como por ejemplo señalar alguna de las causales de deserción, revocación, o abandono de la misma; y con expresa constancia de las fechas en que se trató de contactar al usuario, en el último caso.

VII. Referencias

- Biblioteca del Congreso Nacional. (2008). *Historia de la Ley N° 20.286 Introduce modificaciones orgánicas y procedimentales a la Ley N° 19.968 que crea los Tribunales de Familia.*
- Casas, L., Duce, M., Marín, F., Riego, C. y Vargas, M. (2007). *El funcionamiento de los nuevos Tribunales de Familia: Resultados de una investigación exploratoria.*
- Universidad Diego Portales. (2007). *Informe anual sobre Derechos Humanos en Chile 2007.*

ANEXOS

- Anexo N° 1: Ficha de Codificación de Casos, Representación Judicial – Materia Civil

1) Identificación del caso

Unidad Operativa				
Rol				
Tribunal				

Año 2010 2011 2012 2013

Materia atendida _____

2) Estado de la causa (marcar sólo alternativa: vigente, frustrada o terminada, y su causal correspondiente)

Causa vigente	<input type="text" value="1"/>	Causa frustrada ¹³⁷	<input type="text" value="2"/>	Causa terminada ¹³⁸	<input type="text" value="3"/>
		Cancelada	<input type="text" value="1"/>	Con resultado favorable	<input type="text" value="1"/>
		Revocada	<input type="text" value="2"/>	Avenimiento	<input type="text" value="2"/>
		Abandonada	<input type="text" value="3"/>	Con resultado desfavorable	<input type="text" value="3"/>
		Desistida	<input type="text" value="4"/>		

¿Presenta constancias o citaciones que certifiquen la situación de abandono? (Indicar Sí o No) Sí No

¹³⁷ Se considera una **causa cancelada** cuando el abogado renuncia al patrocinio judicial poniendo término a la tramitación de la causa en razón de la conducta impropia del patrocinado, tales como violencia física o verbal, o inasistencia grave e injustificada a alguna gestión esencial de la tramitación de la causa.

Se considera una **causa revocada** cuando por medio de una actuación judicial del usuario, se pone fin al patrocinio conferido al abogado ya sea en forma expresa o en virtud de conferir patrocinio a un abogado externo.

Se considera una **causa abandonada** cuando el abogado jefe o abogado auxiliar declara abandonada una causa producto de la inasistencia injustificada del patrocinado al menos en 2 citaciones necesarias e indispensables para la tramitación o gestión de la causa, dentro del plazo de 4 meses.

Se considera una **causa desistida** cuando por medio de un acto del usuario, éste manifiesta en forma escrita su deseo de no perseverar en la tramitación judicial de su causa.

¹³⁸ Se entenderá por resultado favorable cuando, en el caso del patrocinado *demandante*, el Tribunal acogió completa o parcialmente la acción entablada por el demandante; y cuando, en el caso del patrocinado *demandado*, el Tribunal rechazó completamente la acción del demandante. Asimismo, se entenderá como **causa terminada con resultado favorable**, aquella en la cual se logre proteger parcialmente los intereses del patrocinado demandado, no obstante se falle en su contra.

Se entenderá por **causa terminada por avenimiento**, aquella en que las partes lleguen a acuerdo que ponga término al juicio, ya sea que este haya sido promovido por el juez o por éstas, y el acuerdo se encuentre autorizado por el tribunal.

Se entenderá que una causa puede **terminar con resultado desfavorable** cuando: 1. En el caso del patrocinado demandante, el Tribunal no acogió completamente la acción entablada, o 2. En el caso del patrocinado demandado, el Tribunal acogió completamente la acción del demandante.

3) Duración de la causa

	<i>Día</i>	<i>Mes</i>	<i>Año</i>	
Fecha de <u>inicio</u> de la <u>causa</u> : presentación de la demanda	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Duración de la causa en días <input style="width: 50px; height: 40px;" type="text"/>
Fecha de <u>término</u> de la causa (<i>sólo terminada con resultado favorable, desfavorable o avenimiento</i>)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	

4) Instrumento de selección de beneficiario utilizado:

<i>Ficha de Protección Social (FPS)</i>	1
<i>Entrevista de Primera Atención (EPA)</i>	2
<i>Sin instrumento</i>	3
<i>Sin información</i>	4

5) Calidad de la información contenida en carpeta

	Contenidos mínimos de carpeta	Carpeta material	Carpeta digital	Observaciones
1	<i>Ficha de Primera Atención</i>			
2	<i>Demanda</i>			
3	<i>Resolución que recibe la causa a prueba</i>			
4	<i>Lista de testigos</i>			
5	<i>Sentencia (si se encuentra terminada)</i>			
6	<i>Recursos (si se hubiesen interpuesto)</i>			
7	<i>Ficha derivación segunda Instancia (si procede)</i>			
8	<i>Otras</i>			

Fecha	<input style="width: 40px;" type="text"/>	<input style="width: 40px;" type="text"/>	2014
-------	---	---	------

Nombre responsable de la revisión de carpeta _____

Firma _____

Nombre profesional CAJ que coordina supervisión de carpeta _____

Cargo _____

Firma _____

• Anexo N° 2: Ficha de Codificación de Casos, Representación Judicial – Materia Familia

1) Identificación del caso

Unidad Operativa	
RIT	
Tribunal	

Año 2010 2011 2012 2013

Materia atendida _____

Número de audiencias

Número de audiencias donde comparece abogado

2) Estado de la causa (marcar sólo alternativa: vigente, frustrada o terminada, y su causal correspondiente)

Causa vigente 1 Causa frustrada¹³⁹ 2 Causa terminada¹⁴⁰ 3

Cancelada	1
Revocada	2
Abandonada	3
Desistida	4

Con resultado favorable	1
Avenimiento	2
Con resultado desfavorable	3

¿Presenta constancias o citaciones que certifiquen la situación de abandono? (Indicar Sí o No) Sí 1 No 2

¹³⁹ Se considera una **causa cancelada** cuando el abogado renuncia al patrocinio judicial poniendo término a la tramitación de la causa en razón de la conducta impropia del patrocinado, tales como violencia física o verbal, o inasistencia grave e injustificada a alguna gestión esencial de la tramitación de la causa.

Se considera una **causa revocada** cuando por medio de una actuación judicial del usuario, se pone fin al patrocinio conferido al abogado ya sea en forma expresa o en virtud de conferir patrocinio a un abogado externo.

Se considera una **causa abandonada** cuando el abogado jefe o abogado auxiliar declara abandonada una causa producto de la inasistencia injustificada del patrocinado al menos en 2 citaciones necesarias e indispensables para la tramitación o gestión de la causa, dentro del plazo de 4 meses.

Se considera una **causa desistida** cuando por medio de un acto del usuario, éste manifiesta en forma escrita su deseo de no perseverar en la tramitación judicial de su causa.

¹⁴⁰ Se entenderá por resultado favorable cuando, en el caso del patrocinado *demandante*, el Tribunal acogió completa o parcialmente la acción entablada por el demandante; y cuando, en el caso del patrocinado *demandado*, el Tribunal rechazó completamente la acción del demandante. Asimismo, se entenderá como **causa terminada con resultado favorable**, aquella en la cual se logre proteger parcialmente los intereses del patrocinado demandado, no obstante se falle en su contra.

Se entenderá por **causa terminada por avenimiento**, aquella en que las partes lleguen a acuerdo que ponga término al juicio, ya sea que este haya sido promovido por el juez o por éstas, y el acuerdo se encuentre autorizado por el tribunal.

Se entenderá que una causa puede **terminar con resultado desfavorable** cuando: 1. En el caso del patrocinado demandante, el Tribunal no acogió completamente la acción entablada, o 2. En el caso del patrocinado demandado, el Tribunal acogió completamente la acción del demandante.

3) Duración de la causa

	<i>Día</i>	<i>Mes</i>	<i>Año</i>	
Fecha de <u>inicio</u> de la <u>causa</u> : presentación de la demanda	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Duración de la causa en días <input style="width: 50px; height: 40px;" type="text"/>
Fecha de <u>término</u> de la causa (<i>sólo terminada con resultado favorable, desfavorable o avenimiento</i>)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	

4) Instrumento de selección de beneficiario utilizado:

<i>Ficha de Protección Social (FPS)</i>	1
<i>Entrevista de Primera Atención (EPA)</i>	2
<i>Sin instrumento</i>	3
<i>Sin información</i>	4

5) Calidad de la información contenida en carpeta

	Contenidos mínimos de carpeta	Carpeta material	Carpeta digital	Observaciones
1	<i>Ficha de Primera Atención</i>			
2	<i>Demanda (cargo tribunal)</i>			
3	<i>Contestación de la demanda</i>			
4	<i>Acta audiencia preparatoria</i>			
5	<i>Informe pericial (sociales, psicológicos, forenses) (si se hubieren presentado)</i>			
6	<i>Acta de la audiencia de Juicio</i>			
7	<i>Sentencia (si se encuentra terminada)</i>			
8	<i>Recursos (si se hubiesen interpuesto)</i>			
9	<i>Ficha derivación segunda instancia (si procede)</i>			
10	<i>Otras</i>			

Fecha

		2014
--	--	------

Nombre responsable de la revisión de carpeta _____

Firma _____

Nombre profesional CAJ que coordina supervisión de carpeta _____

Cargo _____

Firma _____

• Anexo N° 3: Ficha de Codificación de Casos, Representación Judicial – Materia Laboral

1) Identificación del caso

Unidad Operativa	
Rol o RIT	
Tribunal	

Año 2010 2011 2012 2013

Sistema Antiguo Nuevo

Tipo de procedimiento

Ordinario	1	Monitorio	2
Tutela	3	Ejecución	4

Causa Declarativa Cumplimiento Corte

Materia atendida

Despido injustificado	1
Nulidad de despido	2
Cobro de prestaciones	3
Desafuero laboral	4
Demandas ejecutivas	5
Otra	<input type="text"/>

2) Estado de la causa (marcar sólo alternativa correspondiente: *vigente, frustrada o terminada*)

Causa vigente **Causa frustrada**¹⁴¹ **Causa terminada**¹⁴²

Cancelada	1	Con resultado favorable	1
Revocada	2	Avenimiento	2
Abandonada	3	Con resultado desfavorable	3
Desistida	4		

¹⁴¹ Se considera una **causa cancelada** cuando el abogado renuncia al patrocinio judicial poniendo término a la tramitación de la causa en razón de la conducta impropia del patrocinado, tales como violencia física o verbal, o inasistencia grave e injustificada a alguna gestión esencial de la tramitación de la causa.

Se considera una **causa revocada** cuando por medio de una actuación judicial del usuario, se pone fin al patrocinio conferido al abogado ya sea en forma expresa o en virtud de conferir patrocinio a un abogado externo.

Se considera una **causa abandonada** cuando el abogado jefe o abogado auxiliar declara abandonada una causa producto de la inasistencia injustificada del patrocinado al menos en 2 citaciones necesarias e indispensables para la tramitación o gestión de la causa, dentro del plazo de 4 meses.

Se considera una **causa desistida** cuando por medio de un acto del usuario, éste manifiesta en forma escrita su deseo de no perseverar en la tramitación judicial de su causa.

¹⁴² Se entenderá por resultado favorable cuando, en el caso del patrocinado *demandante*, el Tribunal acogió completa o parcialmente la acción entablada por el demandante; y cuando, en el caso del patrocinado *demandado*, el Tribunal rechazó completamente la acción del demandante. Asimismo, se entenderá como **causa terminada con resultado favorable**, aquella en la cual se logre proteger parcialmente los intereses del patrocinado demandado, no obstante se falle en su contra.

Se entenderá por **causa terminada por avenimiento**, aquella en que las partes lleguen a acuerdo que ponga término al juicio, ya sea que este haya sido promovido por el juez o por éstas, y el acuerdo se encuentre autorizado por el tribunal.

Se entenderá que una causa puede **terminar con resultado desfavorable** cuando: 1. En el caso del patrocinado demandante, el Tribunal no acogió completamente la acción entablada, o 2. En el caso del patrocinado demandado, el Tribunal acogió completamente la acción del demandante.

¿Presenta constancias o citaciones que certifiquen la situación de abandono?(Indicar Sí o No) Sí 1 No 2

3) Duración de la causa

	<i>Día</i>	<i>Mes</i>	<i>Año</i>	
Fecha de <u>inicio</u> de la <u>causa</u> : presentación de la demanda	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Duración de la causa en días <input style="width: 50px; height: 30px;" type="text"/>
Fecha de <u>término</u> de la causa (<i>sólo terminada con resultado favorable, desfavorable o avenimiento</i>)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	

4) Instrumento de selección de beneficiario utilizado:

<i>Ficha de Protección Social (FPS)</i>	1
<i>Entrevista de Primera Atención (EPA)</i>	2
<i>Sin instrumento</i>	3
<i>Sin información</i>	4

5) Calidad de la información contenida en carpeta

CAUSAS DECLARATIVAS

	Contenidos mínimos de carpeta	Carpeta material	Carpeta digital	Observaciones
1	<i>Ficha de Primera Atención</i>			
2	<i>Acta de Inspección del Trabajo</i>			
3	<i>Relato de los Hechos</i>			
4	<i>Demanda o Reclamo</i>			
5	<i>Contestación de la Demanda (Juicio Monitorio)</i>			
6	<i>Actas de Audiencias</i>			
7	<i>Sentencia</i>			
8	<i>Recursos (si se hubiesen interpuesto)</i>			
9	<i>Resolución de Recursos (si procede)</i>			
10	<i>Otros</i>			

CAUSAS EJECUTIVAS O DE CUMPLIMIENTO

	Contenidos mínimos de carpeta	Carpeta material	Carpeta digital	Observaciones
1	<i>Ficha de Primera Atención</i>			
2	<i>Demanda Ejecutiva o de Cumplimiento</i>			
3	<i>Liquidación</i>			
4	<i>Recursos (si se hubiesen interpuesto)</i>			
5	<i>Resolución de Recursos (si procede)</i>			
6	<i>Otros</i>			

Fecha

		2014
--	--	------

Nombre responsable de la revisión de carpeta _____

Firma _____

Nombre profesional CAJ que coordina supervisión de carpeta _____

Cargo _____

Firma _____

- Anexo N° 4: Ficha de Codificación de Casos – Componente Atención a Delitos Violentos

1) Identificación del caso

Unidad Operativa	
RUC	
RIT	
Tribunal	

Año 2010 2011 2012 2013

Materia de atención

Delitos contra las personas	1	
Delitos sexuales	2	
Delitos contra la propiedad	3	
Otra	4	

2) Estado del caso (marcar sólo alternativa correspondiente: vigente o cerrada)

Caso vigente

Caso cerrado

Tipo de cierre

Integral ¹⁴³	1
Administrativo ¹⁴⁴	2

* Si es cierre administrativo, indicar el motivo →

Motivo

Abandono por parte de la víctima	1
Desistimiento expreso	2
Abogado particular	3
Conducta impropia de la víctima	4
Otro	

3) Duración del caso

	Día	Mes	Año
Fecha de <u>inicio</u> del caso			
Fecha de <u>presentación de querrela o adhesión a la acusación fiscal</u>			

Duración del caso en días

	Día	Mes	Año
Fecha de <u>sentencia</u> de 1era instancia (sólo si corresponde)			
Fecha de <u>cierre</u> del caso (sólo si corresponde)			

Duración de la causa penal en días

¹⁴³ Se realiza el cierre del último servicio informando al usuario, validando los logros, y empoderándolo para su inserción familiar y social.

¹⁴⁴ Se dar por finalizado el caso debido a: (1) **abandono del caso por parte de la víctima**, el que se produce luego de haber sido citado el usuario en tres oportunidades, y que éste no haya concurrido al Centro sin justificar su inasistencia; (2) **decisión de no continuar** (desistimiento expreso); **el usuario confiere mandato a un abogado particular**; la víctima tiene una **conducta impropia** o poco respetuosa para con los funcionarios del Centro; **otros** (imposibilidad de intervenir por razones de traslado, fallecimiento u otros motivos de fuerza mayor que impiden la concurrencia del/la usuario/a al Centro).

Número de atenciones que tuvo el caso

Apoyo jurídico

Apoyo Social

Apoyo psicológico

4) Forma de acceso a CAVI:

<i>Corporación de Asistencia Judicial (CAJ)</i>	1
<i>Tribunales de Familia</i>	2
<i>Tribunales de Garantía</i>	3
<i>Ministerio Público (MP)</i>	4
<i>Consultorio de Salud</i>	5
<i>Carabineros</i>	6
<i>Policía de Investigaciones (PDI)</i>	7
<i>Municipalidad</i>	8
<i>Organizaciones comunales</i>	9
<i>Acceso espontáneo</i>	10
<i>Otro</i>	

Fecha

		2014
--	--	------

Nombre responsable de la revisión de carpeta

Firma

Nombre profesional CAJ que coordina supervisión de carpeta

Cargo

Firma

Anexo 2: Análisis del diseño

Anexo 2(a): Matriz de Evaluación del programa

NOMBRE DEL PROGRAMA: Corporaciones de Asistencia Judicial AÑO DE INICIO DEL PROGRAMA: 1981 MINISTERIO RESPONSABLE: Ministerio de Justicia SERVICIO RESPONSABLE: Corporación de Asistencia Judicial				
ENUNCIADO DEL OBJETIVO	INDICADORES		MEDIOS DE VERIFICACIÓN (Periodicidad de medición)	SUPUESTOS
	Enunciado (Dimensión/Ámbito de Control)	Fórmula de Cálculo		
FIN: Contribuir al acceso a la justicia e igualdad ante la protección de la Ley en el ejercicio de derechos, asesoramiento y defensa judicial de todas las personas.				Se mantiene la estabilidad socioeconómica y política del país
PROPÓSITO: Garantizar a las personas el acceso a mecanismos judiciales y/o extrajudiciales que permitan resolver sus conflictos jurídicos.	Eficacia/Producto Porcentaje de casos (solución colaborativa de conflictos) y causas (patrocinio judicial) con producto alcanzado (casos terminados con acuerdo y causas con resultado favorable o avenimiento).	(N° de casos y causas terminadas con producto alcanzado en el año t / N° de casos y causas ingresadas y terminadas en el año t)*100	Estadística mensual del consultorio jurídico-social enviada los días 7 de cada mes por las Corporaciones de Asistencia Judicial al Departamento de Asistencia Jurídica del MINJU. La periodicidad de la medición es anual, y su reportabilidad de carácter mensual.	Se mantiene la estabilidad socioeconómica y política del país

	Eficacia/Proceso Porcentaje de personas atendidas respecto de la población objetivo.	(N° de personas que acceden a los servicios otorgados por las CAJ en el año t / N° de total población objetivo en el año t)*100	Consolidado estadístico anual de los consultorios jurídico-social, Centros de Medicación, ODL y CAVI remitido por las s Corporaciones de Asistencia Judicial al Departamento de Asistencia Jurídica del MINJU.	
	Economía/Proceso Porcentaje de ejecución presupuestaria.	(Presupuesto devengado en el año t/ Presupuesto inicial en el año t)*100	Informe presupuestario	
	Economía/Proceso Porcentaje de gasto de administración.	(Gasto de administración en el año t/ Gasto total año t)*100	Informe presupuestario	
	Economía/Proceso Porcentaje de aporte de terceros	(Ingreso total de aportes de terceros en el año t/ Presupuesto inicial año t)*100	Informe presupuestario	
COMPONENTES N°1: Orientación, difusión y promoción de derechos. Personas reciben información y orientación sobre sus derechos en las unidades operativas de las Corporaciones de Asistencia judicial presentes en cada una de las comunas del país y en las diversas actividades de difusión y promoción de derechos realizadas en terreno.	Eficacia/Resultado intermedio Porcentaje de casos resueltos vía orientación e información, en relación al total de casos ingresados vía orientación e información	(N° total de casos resueltos en las Corporaciones de Asistencia Judicial vía orientación e información de derechos, durante el año t/N° total de casos ingresados en la línea de orientación e información de derechos, durante el año t)*100	Estadística mensual del consultorio jurídico-social enviada los días 7 de cada mes por las Corporaciones de Asistencia Judicial al Departamento de Asistencia Jurídica del MINJU.	Se mantiene la estabilidad socioeconómica y política de las regiones y del país.

	Eficacia/Proceso Porcentaje de casos que fueron derivados a la CAJ en relación al total de casos ingresados vía orientación e información.	(N° total de casos ingresados a línea judicial y extrajudicial de las CAJ, durante el año t/N° total de casos ingresados en la línea de orientación e información de derechos de las CAJ, durante el año t)*100	Estadística mensual del consultorio jurídico-social enviada los días 7 de cada mes por las Corporaciones de Asistencia Judicial al Departamento de Asistencia Jurídica del MINJU.	Las personas tienen conflictos jurídicos que desean resolver sea a través de mecanismos judiciales y /o extrajudiciales problemas.
	Eficacia/Proceso Porcentaje de casos derivados a otra institución en relación al total de casos ingresados vía orientación e información.	(N° total de casos derivados a otras instituciones, durante el año t/N° total de casos ingresados en la línea de orientación e información de derechos de las CAJ, durante el año t)*100%.	Estadística mensual del consultorio jurídico-social enviada los días 7 de cada mes por las Corporaciones de Asistencia Judicial al Departamento de Asistencia Jurídica del MINJU.	
ACTIVIDADES COMPONENTE N°1				

<p>1 Atención de los usuarios que requieren orientación e información sobre sus derechos, recepción de sus requerimientos y oportuna derivación a las distintas unidades operativas de la Corporación de Asistencia Judicial y/o otras instituciones de la red de atención pública.</p> <p>2 Ejecución de talleres y charlas orientados a difundir y promover los derechos ante diversas instancias de la comunidad.</p> <p>1.3 Generación y Participación en diversas actividades de atención de personas en terreno mediante plazas ciudadanas, operativos de atención y ejecución de programa de atención en ferias libres "Casera, la justicia llevo a la feria!"</p>				
<p>COMPONENTE N°2 Resolución Alternativa de Conflictos.</p> <p>Personas que participan de mecanismos colaborativos tales como la mediación, negociación y/o conciliación.</p>	<p>Eficacia/Producto Porcentaje de casos mediados terminados con acuerdo total o parcial, a través de los centros especializados de mediación de las Corporaciones, respecto del total de casos mediados terminados, en los centros especializados de mediación de las Corporaciones de Asistencia Judicial.</p>	<p>(N° total de casos resueltos con acuerdo total o parcial vía resolución alternativa de los centros especializados de las Corporaciones, durante el año t/ N° total de casos terminados vía resolución alternativa de conflictos, en los Centros de Mediación de las Corporaciones, durante el año t)* 100</p>	<p>Estadística mensual de los Centros Especializados de Mediación enviada los días 7 de cada mes por las Corporaciones de Asistencia Judicial al Departamento de Asistencia Jurídica del MINJU.</p>	<p>Disposición de las partes de participar en un proceso de resolución alternativa de su conflicto.</p> <p>Disposición de las partes de lograr un acuerdo que sea favorable para los involucrados en el proceso de resolución alternativa de conflictos.</p>

	Eficacia/Producto Porcentaje de casos terminados con acuerdo total o parcial vía resolución de conflictos, respecto del total de casos terminados vía resolución alternativa de conflictos en los centros jurídicos de las Corporaciones de Asistencia Judicial.	(N° total de casos resueltos con acuerdo total o parcial vía resolución alternativa de conflictos en los centros jurídicos de las Corporaciones, durante el año t/ N° total de casos terminados vía resolución alternativa de conflictos, en los Centros Jurídicos de las Corporaciones, durante el año t)* 100	Estadística mensual del consultorio jurídico-social enviada los días 7 de cada mes por las Corporaciones de Asistencia Judicial al Departamento de Asistencia Jurídica del MINJU.	Disposición de las partes de participar en un proceso de resolución alternativa de su conflicto
ACTIVIDADES COMPONENTE N°2				
2.1 Atención oportuna de las personas que acceden a los procesos de mediación en Centros de Mediación de las Corporaciones de Asistencia Judicial, mediante ingreso y registro de sus antecedentes.				

<p>2.2 Envío de invitación a las partes involucradas en el conflicto para participar del proceso de mediación.</p> <p>2.3 Desarrollo de los procesos de mediación de los casos ingresados en los Centros de Mediación de las Corporaciones de Asistencia judicial a través de la realización de las sesiones de mediación con las partes involucradas en el conflicto.</p> <p>2.4 Atención oportuna de las personas que acceden a los procesos de resolución alternativa de conflictos otorgado por los Consultorios jurídico-Sociales de las Corporaciones de Asistencia Judicial, mediante ingreso, registro de sus antecedentes y agendamiento de hora de atención en los casos que lo requieran.</p> <p>2.5 Desarrollo de los procesos de resolución de conflictos por los equipos de los Consultorios Jurídico-Sociales a través de la utilización de mecanismos tales como la negociación y/o conciliación ante las partes involucradas en el conflicto.</p>				
<p>COMPONENTE N°3 Representación Judicial. Personas que por motivos socioeconómicos no pueden procurarse por sí mismas la representación ante los Tribunales de Justicia, reciben patrocinio judicial</p>	<p>Eficacia/Producto Porcentaje de causas canceladas, abandonadas y/o desistidas en relación al total de causas terminadas por las Corporaciones de Asistencia Judicial.</p>	<p>(n° total de causas canceladas, abandonadas y/o desistidas el año t/ n° total de causas terminadas por las Corporaciones de Asistencia Judicial, durante el año t)*100</p>	<p>Estadística mensual del consultorio jurídico-social enviada los días 7 de cada mes por las Corporaciones de Asistencia Judicial al Departamento de Asistencia Jurídica del MINJU.</p>	

	Eficacia/Producto Porcentaje de causas terminadas con patrocinio judicial con resultado favorable o avenimiento	(N° total de causas terminadas con patrocinio judicial con resultado favorable o avenimiento/N° total de causas terminadas con patrocinio judicial)*100	Estadística mensual del consultorio jurídico-social enviada los días 7 de cada mes por las Corporaciones de Asistencia Judicial al Departamento de Asistencia Jurídica del MINJU.	
	Eficacia /Proceso Porcentaje de causas ingresada a los Tribunales de Justicia en relación al total de causas vigentes en la línea judicial.	(N° total de causas ingresada a los Tribunales de Justicia por las CAJ, durante el año t/N° total de casos vigentes en la línea judicial de las CAJ, durante el año t)*100/	Estadística mensual del consultorio jurídico-social enviada los días 7 de cada mes por las Corporaciones de Asistencia Judicial al Departamento de Asistencia Jurídica del MINJU.	Los Tribunales de Justicia dan cumplimiento a la agenda de audiencias programada en las que se planifica la participación de los profesionales de las CAJ.
	Calidad/Proceso Duración Promedio de causas desde su ingreso a Tribunales hasta su resolución	Σ de días de duración de todas causas terminadas/N° total de causas terminadas		Las personas representadas por las Corporaciones de Asistencia Judicial dan cumplimiento a los requerimientos solicitados por los profesionales del área jurídica para la ejecución de la audiencia programada.
	Calidad/Proceso Porcentaje de audiencias de familia en la que comparecen abogados en relación al total de audiencias en materia de familia asistida por las Corporaciones de Asistencia Judicial.	(N° total de audiencias en materia de familia en la que comparecen abogados, durante el año t/n° total de audiencias en materia de familia asistidas por las Corporaciones, durante el año t)* 100	Estadística mensual del consultorio jurídico-social enviada los días 7 de cada mes por las Corporaciones de Asistencia Judicial al Departamento de Asistencia Jurídica del MINJU.	
ACTIVIDADES COMPONENTE N°3				

<p>3.1 Atención oportuna de las personas que requieren representación Judicial ante los Tribunales de Justicia que focalizan según los criterios establecidos para el ingreso a esta línea de servicio¹⁴⁵.</p> <p>3.2 Defensa de los intereses de la Persona representadas judicialmente ante los Tribunales de Justicia de familia mediante la comparecencia de profesionales del área jurídica en las audiencias.</p>				
--	--	--	--	--

¹⁴⁵ Criterios de Focalización se encuentran estandarizado entre las cuatro Corporaciones de Asistencia Judicial, donde se establecen criterios orientados a objetivizar el ingreso de aquellas personas que por razones socioeconómicas no cuenta con los recursos necesarios para la contratación de los servicios de un letrado por lo que este es otorgado por el Estado dando con ello cumplimiento al mandato constitucional., establecido en su artículo 19 número tres, por medio del cual se asegura a todas las personas: “La igual protección de la ley en el ejercicio de sus derechos. Toda persona tendrá derecho a defensa jurídica en la forma que señale la ley...”.

<p>COMPONENTE N°4 Atención a víctimas de delitos violentos.</p> <p>Personas que han sido víctimas de delitos violentos reciben atención interdisciplinaria e integral que busca proteger y ejercer sus derechos.</p>	<p>Porcentaje de causas con querellas en los Centros de Atención a Víctimas de Delitos Violentos en relación al total de casos vigentes en los Centros de Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos.</p>	<p>(N° total de causas con querella en los centros de atención integral de víctimas de delitos violentos, durante el año t/ n° total de casos vigentes de los centros de atención integral de víctimas de delitos violentos, durante el año t)*100</p>	<p>Registro atención de casos según sistema implementado por cada Corporación</p>	<p>Las Fiscalías perseveran en los casos que son representados por los Centros de Víctimas, al considerar que existen pruebas suficientes para continuar con la investigación y posterior formalización del imputado.</p> <p>Las víctimas representada por los Centros de Víctimas den cumplimiento a los requerimientos efectuado por los profesionales del área jurídica necesarios para lograr el normal desarrollo de la causas en los Tribunales de Justicia.</p>
ACTIVIDADES COMPONENTE N°4				
<p>4,1 Atención integral e interdisciplinaria a víctimas de delitos violentos de los centros especializados de las Corporaciones de Asistencia Judicial¹⁴⁶, la que necesariamente involucra la atención por profesionales del área jurídica, social y psicológica y en algunos en la medida que cuentan con los recursos se otorga atención psiquiátrica.</p>				

¹⁴⁶ La atención es otorgada según Protocolo de Atención consensuado entre las cuatro Corporaciones de Asistencia Judicial, el que involucra la atención del área jurídica, social y psicológica.

Anexo 2(b): Medición de Indicadores Matriz de Evaluación del programa, período 2010-2013

NOMBRE DEL PROGRAMA: CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL AÑO DE INICIO DEL PROGRAMA: 1981 MINISTERIO RESPONSABLE: MINISTERIO DE JUSTICIA SERVICIO RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE ASISTENCIA JURÍDICA, DIVISIÓN JUDICIAL OBJETIVO ESTRATÉGICO AL QUE SE VINCULA EL PROGRAMA: Mejorar la calidad de las prestaciones de la Subsecretaría de Justicia otorgando mayor eficiencia y oportunidad en la entrega de bienes y servicios requeridos por la ciudadanía.						
Evolución de Indicadores						
Enunciado del objetivo	Indicadores		Cuantificación			
	Enunciado (Dimensión/Ámbito de Control)	Fórmula de cálculo	2010	2011	2012	2013
Fin Contribuir al acceso a la justicia e igualdad ante la protección de la Ley en el ejercicio de derechos, asesoramiento y defensa judicial de todas las personas.						
Propósito Garantizar a las personas el acceso a mecanismos judiciales y/o extrajudiciales que permitan resolver sus conflictos jurídicos.	Eficacia/Producto Porcentaje de casos (solución colaborativa de conflictos) y causas (patrocinio judicial) con producto alcanzado (casos terminados con acuerdo y causas con resultado favorable o avenimiento).	(N° de casos y causas terminadas con producto alcanzado en el año t / N° de casos y causas ingresadas y terminadas en el año t)*100	74,4% (149336/200751)*100	72,9% (146467/200951)*100	76,9% (131557/170999)*100	77,3% (129246/167196)*100
	Eficacia/Resultado Porcentaje de personas atendidas respecto de la población objetivo	Fórmula (N° de personas que acceden a los servicios otorgados por las CAJ en el año t / N° de total población objetivo en el año t)*100	5,3% (863.093/16.341.929)*100	4,9% 805.079/16.341.929*100	5% 825.236/16.341.929*100	4,9% 802.844/16.341.929*100
	Economía/Proceso Porcentaje de ejecución presupuestaria.	(Presupuesto devengado en el año t/ Presupuesto inicial en el año t)*100	100% \$ 32.007.839/32.007.839	100% \$32.512.533 / 32.512.533	100% \$ 32.718.422 / 32.718.422	100% \$33.663.211 / 33.663.211
	Economía/Proceso Porcentaje de gasto de administración.	(Gasto de administración en el año t/ Gasto total año t)*100	12,9% \$ 4.463.371/ \$ 34.702.322	11,4% \$ 4.027.839/ \$ 35.338.975	12,5% \$ 4.719.167/ \$ 37.628.649	11,9% \$ 4.449.139 / \$ 37.465.986

	Economía/Proceso Porcentaje de aporte de terceros	(Ingreso total de aportes de terceros en el año t/ Presupuesto inicial año t)*100	5% \$ 1.626.627/ \$ 34.702.322	6% \$ 2.085.071/ \$ 35.338.975	6% \$ 2.070.720/ \$ 37.628.649	7% \$ 2.416.892/ \$ 37.465.986
Componente 1 Orientación, difusión y promoción de derechos.	Eficacia/Resultado intermedio Porcentaje de casos resueltos vía orientación e información, en relación al total de casos ingresados vía orientación e información	(N° total de casos resueltos en las Corporaciones de Asistencia Judicial vía orientación e información de derechos, durante el año t/N° total de casos ingresados en la línea de orientación e información de derechos, durante el año t)*100	73.70% (.483.437/655.990)*100	74.39% (456.297/613.418)*100	82.39% (721.498/875.674)*100	76.50% (479.160/626.347)*100
	Eficacia/Proceso Porcentaje de casos que fueron derivados a línea judicial y extrajudicial de la CAJ en relación al total de casos ingresados vía orientación e información.	(N° total de casos ingresados a línea judicial y extrajudicial de las CAJ, durante el año t/N° total de casos ingresados en la línea de orientación e información de derechos de las CAJ, durante el año t)*100.	26.30% (172.553/655.990)*100	25.61% (157.121/613.418)*100	17.61% (154.176/875.674)*100	23.50% (147.187/626.347)*100
	Eficacia/Proceso Porcentaje de casos derivados a otra institución en relación al total de casos ingresados vía orientación e información.	(N° total de casos derivados a otras instituciones, durante el año t/N° total de casos ingresados en la línea de orientación e información de derechos de las CAJ, durante el año t)*100	Información no disponible	Información no disponible	Información no disponible	Información no disponible
Componente 2 Resolución Alternativa de Conflictos.	Eficacia/Producto Porcentaje de casos mediados terminados con acuerdo total o parcial vía RAC en los centros especializados de mediación de las Corporaciones, respecto del total de casos mediados terminados, en los centros especializados de mediación de las Corporaciones de Asistencia Judicial.	(N° total de casos resueltos con acuerdo total o parcial vía resolución alternativa de los centros especializados de las Corporaciones, durante el año t/ N° total de casos terminados vía resolución alternativa de conflictos, en los Centros de Mediación de las Corporaciones, durante el año t)*100	75,2% 1304/1733*100	74,3% 1873/2522*100	76% 2142/2817*100	76,2% 1977/2594*100

	Eficiencia/Producto Porcentaje de casos mediados terminados con acuerdo total o parcial vía RAC resolución de conflictos, en los centros jurídicos de las Corporaciones, respecto del total de casos mediados terminados vía RAC en los centros jurídicos de las Corporaciones.	N° total de casos resueltos con acuerdo total o parcial vía resolución alternativa de conflictos en los centros jurídicos de las Corporaciones, durante el año t/ N° total de casos terminados vía resolución alternativa de conflictos, en los Centros Jurídicos de las Corporaciones, durante el año t)* 100	70,3% (6.112/8.688)* 100	72,9% (5705/7.822)* 100	71,8% (4.488/6.250)* 100	76,8% (4.405/5.775) *100
Componente 3 Representación Judicial	Eficacia/Producto Porcentaje de causas canceladas, abandonadas y/o desistidas en relación al total de causas terminadas por las Corporaciones de Asistencia Judicial.	(N° total de causas canceladas, abandonadas y/o desistidas el año t/ n° total de causas terminadas por las Corporaciones de Asistencia Judicial, durante el año t)*100	19,4% (36957/190330) *100	28,6% (39774/190607) *100	20,6% (25754/161932) *100	21,6% (26522/158827) *100
	Eficacia/Producto Porcentaje de causas terminadas con patrocinio judicial con resultado favorable o avenimiento	(N° total de causas terminadas con patrocinio judicial con resultado favorable o avenimiento/N° total de causas terminadas con patrocinio judicial)*100	74,6% 141.920/190330*100	72,9% (138899/190607)*100	77,3% 125187/161932*100	77,4% 122864/158827*100
	Eficacia/Proceso Porcentaje de causas ingresada a los Tribunales de Justicia en relación al total de casos vigentes en la línea judicial.	(N° total de causas ingresada a los Tribunales de Justicia, durante el año t/N° total de casos vigentes en la línea judicial, durante el año t)*100	83,9% (134025/159801)* 100	93,9% (139364/148341)* 100	91,7% (134.431/146.581)* 100	91,1% (126.255/138522)* 100
	Calidad/Proceso Duración promedio de causas desde su ingreso a Tribunales hasta su resolución	Σ de días de duración de todas causas terminadas/N° total de causas terminadas	Laboral: 127,8 días	80,6 días	67,5 días	80,3 días
			Familia: 132,1 días	100,5 días	76,5 días	97,9 días
			Civil: 484,6 días	249,4 días	187,6 días	141,9 días
Calidad/Proceso Porcentaje de audiencias de familia en la que comparecen abogados en relación al total de audiencias en materia de familia asistida por las Corporaciones de Asistencia Judicial.	(N° total de audiencias en materia de familia en la que comparecen abogados, durante el año t/n° total de audiencias en materia de familia asistidas por las Corporaciones, durante el año t)* 100	76,06% (126338/166084)*100	81,31% (135199/166266)*100	83,59% (134818/161269)*100	83,96% (136562/162641)*100	

<p>Componente 4 Atención a víctimas de delitos violentos.</p>	<p>Eficacia/Producto Porcentaje de causas con querellas en los Centros de Atención a Integral a Víctimas de Delitos Violentos en relación al total de casos vigentes en los Centros de Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos .</p>	<p>(N° total de causas con querella en los centros de atención integral de víctimas de delitos violentos, durante el año t/ n° total de casos vigentes de los centros de atención integral de víctimas de delitos violentos, durante el año t)*100</p>	<p>47,7% (1186/2486)*100</p>	<p>45,8% (1147/2502)*100</p>	<p>38% (1045/2747)*100</p>	<p>39,8% (946/2378)*100</p>
--	---	--	----------------------------------	----------------------------------	--------------------------------	---------------------------------

Anexo 2(c): Análisis

1. Relaciones de causalidad (Lógica vertical)

El propósito está correctamente formulado, ya que identifica el cambio que se quiere producir en las personas como es el que accedan a los mecanismos judiciales y extrajudiciales para resolver sus conflictos jurídicos. Se vincula con el problema/necesidad identificado de la población pobre y vulnerable que tiene dificultades de acceso a la justicia. Sin embargo, hay dos componentes que amplían el espectro de la población que abarca el propósito. Una es el de **Orientación, difusión y promoción de derechos** que apunta a todas las personas, por lo tanto, el panel está de acuerdo con que no es posible restringirlo a la condición socioeconómica de las personas. En términos operativos significa que si una persona acude a los centros de Orientación de las CAJ, no parece correcto aplicarle, por ejemplo, una ficha socioeconómica previa a una consulta sobre un conflicto que tenga alcances jurídicos. Posteriormente su posible derivación a algunos servicios que ofrece el servicio requiere su focalización.

El segundo componente abordado es el de **Atención integral a víctimas de delitos violentos**. El panel está de acuerdo que este componente no tenga focalización, puesto que una persona víctima de un delito violento no debiera además castigársela adicionalmente, obligándosele a costear la representación de sus intereses ante los Tribunales.¹⁴⁷

Las CAJ, a través de su propósito contribuyen a la solución del problema planteado en el Fin, puesto que al resolver los conflictos jurídicos de las personas, se está contribuyendo a que las personas accedan a la justicia e igualdad para ejercer sus derechos de asesoramiento y defensa judicial.

Respecto de los componentes, en los cuatro se explicita los servicios que se quiere entregar a los/as beneficiarios/as. En efecto, Orientación, difusión y promoción de derechos (Componente 1) se trata de informar y orientar a las personas para hacer efectivos sus derechos en el ámbito jurídico. Resolución Alternativa de Conflictos (RAC) (Componente 2) es una vía alternativa a la judicial para resolver conflictos jurídicos con participación de las partes involucradas, que incluye mediación, negociación y/o conciliación. Representación Judicial (Componente 3) es un servicio destinado a personas que no pueden procurarse por sí mismas la representación judicial ante los Tribunales de Justicia. Atención integral a víctimas de delitos violentos (Componente 4) es la que reciben las víctimas afectadas buscando proteger y ejercer sus derechos. Además, los cuatro componentes efectivamente colaboran en el cumplimiento del propósito definido de las CAJ.

En cuanto a sus características, el Componente 1 de orientación puede considerarse propio de los bienes privados, es decir, su consumo por un/a usuario/a afecta la cantidad de consumo de los/as demás usuarios/as. Mientras que también presenta condiciones de exclusividad, es decir, eventualmente es posible cobrar un precio por la prestación de este. Sin embargo, no se cobra por él por razones de voluntad política, entendida como una obligación de informar a todas las personas de sus derechos al acceso a la justicia y por la convicción que el mercado suministra por si solo muy poca información.

En el caso de los componente 2 (RAC) y 3 (Representación Judicial) tienen características similares, en el sentido que su provisión es propia de los bienes privados al presentar

¹⁴⁷ El Ministerio Público representa los intereses de la sociedad que no son necesariamente los intereses de la víctima, cuando presenta las pruebas para acusar al imputado del delito.

condiciones de rivalidad, es decir su consumo por un/a usuario/a afecta la cantidad de consumo de los/as demás usuarios/as. Mientras que también presenta condiciones de exclusividad, es decir, por servicios legales es posible cobrar un precio por su prestación. Esto es lo que justifica, y que el panel comparte, que el servicio de Representación Judicial solo atienda a las personas que no están en condiciones de financiar este componente. Por lo mismo, el Componente 2 debiera estar también focalizado para aquellas personas que no tienen capacidad para costearse este tipo de servicios. En la actualidad este componente tiene un carácter universal. Esto se explica, por el momento, porque es un servicio poco conocido y al focalizarlo afectaría su difusión. Por lo tanto, desde esta perspectiva el panel comparte su no focalización.

Por último, el componente 4 de Atención a Víctimas está claramente vinculado a los bienes meritorios ligado al derecho de todas las víctimas a ser protegidas, en el entendido que todas estas personas están en una situación de vulnerabilidad. Es un componente que se vincula con la política pública de Atención a las Víctimas de delitos que considera varios elementos¹⁴⁸ y que aquí, para efectos del análisis, interesa destacar dos: Justicia y Asistencia Reparatoria.

En el primero, el derecho a la justicia constituye un aspecto muy importante de atención a las víctimas, ya que requieren en su paso por el sistema judicial de información, orientación y acompañamiento. Centrarse en sus necesidades involucra buscar los mecanismos y recursos para posibilitar y facilitar el ejercicio de los derechos cuando éstas los solicitan, respetando al mismo tiempo las decisiones de las víctimas, cuando optan por otras alternativas. Esto significa que un esfuerzo adicional al abogado, en el sentido, de no estar restringido exclusivamente a la representación judicial sino que estar también atento a abordar las complejidades que afectan a su representado y adaptarse a sus necesidades, sus ritmos y los objetivos que ésta busca en la justicia. Esta es un servicio que está en el centro de lo que las CAJ realizan en cuanto se vincula con la representación judicial.

En el caso de la Asistencia Reparatoria definida como el “conjunto de servicios ofrecidos a las víctimas en respuesta a su victimización.”¹⁴⁹ Estos abarcan desde la asistencia reparatoria propiamente tal - abarca los aspectos médico, psicológicos, social, laboral entre otros - hasta el tipo específico de intervenciones – orientación, acompañamiento, intervención terapéutica, entre otras - .Todos estos aspectos reparatorios que involucran cierta especialización debiera ser entregado a otras entidades de la red asistencia a víctimas. De este modo, se potencia la especialidad que tienen las CAJ de representación judicial, se optimizan el uso de los recursos en esa dirección del servicio y se responde a una de las demandas más requeridas por los usuarios, como es la de contar con un abogado que los represente y oriente.¹⁵⁰

Además, esta mirada es coherente con los criterios orientadores de la Política Nacional de víctimas de delitos (PNVD) que patrocina la coordinación y complementariedad entre los programas y servicios existentes para entregar una adecuada provisión del servicio a las víctimas.

Salvo por esta dispersión que tiene la atención del componente 4 que va más allá de la representación judicial propiamente tal, se considera que los componentes formulados son los necesarios y suficientes para el logro del propósito.

¹⁴⁸ Se distinguen 6 ámbitos: justicia, protección, prevención, asistencia reparatoria, desarrollo institucional y desarrollo de la información. Ver Subsecretaría de prevención del delito. **Política Nacional de víctimas de delitos** <http://www.apoyovictimas.cl/wp-content/uploads/2013/11/Politica-nacional.pdf>

¹⁴⁹ *Ibíd.* Pág. 23

¹⁵⁰ Ver en este informe punto II.1 Justificación sobre las demanda a este componente.

En cuanto a las actividades para la producción de los componentes, se considera que son las necesarias y suficientes. En el caso del componente Atención a Víctimas las actividades profesionales del área social, psicológica y psiquiátrica debieran estar al servicio y de apoyo a la Representación Judicial que es una de las fortalezas de las CAJ.

Respecto de los supuestos que se encuentra formulado a nivel de Fin y propósito: *Se mantiene la estabilidad socioeconómica y política del país* efectivamente se trata de un riesgo externo y podría afectar los resultados del programa en dos sentidos. El primero que ante un aumento de conflictos sociales pudiera incrementarse la demanda por servicios jurídicos judiciales y extrajudiciales, hasta un punto que el servicio pudiera no dar abasto. Lo segundo es que de no darse estas condiciones pudiera producirse un efecto contrario, es decir, que las personas desconfían del sistema y no buscan los canales institucionales que las CAJ ofrecen. No es posible construir indicadores que permitan hacer el seguimiento de este componente, más bien se puede recurrir a los observatorios y encuestas nacionales o regionales para verificar esta situación.

El componente 1 tiene formulado el supuesto: *Se mantiene la estabilidad socioeconómica y política de las regiones y del país*. Este supuesto es pertinente puesto que da cuenta de un riesgo externo debido a una situación de inestabilidad que pudiera producirse localizadamente, como el que ocurrió en Aysén del año 2012¹⁵¹ o eventualmente pudiera ocurrir frente a una catástrofe como un terremoto. En estos casos, las deficiencias institucionales que generan las protestas más una demanda ciudadana insatisfecha porque la soluciones no llegan, puede provocar desconfianza para recurrir a los servicios públicos que las CAJ representan. Para su seguimiento no se requiere levantar indicadores, ya que su ocurrencia es pública y notoria, y no responde a eventos muy numerosos.

En los componentes 2, 3 y 4 cuando se produzca los riesgos explicitados en la matriz, conviene dejarlos registrados en los productos que fueron afectados por el no cumplimiento del supuesto. Por ejemplo, cuando las personas no estaban dispuestas a participar en el proceso RAC (componente 2) o, cuando las personas involucradas en un caso no cumplieron con los requerimientos y no se alcanzaron los productos para lograr las audiencias programadas (Componente 3) o lograr el normal desarrollo de las causas (Componente 4).

En conclusión, el diseño es apropiado para abordar la necesidad y problema identificado, ya que se espera entregar servicios y obtener resultados que satisfagan el acceso a la justicia de las personas a las que actualmente no llega. Se requiere hacer algunos ajustes, por ejemplo, en el componente de Atención a las Víctimas de delitos violentos al proponer su provisión hacia la representación judicial. Por lo tanto, la matriz del programa en su lógica vertical se valida parcialmente en su formulación actual.

4.- Sistema de indicadores (Lógica horizontal)

Indicador	Comentario
FIN:	
Contribuir al acceso a la justicia e igualdad ante la protección de la Ley en el ejercicio de derechos, asesoramiento y defensa judicial de todas las personas.	
No hay	
PROPÓSITO:	

¹⁵¹ Tu Problema es Mi Problema. Movimiento Social por la Región de Aysén. <http://despiertaaysen.blogspot.com/>

Garantizar a las personas el acceso a mecanismos judiciales y/o extrajudiciales que permitan resolver sus conflictos jurídicos.	
Eficacia/Resultado Porcentaje de casos (solución colaborativa de conflictos) y causas (patrocinio judicial) con producto alcanzado (casos terminados con acuerdo y causas con resultado favorable o avenimiento).	Es un indicador apropiado puesto que mide los resultados que debe alcanzar el servicio. La limitación que tienen los datos es que los productos que aparecen alcanzados en un año determinado, pueden provenir de años anteriores. Con el Estudio Complementario realizado en el marco de esta evaluación, se suple estas limitaciones, ya que se tomó una muestra de las causas (Patrocinio Judicial) de la CAJVAL y CAJMETRO para verificar los resultados de cada causa considerando el año en que ingresaron. No se consideró para el Estudio, el componente Resolución Alternativa de Conflictos (RAC), ya que se estima que este procedimiento no dura más de 30 días. Por lo tanto, la mayor parte de los resultados corresponden a casos que ingresaron el mismo año.
Eficacia/Resultado Porcentaje de personas atendidas respecto de la población objetivo	Indicador apropiado puesto que mide cobertura
Economía/Producto Porcentaje de ejecución presupuestaria	Indicador apropiado para medir qué tan bien se están usando los recursos.
Economía/Proceso Porcentaje de gasto de administración.	Indicadores apropiados pues muestra lo que se gasta en el ítem de administración y el apalancamiento de recursos a partir de los recursos aportados por el Estado.
Economía/Proceso Porcentaje de Aporte de terceros	
Observaciones: Debiera considerarse un indicador de resultados adicional, como es el de verificar si en un plazo a determinar (por ejemplo, 6 a 12 meses) los acuerdos se cumplen que sería la forma apropiada de saber si efectivamente se alcanzan resultados. Además, debiera hacerse un seguimiento de estos indicadores, tanto por género y temas. En el primer caso, es para detectar si la variable género tiene alguna influencia en los resultados alcanzados. En el segundo, para detectar las diferencias entre tipo de materias, por ejemplo, familia y laboral. Para su verificación se puede considerar una muestra representativa de los casos y causas que terminaron con resultados favorables. Idealmente debiera haber un seguimiento posterior de todos los casos terminados, pero esto significa crear una unidad encargada de esa tarea, lo que requiere considerar recursos adicionales que es necesario cuantificar previamente para ver su factibilidad de creación.	
COMPONENTE 1: Orientación, difusión y promoción de derechos.	
Eficacia/Resultado intermedio Porcentaje de casos resueltos vía orientación e información, en relación al	Se ha considerado como resueltos aquellos casos que han sido derivados a la institución que corresponda o cuando han sido aclaradas las dudas de las personas que solicitan orientación/información. La limitación de este indicador es que no se tiene un registro de la entidad a que fue

<p>total de casos ingresados vía orientación e información</p>	<p>derivada, ni los otros tipos de respuestas entregadas. Puede ocurrir también que las personas hagan consultas que no corresponde al ámbito de materias que compete a las CAJ. Para efectos del resultado se entenderá que esa persona resolvió su problema, lo que parece algo desmedido frente a una consulta en que la persona es derivada, por ejemplo, a fiscalía o que simplemente tiene que dirigirse al Registro Civil para renovar su carnet de identidad. Entonces, la variedad de alternativas son demasiado amplias para considerar todas las respuestas como resueltas.</p> <p>En el caso de este indicador se estableció una meta para el año 2013 entre el 60% y 70% de casos resueltos. El problema de esta meta es que, por ejemplo, si se realiza una campaña de los servicios que ofrecen las CAJ, pudiera ocurrir que llegaran muchas personas que pueden ser atendidas por las CAJ. Si más del 40% fueran derivados a servicios internos, no se cumpliría la meta del servicio puesto que ésta se mide en relación a las derivaciones externas.</p> <p>Entonces, debiera precisarse claramente qué se entenderá por caso resuelto.</p>
<p>Eficacia/Proceso Porcentaje de casos que fueron derivados a la CAJ en relación al total de casos ingresados vía orientación e información.</p>	<p>Indicador apropiado pues se entiende como aquellas personas que solicitaron orientación y fueron derivados a algunos de los servicios que ofrece el servicio. Se registra además si fueron derivadas al componente representación judicial o al componente RAC</p>
<p>Eficacia/Proceso Porcentaje de casos derivados a otra institución en relación al total de casos ingresados vía orientación e información.</p>	<p>Esta es una información que el servicio no registra, lo que se evalúa negativamente.</p>
<p>Otras Observaciones: No tiene el componente un indicador de calidad que mida la satisfacción de los usuarios sobre la respuesta entregada. Esto daría un indicio si la respuesta por el servicio de orientación e información, satisfizo al consultante.</p>	
<p>COMPONENTE 2: Resolución Alternativa de Conflictos.</p>	
<p>Eficacia/Producto Porcentaje de casos mediados terminados con acuerdo total o parcial, a través de los centros especializados de mediación de las Corporaciones, respecto del total de casos mediados terminados, en los centros especializados de mediación de las</p>	<p>Indicadores apropiados puesto que miden los logros obtenidos en el procedimiento RAC y permite diferenciar su eficacia entre los Centros especializados y los Centros Jurídicos de las CAJ.</p> <p>Como se dijo más arriba, el servicio no registra este resultado por cada año, sino que está mezclado con situaciones de arrastre. Pero como se trata de procedimientos que en general no sobrepasan los 30 días, esta distorsión no debiera ser muy relevante.</p>

Corporaciones de Asistencia Judicial.	
Eficiencia/Producto Porcentaje de casos terminados con acuerdo total o parcial vía resolución de conflictos, en los centros jurídicos de las Corporaciones, respecto del total de casos terminados vía resolución alternativa de conflictos.	
<p>Otras observaciones: Construir, como se señaló en la observación de indicadores a nivel de propósito, un indicador de cumplimiento de los acuerdos. Este seguimiento debería hacerse en relación a materias (Familia, Civil, laboral) y, la forma en que fueron sancionados los acuerdos (En tribunales, notarial, privado Escrito, privado Oral o enviado a Fiscalía). También, hacer la medición por género.</p> <p>Considerar la inclusión del indicador de causas vigentes respecto a las ingresadas por año y CAJ</p> <p>Además, debiera considerar un indicador de calidad en relación a tiempo promedio de duración de casos separado por materias. Otra alternativa que no es excluyente con la anterior, es incluir un indicador de satisfacción de usuarios con la atención recibida.</p>	
COMPONENTE 3:	
Representación Judicial	
Eficacia/Producto Porcentaje de causas canceladas, abandonadas y/o desistidas en relación al total de causas terminadas por las Corporaciones de Asistencia Judicial.	Indicador apropiado que permite evaluar la cantidad de procedimientos que se cierran anticipadamente. El servicio no lleva un seguimiento de estas causas en relación al año que corresponden, se obtendrá un registro a partir del Estudio Complementario.
Eficacia/Proceso Porcentaje de causas ingresada a los Tribunales de Justicia en relación al total de casos vigentes a la línea judicial.	Indicador apropiado que mide una de las tareas más importantes de este componente. Se tiene establecida una meta para el año 2010 de un mínimo del 80%, cifra que se evalúa positivamente considerando que para su presentación ante los tribunales se requiere que los representados también cumplan con aspectos administrativos indispensables. Como no se tiene registrada por año las causas que son ingresadas a tribunales, el Estudio Complementario contempla su medición en el caso de CAJMETRO y CAJVAL.
Calidad/Proceso Duración Promedio de causas desde su ingreso a Tribunales hasta su resolución	Indicador apropiado que permite medir una dimensión adicional de producto o resultados como es la oportunidad. Esta información no es registrada por el servicio, lo que se evalúa negativamente. Para efectos de esta evaluación el Estudio Complementario midió la duración promedio de las causas, diferenciando por materias mediante una muestra obtenida de CAJVAL y CAJMETRO.
Calidad/Proceso	Indicador apropiado ya que permite saber la calidad

Porcentaje de audiencias de familia en la que comparecen abogados en relación al total de audiencias en materia de familia asistida por las Corporaciones de Asistencia Judicial.	profesional de los que asesoran a los beneficiarios.
Observaciones: Incluir un indicador de causas vigentes por año y CAJ	
COMPONENTE 4: Atención a víctimas de delitos violentos.	
Eficacia/Producto Porcentaje de causas con querellas en los Centros de Atención a Integral a Víctimas de Delitos Violentos en relación al total de casos vigentes en los Centros de Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos.	Indicador evaluado positivamente porque es una tarea relevante de las CAJ en beneficio de sus usuarios. Se estableció una meta mínima del 50% el año 2010 y en los años siguientes se subió al 60%. Conviene hacer su seguimiento para saber si es un guarismo apropiado, considerando que la presentación de las querellas depende de la opinión de las víctimas en forma muy relevante. Está contemplado su registro en el Estudio Complementario, para precisar su resultado por año, en el caso de CAJMETRO y CAJVAL.
Observaciones: Se sugiere considerar otros indicadores a saber: Indicador de eficacia/proceso: Porcentaje de Causas judiciales vigentes respecto de las ingresadas por año y CAJ Indicador de producto: Porcentaje de víctimas en que los apoyos psicológicos y sociales han sido exitosos. Indicador de calidad/producto: Tiempo promedio de duración de los casos. Indicador de calidad/productos: Porcentaje de usuarios satisfechos con la atención recibida	

La Lógica horizontal de la matriz de marco lógico se aprueba parcialmente, puesto que le faltan indicadores en todos los niveles de objetivos. Asimismo, sus registros no son llevados con toda precisión por años, sino que se mezclan con los de períodos anteriores.

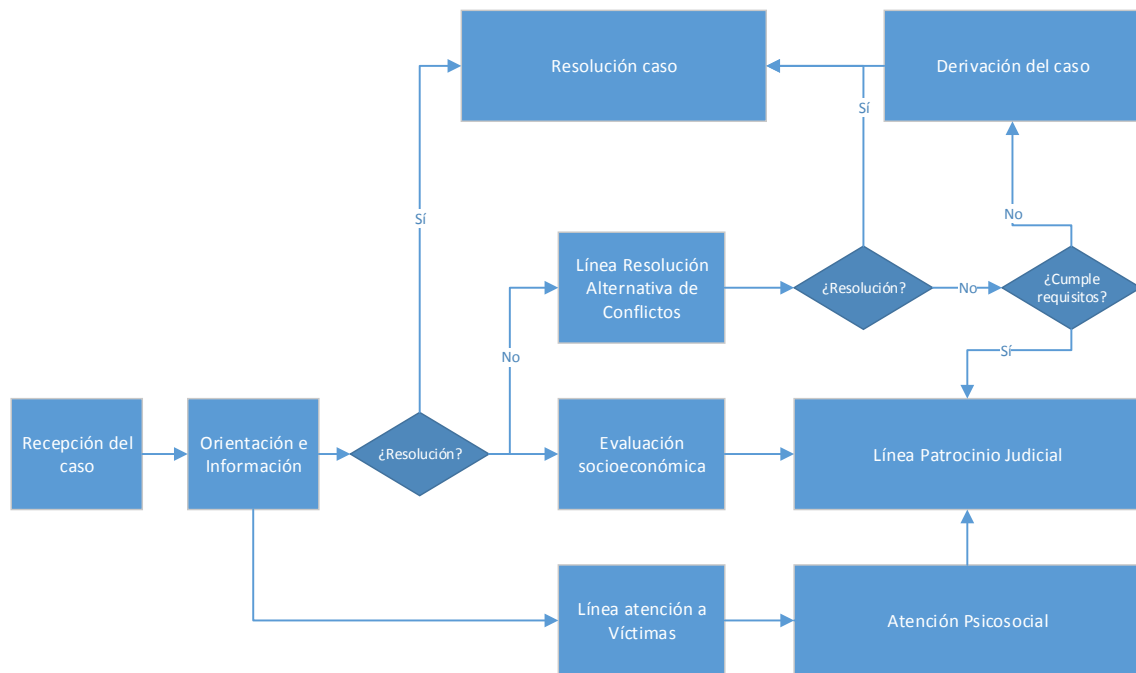
Esta situación influye negativamente porque, por ejemplo, no se tiene monitoreada la evolución de las causas tramitadas en el tiempo. Por lo tanto, no se está en condiciones de entregar la evolución de los casos y causas separadas por el año de su ingreso y su resultado final, lo que afecta la cuantificación de otros indicadores como el tiempo de duración de las causas. En definitiva, esto impide evaluar y corregir la gestión del servicio, y apoyar la toma de decisiones.

Anexo 3: Procesos de Producción y Organización y Gestión del Programa

1.- Procesos de producción

El proceso de producción de los principales bienes del programa sigue la siguiente estructura, donde los componentes (1) Orientación, difusión y promoción de derechos; (2) Resolución Alternativa de Conflictos y (3) Patrocinio judicial se ejecutan a través de los consultorios fijos y móviles de las Corporaciones de Asistencia Judicial, mientras el componente (4) se realiza en los Centros de Víctimas de Delitos Violentos.

Diagrama de procesos¹⁵²



El componente 1, de orientación e información en derechos, comprende aquellos servicios de la Asistencia Jurídica que se vinculan con la comunidad antes que ella perciba los conflictos socio jurídicos o cuando los vivencia, orientando, formando y potenciando con un enfoque colectivo, es decir, basado en la mantención de la sana convivencia colectiva, a este grupo social para fortalecerlos en la detección precoz de este tipo de situaciones y su abordaje integral. Este componente posee una doble modalidad: por una parte comprende los servicios de promoción activa, que son aquellos donde las Corporaciones salen activamente hacia la comunidad (por ejemplo, por medio de visitas a ferias o por medio de campañas de publicidad masiva) y un servicio de información pasiva enfocado en la atención de aquellas personas que requieren información y toman contacto con las Corporaciones.

En los casos en que las personas se acercan a las Corporaciones, la cadena de servicios se inicia con los servicios de Orientación e Información en Derechos, que corresponde a la primera acogida que se ofrece al usuario cuando éste acude. Es un servicio de carácter universal por lo que puede acceder cualquier persona que lo requiera sin estar sujeta a criterios de focalización.

¹⁵² Es necesario notar que de acuerdo a lo señalado por el Ministerio de Justicia, el proceso de evaluación socioeconómica se lleva a cabo de forma simultánea con el proceso de orientación e información. No obstante, por razones de claridad analítica en este diagrama se presentan separados.

En esta línea de servicio, por medio de una primera entrevista, que puede ser realizada por asistentes sociales, abogados – o técnicos jurídicos en el caso de la atención vía *call center*, se diagnostica el problema que el interesado expone y se le ofrecen alternativas de solución pertinentes al caso concreto.

De los resultados de esta prestación puede desprenderse que:

- a. El/la usuario/a resuelve su consulta socio jurídica, con lo que concluye el servicio.
- b. El/la usuario/a resuelve su consulta socio jurídica y en virtud de la información decide gestionar su conflicto colaborativamente, para lo cual es derivado internamente a la línea de Solución Colaborativa de Conflictos en el consultorio jurídico o el Centro de Mediación, dependiendo de la naturaleza del caso y la disponibilidad de atención.
- c. El/la usuario/a resuelve su consulta socio jurídica y en virtud de la información decide hacer ejercicio efectivo de sus derechos en los Tribunales de Justicia, para lo cual es derivado a la línea de Patrocinio Judicial.
- d. El/la usuario/a resuelve su consulta socio jurídica, diagnosticándose que la situación que le aqueja es de competencia de otro servicio, al cual es derivado.

Siguiendo el orden de la cadena, si el/la usuario/a ingresa a la línea de Solución Colaborativa de Conflictos (Componente 2), se le asiste en la gestión de su caso a través de la aplicación de mecanismos no adversariales, a los cuales las partes involucradas se someten voluntaria y colaborativamente.

Este servicio puede concluir en que:

- a. El/la usuario/a resuelve el conflicto socio jurídico de manera colaborativa, situación de la cual se dejará constancia en un acta, a la cual en la mayoría de los casos se le dará mérito ejecutivo es decir, se le dará valor legal al acuerdo alcanzado, si así las partes lo desean.
- b. El/la usuario/a no resuelve el conflicto, ya sea porque la otra parte no se presentó, o porque habiéndolo hecho, no fue posible concretar entre sí un acuerdo satisfactorio. En este caso, se les orientará jurídicamente a ambas partes respecto de las alternativas judiciales pertinentes. En los casos en que resulte pertinente el patrocinio judicial (por situación socioeconómica, domicilio y materia, entre otros factores), se patrocina tanto al usuario/a solicitante del servicio, como también al usuario/a que ha sido requerido en virtud del servicio. Por lo tanto, aquí también aplica la gratuidad del servicio.

Componente 3: Patrocinio Judicial

Esta línea consiste en la representación y patrocinio en juicio, ante los Tribunales de Justicia, para aquellas personas que presentan conflictos de connotación jurídica y que no son susceptibles de resolver alternativamente o cuando no se ha podido llegar a acuerdo extrajudicialmente.

Este servicio es prestado por profesionales abogados/as que son siempre los responsables de los procesos, y que tienen bajo su supervisión directa a egresados de derecho que realizan su práctica profesional y que deben actuar en los procesos, cuando así lo determine el abogado/a responsable, con poder delegado para cada actuación.

La línea de Patrocinio Judicial constituye el componente característico de las Corporaciones de Asistencia Judicial. Mediante las prestaciones que se otorgan a través de esta representación letrada, se persigue judicialmente el reconocimiento o la ejecución de los derechos de los usuarios/as que acuden al servicio.

Focalización

Para acceder a este servicio los usuarios deben cumplir con criterios de focalización socioeconómica y requisitos de viabilidad jurídica¹⁵³ de la acción judicial que se pretende deducir en juicio. Se utilizan dos instrumentos básicos:¹⁵⁴ La Ficha de Protección Social – FPS (si el usuario está en los deciles I a IV posee acceso automático) y en los casos que amerite (cuando el puntaje de la Ficha de Protección Social del usuario está en los deciles V a VIII y en los casos en que no cuente con FPS), se aplica una Entrevista de Primera Atención –EPA, que evalúa la capacidad de pago de los usuarios. En caso de que el ingreso autónomo per capita del hogar sea inferior o igual a 3 UF mensuales, el usuario tendrá acceso a los servicios de patrocinio. En caso que posea un ingreso per cápita mayor a 3 UF y menor a 12 UF mensuales, se evaluará su capacidad de pago (es decir, el dinero disponible para pagar por servicios jurídicos). En caso que el monto de capacidad de pago sea menor a 2,5 UF mensuales, el usuario tendrá acceso a patrocinio judicial.

En el caso del procedimiento de focalización, o evaluación socioeconómica, el mecanismo utilizado es el siguiente:

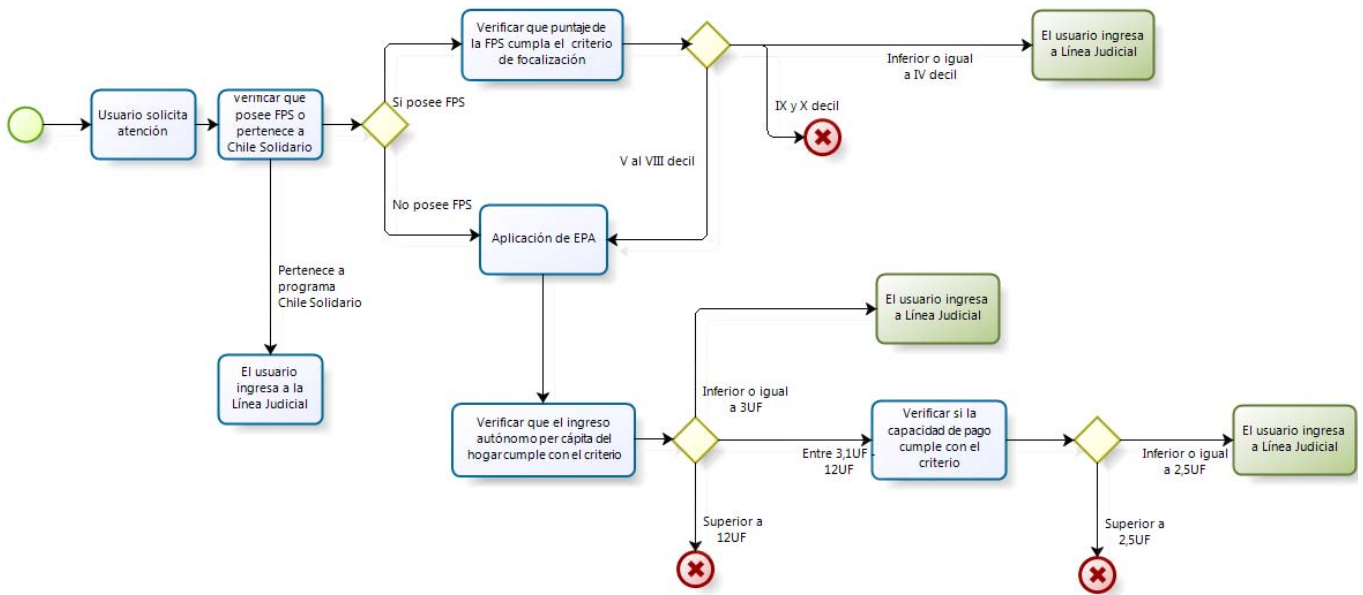
Diagrama procedimiento de focalización¹⁵⁵

¹⁵³ Entre los elementos de viabilidad jurídica se cuentan: la existencia o no de evidencia, la identificación clara del problema jurídico, la capacidad de probar el daño reclamado, etc.

¹⁵⁴ Existen otros dos mecanismos utilizados para permitir el acceso a los servicios. El primero es la participación del beneficiario en el Programa Chilesolidario (lo que implica que el beneficiario ya posee Ficha de Protección Social y es sujeto de otros instrumentos de política social). El segundo elemento es el criterio profesional, que permite que un usuario acceda al servicio por medio del criterio de los profesionales del área social o del abogado jefe de la unidad específica.

¹⁵⁵ De acuerdo a lo señalado por el Ministerio de Justicia, este diagrama no incorporar la aplicación del criterio profesional, el que es utilizado en aquellos casos en que una vez aplicado los criterios de focalización (a partir de los cuales se puede incluir o excluir a una persona), la calificación obtenida no es coherente con los antecedentes de la situación socioeconómica en la que está inmersa la persona, caso en el cual los profesionales del área social -en aquellas unidades que cuenten con este recurso humano- o el abogado jefe en subsidio, establecen si se ingresa o no esta persona al servicio.

Esta situación de inclusión o exclusión corresponde a casos muy excepcionales y tiene que estar debidamente respaldada por aquellos profesionales que aplican este criterio, de ahí la importancia de dejarlo reflejado en el flujo propuesto.



Componente 4: Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos. En estos Centros se ofrece un servicio de carácter integral compuesto por prestaciones de carácter jurídico y psicosocial mediante equipos de trabajo integrado a por abogados, psicólogos, trabajadores sociales, y en algunas unidades operativas, por psiquiatras. Esencialmente, se otorga atención reparatoria para integrar el hecho vivido, y de patrocinio y acompañamiento en el ejercicio de acciones penales y civiles derivadas del ilícito.

En este proceso, el usuario es evaluado en primer lugar por medio de su participación en los programas sociales del Estado (chequeo de participación en Chile Solidario y revisión de Ficha de Protección Social) para luego evaluar ingresos, en caso de aquellos que no posean ficha de protección social o se encuentren entre los deciles V al VII, por medio de la entrevista de Primera Atención CAJ.

En términos generales, el proceso de producción de servicios es lineal para los componentes uno a tres, siendo segmentado en la fase del componente 1, lo que es valorado de forma positiva por el panel. Es menos claro el criterio respecto al paso del componente 2, de resolución alternativa de conflictos, al 3, de patrocinio judicial. No obstante, de acuerdo a lo señalado por el Ministerio de Justicia, esto corresponde a una estrategia de potenciar los métodos de resolución alternativa de conflictos.

En relación al componente 4, el proceso de producción también posee una estructura lineal, lo que es valorado positivamente por el panel.

2. Estructura organizacional y mecanismos de coordinación al interior de la institución responsable y con otras instituciones.

Estructura organizacional

Las Corporaciones de Asistencia Judicial son servicios que se relacionan con el Presidente de la República a través del Ministerio de Justicia¹⁵⁶, cartera que les supervisa técnica y financieramente, a través de su División Judicial¹⁵⁷, específicamente, por medio del Departamento de Asistencia Jurídica.

Cabe señalar que el Reglamento Orgánico del Ministerio de Justicia, de fecha 23 de enero de 1981, en su capítulo 3°, Párrafo III, artículo 13 establece dentro de las funciones asignadas al Departamento de Asistencia Jurídica, señala:

- a. Generación de políticas públicas destinadas a mejorar el acceso a la justicia en el país e implementación de las mismas.
- b. Creación y coordinación de entidades que prestan asistencia jurídica, articulando la oferta pública y privada para aumentar su cobertura e impacto.
- c. Entrega de orientaciones técnicas respecto de los Servicios de Asistencia Jurídica.
- d. Controlar la gestión de las Corporaciones de Asistencia Judicial y la Fundación de Asistencia Social y Legal de la Familia¹⁵⁸
- e. Estudiar y proponer modificaciones estructurales de los actuales sistemas de asistencia jurídica.
- f. Proponer medidas para la adecuada implementación de las normativas legales tendientes a agilizar el sistema de asistencia jurídica.
- g. Estudiar medios destinados a proporcionar ayuda financiera a estas entidades.

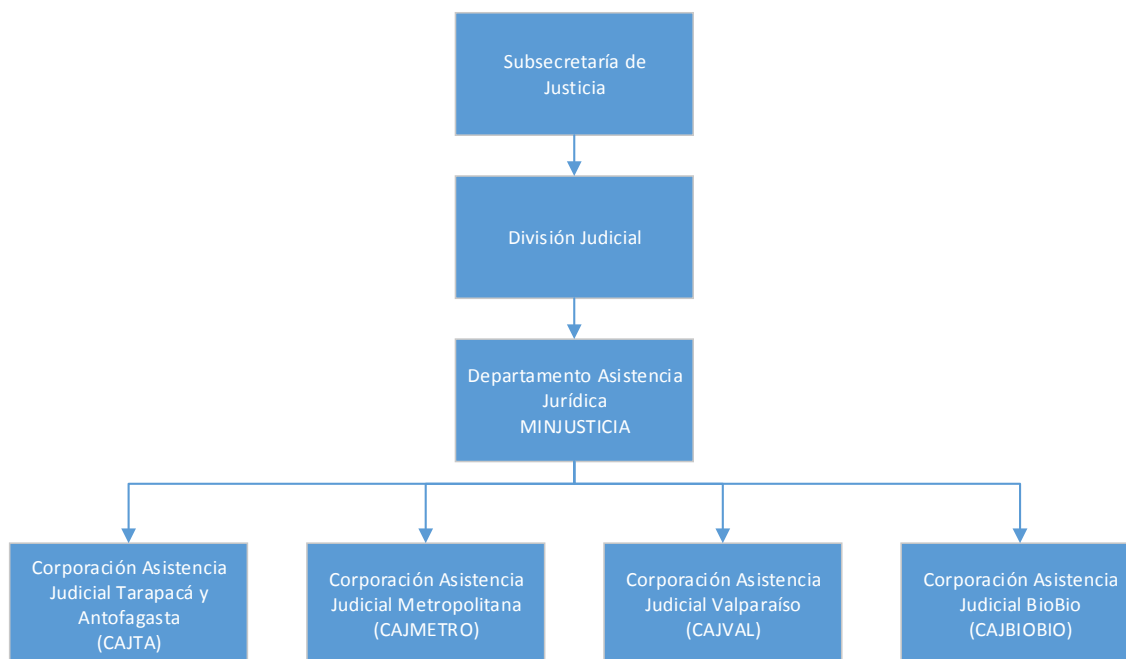
La estructura organizacional del programa es la siguiente:

¹⁵⁶ Estas Corporaciones son de derecho público, creadas por ley, con patrimonio propio, y sin fines de lucro (esto debe señalarse también en punto 1.1. del Informe).

¹⁵⁷ Decreto Ley N° 3.346, de 1980, del Ministerio de Justicia, que Fija el texto de la Ley Orgánica del Ministerio de Justicia. *Artículo 11. "A la División Judicial corresponde: c) Proponer medidas para asegurar la asistencia jurídica gratuita que debe prestarse por ley".*

¹⁵⁸ La Fundación de Asistencia Social y Legal de la Familia es una persona jurídica de derecho privado receptora de fondos públicos. La Fundación otorga asistencia social y jurídica en causas en las que se encuentren involucrados niños, niñas y adolescentes a través de 7 consultorios jurídicos ubicados en la Región Metropolitana. La dotación actual es de 46 funcionarios. Fuente: Oficio número 1070 del año 2013. Ministerio de Justicia.

http://www.senado.cl/site/presupuesto/cumplimiento/Glosas%202012/tercera_subcomision/10%20Justicia/ORD.N%B0%201070.pdf



El Departamento de Asistencia Jurídica (DAJ) es la entidad encargada de la coordinación operativa con las CAJ. Esto implica una labor de coordinación permanente con cuatro organismos que tienen autonomía de gestión, implicando un trabajo constante de búsqueda de acuerdos y negociación entre el DAJ y las CAJ. A juicio del panel, el rol que posee el DAJ como organismo de coordinación y promoción de pautas de estandarización en materia de justicia es crucial, ya que las cuatro CAJ, en tanto organismos autónomos, tienen potestad de realizar modificaciones a su operación con libertad. En este sentido, se valora positivamente el rol que el DAJ cumple en el marco de sus atribuciones, en tanto ha sido capaz de liderar procesos de estandarización de procesos en el periodo estudiado. No obstante, se aprecian limitaciones en las capacidades del DAJ de cumplir su rol coordinador producto de la no existencia de sistemas de información integrados, lo que no permite tener visión de conjunto del sistema de forma constante. Esto limita las capacidades del DAJ de asesorar la labor de las CAJ.

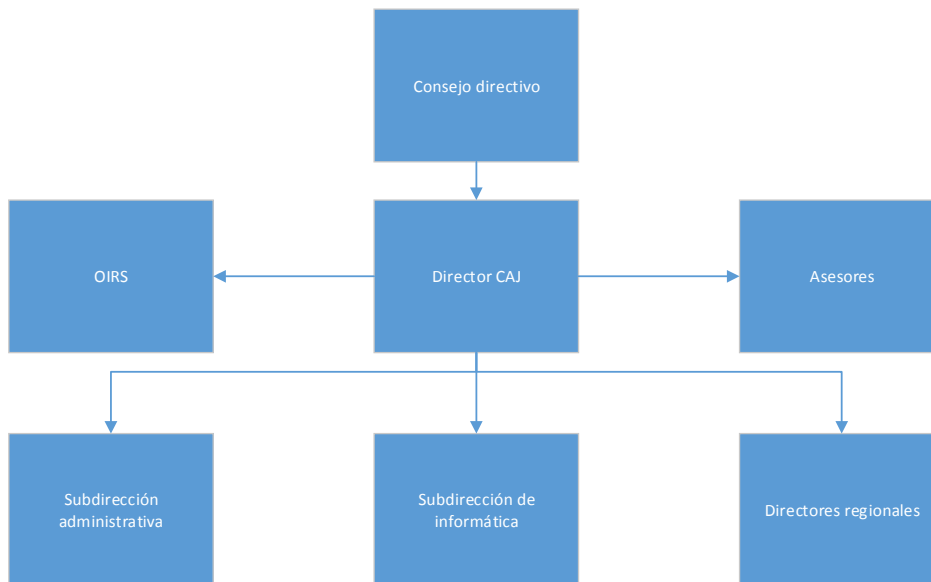
A su vez, conforme a los Estatutos de cada Corporación, las CAJ poseen un sistema de gobierno interno basado en dos figuras principales: el Consejo Directivo, que se compone de acuerdo a lo señalado en el D.F.L. de creación de cada CAJ (y que da cuenta del origen de las Corporaciones en los programas del Colegio de Abogados) y en la figura del Director General, que es el responsable de la administración inmediata y directa de la Corporación. La composición del Consejo Directivo posee variaciones de acuerdo a cada CAJ, como es posible apreciar en las tablas siguientes:

Composición Consejos Directivos CAJ

CAJ/Norma	Consejo Directivo
CAJMETRO DFL-995 del año 1981	La Corporación será dirigida por un Consejo Directivo compuesto de seis miembros y se integrará 1º por las personas que desempeñen las siguientes funciones: a) Secretario Regional Ministerial de Justicia de la Región Metropolitana; b) Decanos de la Facultad de Derecho, de la Universidad de Chile y Pontificia Universidad Católica de Chile, del domicilio de la Corporación; c) El Presidente del Consejo de Defensa del Estado; y 2º Por dos abogados en representación del ejercicio libre de la profesión, designados por el Ministerio de Justicia a través de su División Judicial, y que tengan su domicilio en la ciudad sede de la respectiva Corporación. Estos cargos serán ad honorem.
CAJ BIOBIO DFL-994 del año 1981	La Corporación será dirigida por un Consejo Directivo compuesto de seis miembros y se integrará 1º por las personas que desempeñen las siguientes funciones: a) Secretario Regional Ministerial de Justicia de la VIII Región; b) abogado Procurador Fiscal, del domicilio de la Corporación; y c) Decano de la Facultad de Derecho de la Universidad de Concepción y el Director de la Sede Concepción de la Escuela de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Chile; y 2º- Por dos abogados en representación del ejercicio libre de la profesión, designados por el Ministerio de Justicia a través de su División Judicial y que tengan su domicilio en la ciudad sede de la respectiva Corporación. Estos cargos serán ad honorem.
CAJVAL DFL 944 del año 1981	La Corporación será dirigida por un Consejo Directivo compuesto de seis miembros y se integrará: 1º. Por las personas que desempeñen las siguientes funciones: a) Secretario Regional Ministerial de Justicia de la V Región; b) Abogado Procurador Fiscal, del domicilio de la Corporación; y c) Decano de las facultades de Derecho de la Universidad de Valparaíso y Universidad Católica de Valparaíso; y 2º Por dos abogados en representación del ejercicio libre de la profesión, designados por el Ministerio de Justicia a través de su División Judicial y que tengan su domicilio en la ciudad sede de la respectiva Corporación. Estos cargos serán ad honorem.
CAJTA DFL-1-18632 1987	La Corporación será dirigida por un Consejo Directivo compuesto de seis miembros, que estará integrado por las siguientes personas: a) El Secretario Regional Ministerial de Justicia de la Región de Tarapacá; b) El Secretario Regional Ministerial de Justicia de la Región de Antofagasta; c) Un representante de las Municipalidades de la Primera Región de Tarapacá, que hayan celebrado convenios de asistencia judicial con la Corporación; d) Un representante de las Municipalidades de la Segunda Región de Antofagasta, que hayan celebrado convenios de asistencia judicial con la Corporación, y e) Dos abogados de libre ejercicio de la profesión, designados por el Ministerio de Justicia a través de su División Judicial y que tengan su domicilio en la jurisdicción de la Corporación. Estos cargos serán servidos ad honorem

La estructura organizacional de cada CAJ es diferente, como es posible apreciar en sus diferentes organigramas. No obstante, existen algunas similitudes generales en términos de organización, lo que es posible apreciar en el siguiente esquema:

Esquema organizacional general de las CAJ



En esta estructura, el Consejo Directivo de cada CAJ posee un rol rector y de orientaciones generales de la Corporación, mientras el Director General de cada CAJ posee un rol operativo y de control sobre toda la organización. Este esquema general se aprecia en cada una de las CAJ, con mayor o menor nivel de complejidad organizacional. A juicio del panel, este tipo de estructura basado en la existencia simultánea de cuatro organizaciones en el país con funciones y estructuras organizacionales equivalentes tiende a duplicar funciones entre las diferentes CAJ, lo que resulta ineficiente en términos de producción de los servicios de las mismas si se la compara, por ejemplo, con un servicio nacional de carácter centralizado.¹⁵⁹ No obstante, al tratarse de servicios semidescentralizados se hace necesario contar con estas funciones de forma independiente, por lo que se entiende la existencia de duplicidad entre ellas para funciones de soporte y coordinación (por ejemplo, en las áreas de administración, informática y coordinación regional).

La autonomía de las CAJ, más allá de sus fundamentos históricos, no tiene, en términos organizacionales, ventajas asociadas a la generación de economías de escala o mayor eficacia para la producción de bienes. De hecho se reporta por parte del Ministerio de Justicia que “esta realidad efectivamente representa un desafío del sistema para la homologación de funciones,

¹⁵⁹ De acuerdo a lo señalado por el Ministerio de Justicia, “la eventual duplicidad que se atribuye tendría fundamento si se tratase de un solo servicio de carácter único y nacional. Al ser 4, la existencia de estas unidades directivas en cada una de las CAJ permite mantener el control de la organización en términos semejantes, siendo indispensable ejercer el control administrativo y jurídico de los centros operativos dependientes de cada Corporación. Sin perjuicio de lo anterior, esta realidad efectivamente representa un desafío del sistema para la homologación de funciones, para lo cual se ha trabajado en la generación de manuales y protocolos a través de mesas técnicas lideradas por el Departamento de Asistencia Jurídica, que establezcan estándares comunes, tanto respecto de la prestación de servicios como a nivel de administración”. Ministerio de Justicia 2014. ORD N° 2418, 2014. Respuesta Institucional respecto del informe de avance de la Evaluación de Programas Gubernamentales a las Corporaciones de Asistencia Judicial. Pág. 5

para lo cual se ha trabajado en la generación de manuales y protocolos a través de mesas técnicas lideradas por el Departamento de Asistencia Jurídica, que establezcan estándares comunes, tanto respecto de la prestación de servicios como a nivel de administración” (Ministerio de Justicia, 2014: 5).

Las CAJ poseen diferencias sobre la base de este patrón común. Por ejemplo, en el caso de CAJMETRO se aprecia una estructura organizacional bastante plana, con bastante dependencia directa del director ejecutivo, generando controles intermedios en las áreas administrativas y coordinaciones zonales. Este tipo de estructura genera una alta dependencia del director ejecutivo y, lo que deriva en una centralización excesiva de las funciones de la CAJ.

Las estructuras organizacionales planas, es decir con diferenciación funcional horizontal pero con bajas funciones de coordinación jerárquica¹⁶⁰, tienden a ser eficientes en contextos de alta demanda, ya que facilitan continuamente la retroalimentación entre alta dirección y niveles subordinados. Este tipo de estructuras organizacionales son altamente eficientes en servicios de alta sofisticación, catálogo reducido de productos o en organizaciones pequeñas.

En organizaciones con mayor cantidad de personas o con un mayor nivel de complejidad en productos y servicios, como el caso de las CAJ, lo usual es generar niveles de mando intermedio con el fin de facilitar la retroalimentación a nivel de unidades especializadas y a liberar a la alta dirección para labores de dirección y liderazgo estratégico.

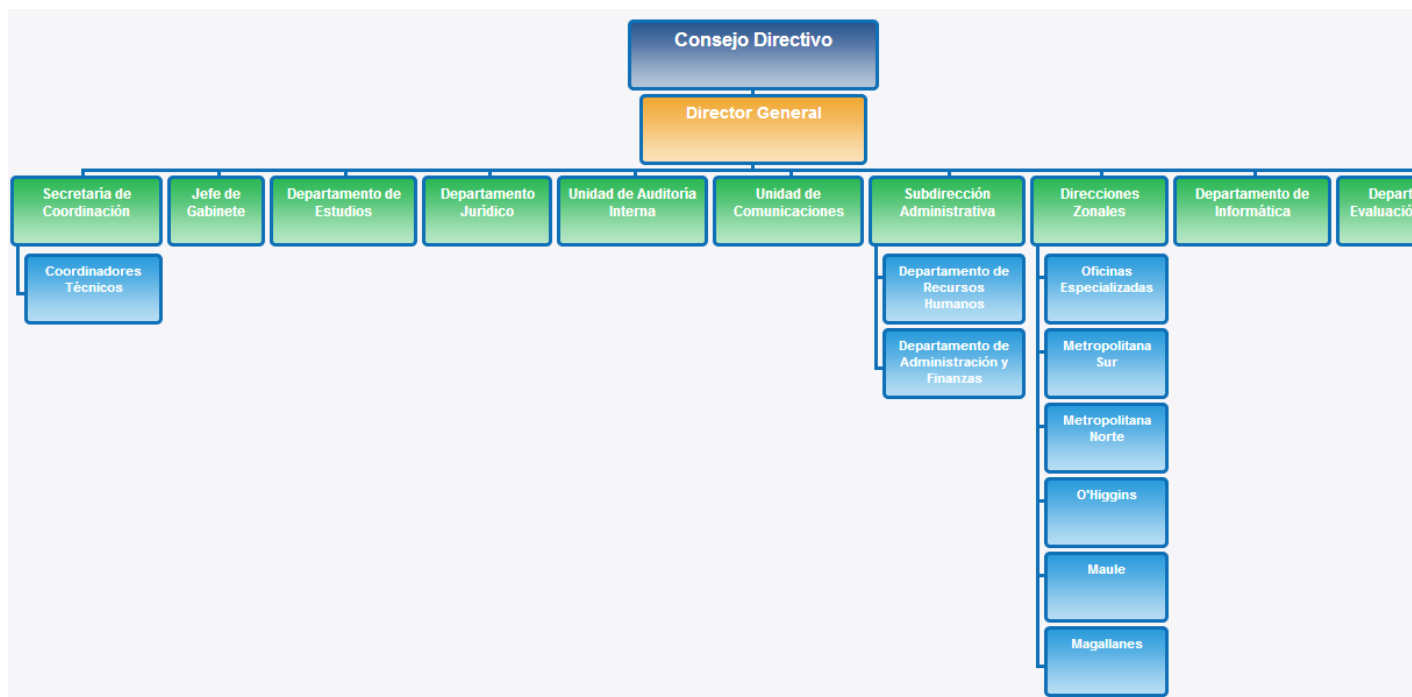
Como señala Galbraith (2012), esto responde a los modelos usuales utilizados en la industria en el marco de su proceso evolutivo. En este marco, las CAJ se encuentran en una etapa multidivisional, que prioriza la existencia de diferentes funciones asociadas a un centro común que gestiona la actividad administrativa y de control y a unidades locales (regionales) que prestan los servicios en terreno.¹⁶¹ Este tipo de diseño, basado en lógicas de negocio pensadas en escalas locales adaptables no parece ser adecuado para la escalabilidad y estandarización del mismo. Frente a este tipo de desafíos (producción de productos estandarizados, como la justicia) resulta más eficiente un diseño basado en la dirección central por medio de una oficina central de coordinación general y oficinas locales de carácter regional.

En el caso de las CAJ, se pueden apreciar distintas estructuras organizacionales, y de esta comparación, se observa que CAJMETRO posee la estructura más plana, teniendo 10 unidades que reportan de forma directa al Director General.

¹⁶⁰ Por ejemplo, en el caso de unidades operativas con baja diferenciación, como *Call Centers* o áreas de ventas masivas con catalogo reducido.

¹⁶¹ Galbraith, J. (2012). The Evolution of Enterprise Organization Designs. *Journal Of Organization Design*, 1(2), 1-13. Ver también G Connor, M McFadden y I McLean (2012) *Organisational Design* en J Stewart and P Rogers (2012) *Developing People and Organisations*. London: Chartered Institute of Personnel & Development

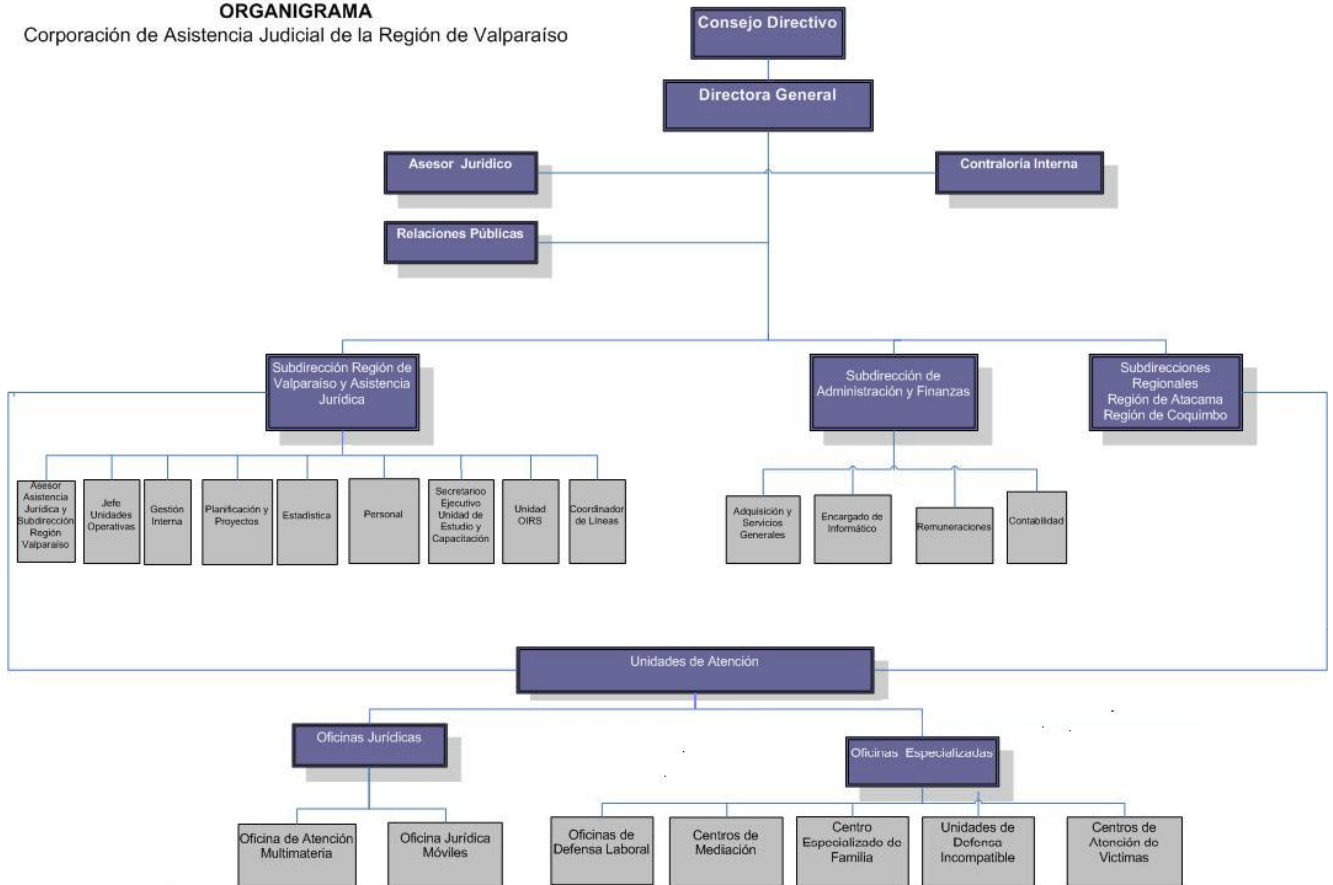
Organigrama CAJMETRO



Por otro lado, en CAJVAL, la organización posee mayores niveles de complejidad organizacional, con subdirecciones regionales y una subdirección administrativa. En ese modelo, las funciones de control poseen etapas intermedias, tales como la subdirección de la Región de Valparaíso y Asistencia Jurídica, que concentra las funciones de análisis y OIRS, lo que facilita la toma de decisiones estratégica por parte del Director General.

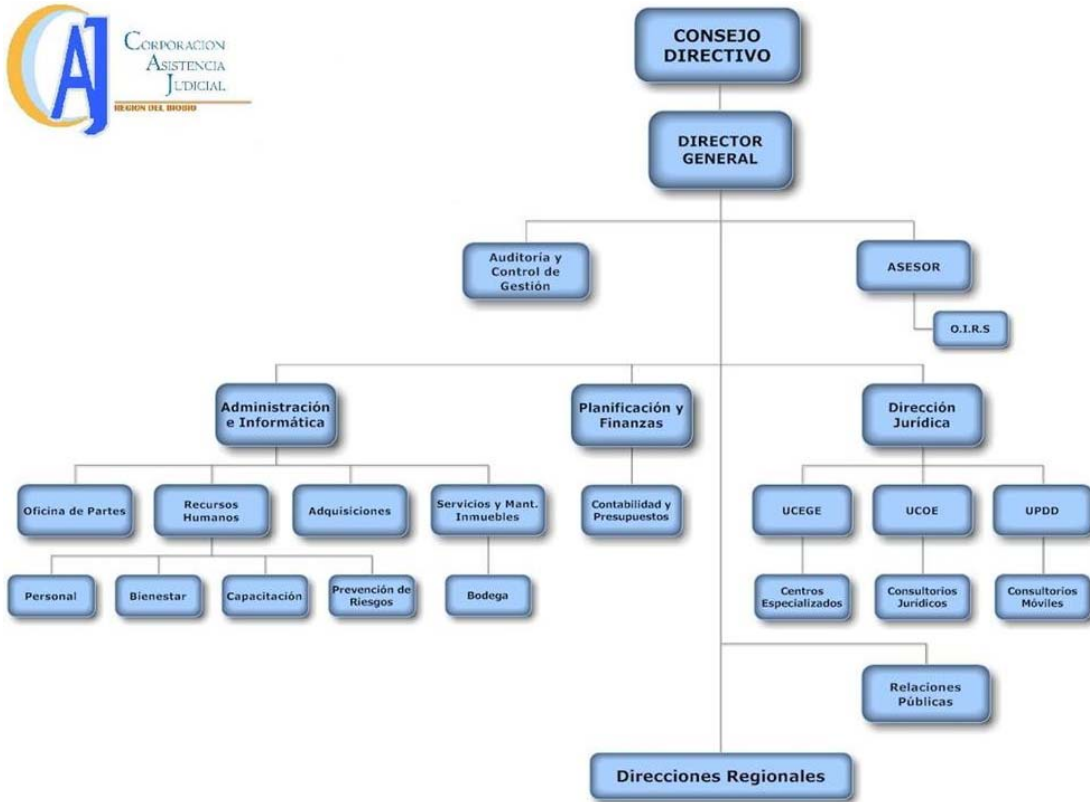
Organigrama CAJVAL

ORGANIGRAMA
Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso



En el caso de CAJBIOBIO, es posible apreciar una estructura delimitada de forma similar a CAJVAL, incorporando controles intermedios a través de tres direcciones (administración e informática, planificación y finanzas y dirección jurídica) más las direcciones regionales, lo que permite a la Dirección General mantener las funciones de auditoría y control de gestión y de gestión de usuarios por medio de la OIRS. De esta manera, la estructura organizacional de la CAJBIOBIO deja en manos de la dirección general las funciones estratégicas de control y gestión interna y de gestión de usuarios, permitiendo la definición y evaluación de los lineamientos estratégicos sin depender de otras áreas. Es decir, la estructura organizacional de la CAJBIOBIO apunta a que lleguen a la Dirección General sólo los temas que se relacionan específicamente con la estrategia de la organización, aprovechando de mejor manera los recursos de alta dirección.

Organigrama CAJBIOBIO

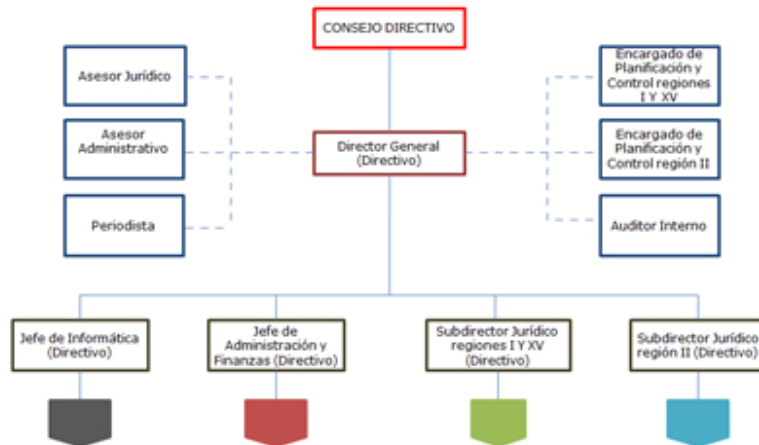


OIRS: Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias
 UCEGE: Unidad Centros Especializados y Gestión Extrajudicial
 UCOE: Unidad de Consultorios Jurídicos y Oficinas Especializadas
 UPDD: Unidad de Promoción y Difusión de Derechos

En el caso de CAJTA, se aprecia centralización en las actividades de planificación y control y descentralización en la ejecución de actividades. Existen dos direcciones de apoyo (administración e informática) y dos subdirecciones jurídicas regionales. Este modelo permite concentrar en la Dirección General las labores estratégicas y de control, así como descentralizar la labor operativa por medio de subdirecciones. El modelo de CAJTA si bien tiene una alta centralización de las actividades estratégicas y de planificación, parece ser un modelo eficiente para el nivel de demanda de servicios de la unidad.

Organigrama CAJTA

ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL DE LAS REGIONES DE TARAPACÁ Y ANTOFAGASTA



De las cuatro CAJ, CAJBIOBIO posee un diseño organizacional más eficiente para el estado de diferenciación que posee, manteniendo la alta dirección el control sobre las áreas críticas de la organización y delegando funciones operativas a unidades especializadas

Dotación de Personal

Direcciones CAJ

	Administración / Directivos	Profesionales	Técnicos	Administrativos / Auxiliares	Total
CAJTA	4	12	5	8	29
CAJVAL	4	21	9	18	52
CAJBIOBIO	6	21	14	19	60
CAJMETRO	15	44	14	31	104
TOTAL	29	98	42	76	245

A diciembre del año 2013, las Corporaciones de Asistencia Judicial están compuestas por 1.965 funcionarios, entre los cuales se cuenta mayoritariamente con abogados (52,63 %). Del total de personal, 12,5% está abocado a labores directivas-administrativas (245 personas), mientras la proporción restante desempeña su labor en los consultorios y centros especializados.

Consultorios y centros especializados

	Abogados	Psicólogos	Asistentes Sociales	Mediadores	Admin. / Auxiliares	Receptores / Procuradores	Otros	TOTAL
CAJTA	57	6	17	4	33	9	9	135
CAJVAL	158	10	40	12	68	20	21	338
CAJBIOBIO	264	9	74	11	188	19	19	584
CAJMETRO	360	15	94	10	118	16	51	655
TOTAL	831	39	224	35	420	69	102	1720

Al analizar la dotación por CAJ, es posible apreciar diferencias significativas en la proporción de personal destinada a labores directivo- administrativas y a labores de producción directa de servicios. Se observa una proporción alta del personal en labores administrativas en CAJTA y CAJVAL, 18% y 24% respectivamente, lo que es coherente con su estructura organizacional, ya que sus estructuras organizacionales concentran funciones de dirección bajo la dirección general, en el caso de CAJTA, y bajo la Subdirección de Valparaíso y Asistencia Jurídica en el caso de la CAJVAL, por lo que requieren mayor personal en dichas áreas para prestar soporte al resto de la organización.

No obstante, en CAJBIOBIO existe una diferencia entre su diseño organizacional, con alta diferenciación y una proporción significativamente baja de personal asignado. En otras palabras, de acuerdo al diseño organizacional que posee la CAJBIOBIO debiera tener una mayor proporción de personal en labores administrativas y directivas. Si con la gente que tienen en dichas funciones cumplen su cometido (7% del staff total), quiere decir que son eficientes en dicha tarea. Es necesario mirar con mayor detenimiento dicha relación dado que puede ser indicio de buenas prácticas de gestión a replicar en el resto de las CAJ.

Dotación de personal Relación Consultorios y centros especializados/Personal en direcciones

CAJ	Consultorios y centros especializados	Personal direcciones	Total Personal	% Personal direcciones
CAJTA	135	29	164	18%
CAJVAL	317	98	415	24%
CAJBIOBIO	584	42	626	7%
CAJMETRO	684	76	760	10%
TOTAL	1720	245	1965	12%

Fuente: Elaboración propia en base a datos CAJ

A fin de dar una primera mirada a datos sobre la productividad del personal por componente, es posible ver la relación entre cantidad de abogados contratados y causas judiciales, correspondientes al componente de representación judicial, por CAJ/año. Es importante destacar que el conteo de personal proporcionado por las CAJ corresponde a personas contratadas, independiente del número de horas que están tengan bajo contrato. De esta forma, este dato debe ser tomado sólo de forma indicativa ya que no da cuenta de diferencias de productividad por Jornada de Trabajo Equivalente entre CAJ.

En líneas generales, es posible ver una tendencia general hacia la disminución de causas por abogado, la que se ve de forma más dramática en CAJBIOBIO donde se pasa desde 222 causas en 2010 a 157 en 2013. La CAJ con mayor cantidad de causas anuales por abogado e

Es posible ver diferencias en las cargas de trabajo que los abogados de las distintas corporaciones. Una de las posibles razones para esto es aquellas CAJ que poseen una menor carga por abogado deben ésta situación a la dispersión territorial de sus territorios de acción (lo que explicaría que CAJTA y CAJBIOBIO tengan menor cantidad de causas por abogado). De esta forma, sería la mayor cantidad de abogados contratados en dichas regiones a fin de dar cuenta de dicha dispersión territorial, lo que aumentaría la cantidad de abogados, reduciendo la cantidad de causas por abogado.

Causas por abogado por CAJ según año

		CAJTA	CAJVAL	CAJMETRO	CAJBIOBIO	TOTAL
2010	Abogados	55	160	300	264	779
	Causas	10.252	39.937	75.219	58.702	184.110
	Causas/abogado	186	250	251	222	236
2011	Abogados	58	166	340	264	828
	Causas	14.180	36.206	78.963	42.778	172.127
	Causas/abogado	244	218	232	162	208
2012	Abogados	58	167	350	264	839
	Causas	10.476	35.615	75.697	45.222	167.010
	Causas/abogado	181	213	216	171	199
2013	Abogados	57	158	351	264	830
	Causas	10.922	35.828	70.283	41.471	158.504
	Causas/abogado	192	227	200	157	191

Fuente: Elaboración propia en base a datos CAJ

Postulantes

Uno de los puntos no incluidos en el marco del estudio, pero de relevancia a la hora de entender a las CAJ, son los postulantes al título de abogado que realizan su práctica en estas instituciones. De acuerdo a la información proporcionada por el Ministerio de Justicia, los postulantes intervienen en los diversos componentes en el marco de su trabajo al interior de las CAJ. En el marco del componente de representación judicial, en muchos casos intervienen a través de la resolución de situaciones extrajudiciales, tales como estudios de títulos, redacción de escrituras públicas, gestiones ante instancias administrativas, etc. En el caso del componente 2, de Resolución Alternativa de Conflictos, participan otorgando asistencia jurídica a las partes en conflicto durante las sesiones. Finalmente, en el marco del componente de Orientación e Información en Derechos, participan en el trabajo comunitario, por medio de operativos móviles en los cuales se realizan talleres o actividades de promoción y difusión de derechos dirigidas a colectivos específicos, o a la comunidad en general, todo lo cual lo realizan bajo la supervisión de un profesional sea este abogado y/o Asistente Social.

La cantidad de postulantes ha tenido un aumento sistemático desde el año 2010, pasando de 3240 a 3893 en 2013. El ratio de postulantes por abogado posee diferentes características según CAJ: durante el periodo, el ratio de postulantes por abogado durante el periodo ha estado en torno a los 4 postulantes por abogado, siendo la CAJMETRO la que posee la mayor cantidad de postulantes por abogado (entre 6 y7), lo que se explica por la gran cantidad de universidades que imparten la carrera de derecho en la Región. La CAJ que posee el menor ratio es CAJBIO.

Dotación postulantes y ratio postulantes/abogados CAJ

Año	Categorías	CAJTA	CAJVAL	CAJMETRO	CAJBIOBIO	TOTAL
2010	Postulantes	194	418	2.150	478	3.240
	Abogados	55	160	300	264	779
	Postulantes/ Abogados	3.5	2.6	7.2	1.8	4.2
2011	Postulantes	262	417	2.107	585	3.371
	Abogados	58	166	340	264	828
	Postulantes/ Abogados	4.5	2.5	6.2	2.2	4.1
2012	Postulantes	204	447	2.356	526	3.533
	Abogados	58	167	350	264	839
	Postulantes/ Abogados	3.5	2.7	6.7	2.0	4.2
2013	Postulantes	212	479	2.578	624	3.893
	Abogados	57	158	351	264	830
	Postulantes/ Abogados	3.7	3.0	7.3	2.4	4.7

Fuente: Departamento Asistencia Jurídica, Ministerio de Justicia

Si bien en este estudio se descartó, por complejidad, el abordar la situación y la importancia de los postulantes en la producción de los bienes, así como su aporte y costo institucional, no es posible obviar que su contribución o eventual carga respecto del servicio evaluado es un aspecto que afecta la gestión y prestaciones otorgadas por las CAJ, particularmente en lo que se refiere a la administración, la formación que reciben y su participación en los servicios de patrocinio judicial, orientación y difusión y resolución alternativa de conflictos.

Mecanismos de coordinación

Los mecanismos de coordinación internos funcionan de forma diferenciada en cada una de las CAJ en el marco de la producción de los bienes, es decir cada CAJ tiene autonomía para organizar su modelo de producción del servicio específico. Uno de los principales mecanismos de coordinación interna se da por medio de los sistemas de información que las CAJ poseen. La existencia de sistemas de información con diferentes niveles de complejidad y accesibilidad generan diferencias en la capacidad de coordinación interna de las CAJ.

Ejemplo de ello son las diferentes capacidades de las CAJ para hacer seguimiento de sus casos. Aquellas CAJ con sistema en línea –COMO CAJMETRO, que posee el sistema denominado SAJ y CAJVAL, que posee el sistema denominado SENDACAJ- pueden conocer el estado de las causas de forma inmediata, mientras aquellas que no poseen dichos sistemas, como CAJTA, no pueden hacerlo. Esto limita, por ejemplo, realizar procesos de mejoramiento de gestión en plazos breves. Otro ejemplo de estas capacidades diferenciales tiene relación con la capacidad de recopilar nueva información por medio de los sistemas informáticos. Por ejemplo, el sistema de CAJMETRO se basa en un sistema de desarrollo propio con gestión dependiente de la misma CAJ, lo que permite que el sistema informático pueda ser modificado por la organización para responder a nuevos requerimientos de información. Un caso contrario se da en el caso de CAJVAL, donde la gestión del sistema de información se encuentra externalizado, lo que significa un gasto directo mayor cada vez que la CAJ requiere incorporar nueva información a sus sistemas.

Estas diferencias en la coordinación interna a partir de los sistemas de información es posible apreciarlas por ejemplo en el sistema informático utilizado por CAJMETRO (SAJ) que permite el agendamiento en línea de atención en los consultorios jurídicos (es decir, permite pasar de la atención de call center (componente 1) a la atención jurídica directa (componentes 1-3) por medio de un sistema de registro online. Esto permite que por medio de una llamada telefónica sea posible registrar directamente una cita con un abogado. En este marco, los sistemas informáticos facilitan la interoperabilidad de las distintas áreas de las CAJ. Por otro lado, para el resto de las CAJ que no poseen capacidad de agendamiento en línea, este proceso se realiza por medio de un “ejecutivo de enlace” que verifica la disponibilidad de las horas y contacta nuevamente al usuario para informarle de la disponibilidad de los abogados y fijar fecha.

En el marco del uso de los sistemas de información para la coordinación interna, resulta particularmente preocupante la situación de CAJTA, en tanto no posee un sistema de información en línea implementado de forma completa, lo que limita la capacidad de coordinación y seguimiento de las actividades de la Corporación, por ejemplo, de llevar el adecuado control de causas y calcular la productividad por abogado. De acuerdo a lo reportado por personal del DAJ, esta situación está en vías de solución por medio de la adopción del sistema informático SAJ desarrollado por CAJMETRO, lo que permitirá en el futuro contar con una mejor coordinación interna y capacidad de producción de información para el control de gestión. En el intertanto, CAJTA opera por medio de planillas Excel y coordinación vía teléfono y correo electrónico.

Por su parte CAJBIOBIO se encuentra en proceso de adopción de SENDACAJ, el sistema de información desarrollado para la CAJVAL.

A juicio de este panel, la adopción de dos sistemas de información diferentes (por dos CAJ cada uno) da cuenta de un problema de coordinación entre las CAJ, impidiendo la estandarización definitiva del sistema de información.

En el caso de las relaciones entre CAJ existe, para efectos operativos, un protocolo de derivaciones que regula el formato y plazos de solicitudes que se realizan entre las distintas CAJ, así como distintos manuales de procedimientos. Como señala el documento “El procedimiento de derivación será utilizado cada vez que se requiera comisionar un procedimiento judicial o extrajudicial a un centro CAJ distinto de aquel al que pertenece o acude un usuario CAJ. Así, por ejemplo se entiende por comisión, entre otras, las siguientes gestiones: Tramitación de juicios, confección de informes sociales, exhortos, minutas de escrituras públicas, entre otros”. (Ministerio de Justicia (2013) Sistema de derivaciones entre las

Corporaciones de Asistencia Judicial. Pág. 5). Este documento define un procedimiento y establece plazos claros a la actividad operativa conjunta de las CAJ, teniendo como eje la satisfacción final del usuario, lo que es evaluado positivamente por este panel, ya que va en línea con la noción de que un buen servicio por parte de los sistemas de asistencia jurídica llevará a los usuarios a volver a hacer uso de estos y, siguiendo a Tyler y Huo (2002) a colaborar más activamente con el sistema de justicia.

Los mecanismos de coordinación verticales son básicamente con el Departamento de Asistencia Jurídica del Ministerio de Justicia, con quienes poseen línea directa a través de los Directores Generales. Existe también una coordinación directa con el Ministro de Justicia por medio de la participación de los SEREMI en el consejo directivo de las CAJ. No obstante, la participación sólo de los SEREMI de las regiones cabecera, es decir, donde se ubican las direcciones generales de las CAJ, implica un elemento de desigualdad territorial al no entregar participación a representantes de todas las regiones donde la CAJ opera.

En términos de coordinación horizontal, las CAJ tienen autonomía para firmar convenios con organismos públicos como municipalidades u otros organismos del Estado, con el objeto de hacer uso de instalaciones y/o generar prestaciones para grupos específicos (por ejemplo, adultos mayores). En el caso de organismos de nivel central, el Departamento de Asistencia Jurídica usualmente oficia como promotor o asesor de los diversos convenios. Uno de esos convenios, con el Ministerio de Desarrollo Social, es el que facilita a las CAJ información respecto a los puntajes de la Ficha de Protección Social para fines de focalización.

Si bien persisten diferencias importantes en el funcionamiento de las CAJ, los mecanismos de coordinación examinados (en su mayoría manuales de procedimientos desarrollados en el periodo bajo estudio) son valorados por el panel en la medida que contribuyen a una mayor estandarización de procesos y a una mejor atención de los beneficiarios. No obstante, se aprecian problemas de coordinación y apoyo desde el nivel central a fin de evitar problemas de índole estratégico, como la adopción de un solo sistema informático por parte de las cuatro Corporaciones. Estos problemas nacen, a su vez, de la independencia administrativa y de gestión que las CAJ poseen por Ley.

Por otro lado, es bien valorado el uso de instrumentos producidos por otros servicios del Estado para las funciones operativas de las CAJ. Un ejemplo de esto es el uso de la Ficha de Protección Social como mecanismo de focalización. De igual manera es valorable la existencia de mecanismos organizacionales que permitan resolver casos particulares con celeridad para el usuario, como la Entrevista de Primera Atención (por ejemplo, Fichas de Protección Social desactualizadas, eventos catastróficos, etc.).

Gestión y coordinación con programas relacionados

Respecto a la gestión y coordinación con programas relacionados puede mencionarse que existe complementariedad y duplicidad con una serie de programas y acciones de acuerdo a las diferentes líneas de acción del programa.

Programa Estudio Práctico de Unidades de Justicia Vecinal¹⁶²

¹⁶² El Estudio Práctico de Unidades de Justicia Vecinal es un programa piloto que se lleva a cabo en 20 comunas de la Región Metropolitana. Más información se encuentra disponible en www.ujv.cl

Objetivo: Contribuir al acceso a la justicia y a la igualdad de protección de la ley en el ejercicio de derechos, asesoramiento y defensa jurídica de todas las personas, mejorando su calidad de vida.

Complementariedad: Encadenamiento en términos de representación jurídica (CAJ provee abogado para representación de casos más complejos).

Duplicidad: Componente (1) información y Orientación en Derechos y (2) mecanismos de resolución alternativa de conflictos

En el caso del programa Unidades de Justicia Vecinal, presente en la Región Metropolitana, existe tanto complementariedad como duplicidad de funciones. Por ejemplo, en el área de asistencia jurídica existe complementariedad en la medida que el abogado presente en dichas oficinas es un abogado CAJ que tiene capacidad de derivar casos a CAJMETRO con el objeto de que esta instancia otorgue patrocinio judicial. Por otro lado, existe duplicidad en las áreas de información jurídica, ya que ambos servicios informan, orientan y educan en derecho y mecanismos de resolución alternativa de conflictos como mediación y conciliación.

Programas municipales de mediación¹⁶³¹⁶⁴

Objetivo: Resolver problemas de baja intensidad por medio de modelos de resolución alternativa de conflictos basados en mediación.

Complementariedad: Derivación a CAJ para casos no exitosos.

Duplicidad: Componente (2) mecanismos de resolución alternativa de conflictos

Existe complementariedad con los programas municipales de mediación, ya que los casos de mediación no exitosos son derivados a CAJ para conseguir patrocinio judicial. Existe duplicidad con el componente (2) de resolución alternativa de conflictos ya que las CAJ también ofrecen el servicio de mediación. En este caso, es posible decir que existe duplicidad sólo en aquellas comunas donde existen programas en esta materia.

Centro de Atención a Víctimas de Atentados Sexuales (CAVAS-PDI)¹⁶⁵¹⁶⁶

Objetivo: Prestar atención psicológica- social- psiquiátrica y legal a niños- niñas- adolescentes y adultos víctimas de delitos sexuales.

Complementariedad: Servicio focalizado en víctimas de delitos sexuales, derivación a CAJ para temas de patrocinio judicial.

¹⁶³ Los programas de mediación intentan resolver, en general, todo tipo de problemas de baja intensidad (familiar, vecinal o comunitaria) por medio de modelos de resolución de conflictos basados en mediación, Ver por ejemplo: <http://www.imelbosque.cl/contenido/contenido.php?seccion=mediacionconflictos> (revisado el 12/04/2014)

¹⁶⁴ De acuerdo a lo señalado por el DAJ en sus comentarios al informe preliminar, la gran mayoría de estos centros de mediación surgió en el contexto del Programa Comuna Segura, dependiente del Ministerio del Interior a mediados de la década pasada, siendo financiados anualmente a través de iniciativas presentadas a esa Cartera. En la gran mayoría de los casos estas iniciativas se caracterizaron por entregar formación a los vecinos en temas como liderazgo y manejo pacífico de los conflictos, siendo muy pocas las que lograron instalar centros de gestión de la conflictividad. En la actualidad, se desconoce el número de comunas que poseen actualmente esta oferta, por lo que debiese evaluarse en función de este antecedente los lugares específicos en donde existe duplicidad, si es que la hay. En cuanto a la Región Metropolitana, esta duplicidad no sería tal, dado que el servicio de mediación ha orientado su foco de atención a materias penales y el centro se encuentra ubicado en la comuna de Santiago

¹⁶⁵ Información extraída de <http://www.apoyovictimas.cl/instituciones/policia-de-investigaciones-cavas/> (12/04/14)

¹⁶⁶ De acuerdo a comentarios del Ministerio de Justicia al informe preliminar se expone que la atención otorgada por el CAVAS es de contención pero no contempla reparación psicosocial, que supone una intervención terapéutica de larga data, y que se orienta a integrar la asistencia jurídica que realiza el CAVI, por lo que no existiría duplicidad de funciones, sino complementariedad.

Duplicidad: Componente (4) atención a víctimas de delitos violentos en lo referente a la atención psicosocial.

En el caso de CAVAS, existe tanto complementariedad como duplicidad con los servicios de CAVI (en los casos de delitos sexuales). Complementariedad en términos de que las víctimas de delitos sexuales son derivadas a CAJ para patrocinio judicial en caso de reparación y duplicidad en el caso de la atención psicosocial que reciben. En este caso, se entiende que CAVAS realiza un proceso de derivación a CAVI luego de la intervención de crisis inicial.

Unidades Regionales de Atención a Víctimas y Testigos (URAVIT/Ministerio Público)

Objetivo: Evaluar el riesgo a que están expuestas estas personas a causa del delito o de su participación en el proceso penal e implementar, gestionar las medidas de protección y/o apoyo que resulten necesarias para su seguridad; y facilitar su participación en el proceso.¹⁶⁷

Complementariedad: Servicio focalizado en víctimas de delitos sólo en materia penal-derivación a CAJ para patrocinio judicial (en materias de competencia CAJ, por ejemplo, querrelas o demandas asociadas a un hecho delictual).

Duplicidad: Componente (4) atención a víctimas de delitos violentos en lo referente a la atención psicosocial.

En el caso de las URAVIT, existe complementariedad con el componente (3) en la medida que el Ministerio Público sólo considera la participación de la víctima en el marco de un juicio penal, mientras la atención jurídica de la CAJ permite la participación de ésta en el marco de una acción penal (por ejemplo, por medio de una querrela) o civil posterior a un caso. Existe duplicidad en la atención psicosocial inicial ofrecida a las víctimas en el componente (4). En este caso, se entiende que URAVIT realiza un proceso de derivación a CAVI luego de la intervención de crisis inicial.

Centros de Apoyo a Víctimas (CAVD), Ministerio del Interior y Seguridad Pública¹⁶⁸

Objetivo: Contribuir a la reparación de los daños ocasionados por el delito a través del contacto rápido y oportuno con las víctimas, entregando una atención integral y especializada con profesionales psicólogos, abogados y trabajadores sociales.¹⁶⁹

Complementariedad: Servicio focalizado sólo en orientación legal y atención psicosocial-derivación a CAJ para patrocinio judicial.

Duplicidad: Componente (4) atención a víctimas de delitos violentos en lo referente a la atención psicosocial.

En el caso de los CAVD existe duplicidad en la medida que estos programas entregan desde apoyo psicológico a orientación legal inicial a la víctima, mientras que existe complementariedad en la medida que sólo los centros gestionados por las CAJ entregan patrocinio legal a las víctimas de delito.

¹⁶⁷ Información extraída de http://www.fiscaliadechile.cl/Fiscalia/utilitarios/faq_funcionamiento.jsp (12/04/14)

¹⁶⁸ De acuerdo a los comentarios formulados por el Ministerio de Justicia al informe preliminar se señala que estos Centros realizan una labor de contención y no de carácter terapéutico, ni de patrocinio judicial.

En consecuencia, dentro de los programas de asistencia a víctimas las prestaciones de carácter psicosocial que se realizan tienen por objeto otorgar una primera contención en el contexto de la crisis que la víctima experimenta en virtud de la comisión del delito. Las consecuencias psicosociales del mismo no se abordan en estos espacios, sino que se elaboran terapéuticamente a través de un modelo integral de trabajo que es lo que ofrecen exclusivamente los CAVI, a través de los cuales se articulan los servicios interdisciplinarios de abogados, psicólogos y trabajadores sociales, quienes, en un contexto de equipo de trabajo brindan en un mismo espacio todas estas prestaciones en forma conjunta e individual, según se diseñe el plan de tratamiento a la víctima. De esta manera, se sugiere que no habría duplicidad, sino complementariedad con éstos.

¹⁶⁹ Información extraída de <http://www.apoyovictimas.cl/apoyo-a-victimas/cadv/> (12/04/14)

La coordinación con estas instituciones se realiza de forma directa entre las CAJ y los servicios locales, por medio de coordinación entre los centros especializados y sus contrapartes en el territorio. En el caso de los CAVI, ésta se articula también a través de la Red de Asistencia a Víctimas¹⁷⁰, que constituye con canal formal de coordinación. A juicio del panel, la información disponible da cuenta de la existencia de instancias activas de coordinación institucional entre los servicios de la CAJ y programas complementarios, lo que es bien evaluado.

Como visión general, se evalúa positivamente la capacidad de coordinación de las CAJ a nivel vertical (en su relación con el Ministerio de Justicia a través del DAJ) y horizontal con las instituciones colaboradoras, por medio de la Red de Asistencia a Víctimas y la gestión con Municipios y otros organismos del Estado.

A juicio de este panel, la estructura descentralizada de las CAJ y sus procesos de coordinación, no facilitan la producción de los bienes finales, generando duplicidad administrativa e impidiendo la implementación de economías de escala. Un ejemplo de esto se da a nivel de sistemas de información, donde existen dos sistemas de información paralelos, uno desarrollado por CAJVAL y otro por CAJMETRO, los que han sido adoptados por las otras dos CAJ: CAJBIOBIO está implementando el sistema desarrollado por CAJVAL, mientras CAJTA el desarrollado por CAJMETRO. Esto, en lugar de avanzar hacia la estandarización de los datos apunta a consolidar la existencia de sistemas de información paralelos, duplicando esfuerzos. Si bien la estructura descentralizada puede poseer ventajas, como la capacidad de tomar decisiones locales y ajustadas a las necesidades de la población del territorio, el modelo de las CAJ no aprovecha dichas ventajas debido a la dispersión territorial de sus áreas de cobertura (por ejemplo, CAJMETRO posee la coordinación de la XII Región). Esto, implica replicar modelos de nivel central por medio del establecimiento de coordinaciones locales como los directores regionales, es decir, la actual estructura semidescentralizada posee la carga administrativa de una estructura centralizada, pero a menor escala y multiplicada por cuatro. De igual forma, estas estructuras semidescentralizadas no incorporan en su Consejos Directivos a las autoridades de todas las regiones donde operan, sino sólo a aquellos de las regiones donde opera la Dirección General de cada Corporación, lo que genera problemas de representación de las poblaciones de las 10 regiones que no poseen representantes.

Por otro lado, la discrecionalidad en el gobierno de las CAJ, dada por la capacidad de los Consejos Directivos de definir desde los modelos de gestión a implementar hasta las materias que son objeto de atención por parte de la CAJ, genera problemas de fondo, como la existencia de diferencias en las materias cubiertas por los servicios de las CAJ. Esto genera diferencias en el acceso a los servicios de justicia, dado que en una Corporación pueden ser tramitadas materias que no son objeto de patrocinio en otras. Este, a juicio del panel es un problema que

¹⁷⁰ La Red de Asistencia a Víctimas (RAV), liderada por el Ministerio del Interior, integra a todas las instancias que toman contacto con las víctimas una vez ocurrido el delito. Su objetivo es optimizar la respuesta de las instituciones que forman parte del circuito por el cual debe transitar una persona que ha sido víctima, con el fin que reciba un trato adecuado en todas las etapas, es decir, desde que interpone una denuncia, hasta que recibe apoyo y atención psicológica, social y jurídica.

Está compuesta por los siguientes organismos: Ministerio del Interior; Ministerio de Justicia, a través de sus organismos dependientes, Servicio Nacional de Menores y las Corporaciones de Asistencia Judicial; Ministerio de Salud; Servicio Nacional de la Mujer; Carabineros de Chile; Policía de Investigaciones y Ministerio Público.

Sus líneas de acción son: a) Promover una adecuada atención en materia de asistencia a víctimas; b) Perfeccionar la coordinación entre las instituciones, promoviendo la intervención integral; c) Favorecer una apropiada derivación de las víctimas de delitos desde y hacia las instituciones; d) Contribuir a la construcción de una Política Nacional de Víctimas de Delito. Fuente: Ministerio del Interior (<http://www.apoyovictimas.cl/apoyo-a-victimas/rav/>) Visitada el 05/03/14.

afecta directamente al Fin de las CAJ que es “Contribuir al acceso a la justicia e igualdad ante la protección de la ley en el ejercicio de derechos, asesoramiento y defensa judicial de todas las personas”, razón por lo cual es evaluado negativamente.

3.- Criterios de asignación de recursos, mecanismos de transferencia de recursos y modalidad de pago

El proceso presupuestario para la asignación de recursos de las Corporaciones de Asistencia Judicial, contempla las siguientes etapas: Formulación, Aprobación, Ejecución, Modificación y Evaluación.

Formulación Presupuestaria

En la Fase de Programación presupuestaria se efectúan las siguientes acciones:

1. Elaboración y envío del presupuesto exploratorio:

En el mes de marzo de cada año la Subsecretaría de Justicia solicita el envío del presupuesto exploratorio a través de un formato específico. A partir de esta solicitud cada Corporación elabora su presupuesto exploratorio según su organización interna.

El proceso definido es pertinente a las necesidades y se considera positivo el hecho de tener formatos de formulaciones específicos y estandarizados a todas las CAJ. Sin embargo, dichos formularios no permiten a la Subsecretaría evaluar las solicitudes de las CAJ para una mejor priorización.

2. Determinación de la Demanda Global de Gastos:

Cada Corporación genera su mecanismo para efectuar un levantamiento de necesidades y determinar la demanda de gastos, proceso que es complementario con el envío del marco presupuestario remitido por el Ministerio de Justicia por oficio a cada CAJ en Diciembre de cada año, otorgando instrucciones y formatos para ello.

Estas instrucciones y formatos corresponden al proceso de ejecución presupuestaria realizada tanto por las CAJ como por el Ministerio de Justicia. Las instrucciones y formatos son básicamente las entregadas por DIPRES.

3. Estimación de los Ingresos desagregados por Fuente de Financiamiento.

Cada Corporación, según los convenios vigentes como otras fuentes de financiamiento realiza su estimación de ingresos. Esta metodología se evalúa como insuficiente para las responsabilidades que tiene el Ministerio sobre las Corporaciones. , se considera que es tarea de la institución comprometer un presupuesto de gasto financiado, ya que no es posible mantener saldos mayores de gasto de forma permanente como se indica en la información entregada por el servicio público evaluado. Es decir, la información disponible muestra que el gasto no es efectivo, y lo anterior se evalúa negativamente.

Se estima a su vez que de existir diferencias en los ingresos de convenios que finalmente se ejecutan, los presupuestos de gastos deberían adecuarse a esta nueva realidad.

4. Envío del Presupuesto Institucional.

Cada Corporación elabora su presupuesto, el que es enviado vía oficio al Subsecretario de Justicia según requerimiento efectuado. Lo anterior se evalúa positivamente pues obedece a un procedimiento reglado y conocido que permite la planificación del proceso de formulación presupuestaria.

5 Aprobación Presupuestaria

El Subsecretario de Justicia autoriza el presupuesto enviado por la Corporación, mediante oficio que es remitido a sus respectivos Directores Generales. Este procedimiento también se evalúa positivamente pues obedece a un procedimiento reglado y conocido que permite la planificación del proceso de formulación presupuestaria.

6. Ejecución Presupuestaria

Las CAJ ejecutan sus actividades y proyectos, orientados al cumplimiento de los objetivos y metas, dentro de los montos máximos de gastos presupuestados.

El presupuesto es ejecutado por las distintas unidades y departamentos de cada una de las CAJ durante el transcurso del año, adoptando las acciones necesarias que le permita ejecutar su presupuesto.

Los días 07 de cada mes, o el día hábil siguiente a éste si este día fuese sábado o domingo, las CAJ envían al encargado de presupuesto del Ministerio de Justicia, un mail con la planilla de ejecución presupuestaria.

Lo anterior se evalúa positivamente pues obedece a un procedimiento reglado y conocido que permite la planificación del proceso de formulación presupuestaria.

Existe sí un problema con la información entregada, ya que los ingresos son superados año a año por los gastos informados. Para explicar esta situación se adjunta un cuadro con la información de Ingresos por año versus la información de gastos por año. Se observa claramente un déficit permanente, que no se explica por parte de las CAJ.

Diferencia entre Ingresos menos Total de Gastos.			
Años	Ingresos: Fuentes de Financiamiento	Total Gasto del Programa.	Diferencia
2010	33.634.466	34.702.322	-1.067.856
2011	34.597.604	35.338.975	-741.371
2012	34.789.142	37.628.649	-2.839.507
2013	36.080.103	37.465.986	-1.385.883
2014	36.482.991		

Nota: Elaboración propia en base a datos Anexo N° 5 Minju.

Al realizar el mismo ejercicio, pero con el Gasto Devengado, el ingreso supera el gasto, pero nuevamente no se explica esta diferencia, ahora positiva.

Diferencia entre Ingresos menos Gasto Devengado			
Años	Ingresos: Fuentes de Financiamiento	Gasto Devengado del Presupuesto	Diferencia
2010	33.634.466	32.007.839	1.626.627
2011	34.597.604	32.512.533	2.085.071
2012	34.789.142	32.718.422	2.070.720
2013	36.080.103	33.663.211	2.416.892
2014	36.482.991		

Nota: Elaboración propia en base a datos Anexo N° 5 Minju.

7. Modificación Presupuestaria

El presupuesto inicial aprobado por la Subsecretaría de Justicia puede ser modificado por las siguientes razones:

7.1 Incorporación por Saldo Inicial de Caja.

Luego de aprobado el presupuesto, la Subsecretaría indica las fechas para solicitar la Incorporación de Saldos Finales de Caja al presupuesto vigente. Para ello, cada Corporación según su organización interna, elabora la Solicitud de Saldo Inicial de Caja, la que será enviada por oficio conductor al Ministerio de Justicia en el plazo definido para ello.

Una vez recibida la respuesta de autorización desde la Subsecretaría de Justicia, se deberá ingresar al sistema contable la información del presupuesto aprobado por cada centro financiero.

7.2 Autorizar rebajas, incrementos y/o modificaciones presupuestarias a través de oficios.

El oficio que autoriza rebajas, incrementos y/o modificaciones presupuestarias, es dirigido desde la Subsecretaría de Justicia al Director(a) General de cada Corporación, adoptando las medidas necesarias para la incorporación del presupuesto ajustado.

En tanto se cumpla con las reglas de flexibilidad presupuestaria establecidas por los órganos controladores del Ministerio de Justicia (DIPRES, CGR, entre otros) se considera adecuado el uso de estos instrumentos, siempre y cuando se encuadre en el gasto autorizado por la ley de presupuestos.

7.3 Modificaciones presupuestarias dentro del presupuesto vigente.

Cada Corporación de Asistencia Judicial, conforme el análisis de la ejecución presupuestaria y la proyección de ingresos y gastos, elabora conforme a los lineamientos estratégicos institucionales instruidos por cada Dirección General, las modificaciones presupuestarias de ingresos y/o gastos dentro de los subtítulos del presupuesto vigente, si así lo amerita.

En tanto se cumpla con las reglas de flexibilidad presupuestaria establecidas por los órganos controladores del Ministerio de Justicia (DIPRES, CGR, entre otros), se considera adecuado el uso de estos instrumentos, siempre y cuando se encuadre en el gasto autorizado por la ley de presupuestos.

8 Evaluación Presupuestaria

La evaluación presupuestaria es realizada por cada Corporación considerando los Ingresos y Gastos, lo que responde a un proceso permanente que permite la fluidez del gasto en función a la proyección de los recursos que se espera recaudar, captar u obtener; y por lo tanto, debe ser actualizada en forma continua por quien ha definido el Director(a) General de cada Corporación para tales efectos.

Se evalúa esta materia como una oportunidad de mejora, sobre todo en la actualización de la metodología de Evaluación Presupuestaria.

Las Corporaciones de Asistencia Judicial no realizan transferencias de recursos a otras instituciones. No obstante, las Corporaciones suscriben convenios de colaboración con otras instituciones públicas, como por ejemplo Municipios y Universidades, para que atiendan a sus vecinos.

Los recursos asociados a esos convenios, utilizados o no utilizados, son imputados al subtítulo evaluación presupuestaria.

Los saldos de recursos no utilizados en estos convenios son devueltos a las instituciones correspondientes.

La contabilidad de estos convenios es llevada en forma paralela y los recursos son rendidos a cada Institución.

Lo anterior se evalúa de forma positiva, ya que se lleva un control sobre los convenios y las CAJ reembolsan recursos en caso de ser pertinente de acuerdo a lo informado por el servicio. Entonces, por ejemplo, para esta evaluación (y el período de 4 años que cubre), se tiene claro la magnitud de los recursos asociados a convenios, los que están señalados en el punto 2.1 de las Fuentes de Financiamiento del anexo N° 5.

En relación a los procesos de compra y pago, las Corporaciones de Asistencia Judicial siguen las normas establecidas en la ley de Compras Públicas, por lo que son realizadas a través de Chilecompra. En resumen, esto significa que se utiliza la forma general de adquirir según la normativa, vale decir, la licitación pública; en su defecto la licitación privada; y finalmente el trato directo. Paralelamente, si los bienes o servicios que se deben adquirir se encuentran ofertados en el Convenio Marco, se utiliza esta modalidad. Lo anterior se evalúa positivamente ya que se ajusta a los requerimientos establecidos al Ministerio de Justicia.

Por otra parte, y desde un enfoque interno, se reciben las requisiciones de cada unidad, como también de bodega; y de acuerdo a la forma correspondiente se procede a hacer la compra respectiva emitiéndose la correspondiente orden de compra. Posteriormente, en lo que respecta al pago, éste se verifica una vez que se cumplen las condiciones relativas a la recepción conforme del bien o servicio respectivo por parte de la Corporación, en donde previa emisión de la factura por parte de proveedor se procede a su cancelación.

Cabe destacar que para los procesos de adquisiciones el Departamento de Asistencia Jurídica, con el objetivo de homologar los procedimientos internos en el marco de las metas de gestión año 2012, se elaboró un Manual de Adquisiciones y Servicios¹⁷¹ que contempla los procedimientos de compra y pago a proveedores, regulando con ello los procesos desarrollados por las Corporaciones en esta materia.

La información de recursos financieros de las 4 CAJ que se recibe a nivel central, DAJ/MINJUS, es suficiente y adecuada para monitorear el logro de los resultados esperados de las CAJ.

4.- Funciones y actividades de seguimiento y evaluación que realiza la unidad responsable

El Departamento de Asistencia Jurídica coordina y promueve la creación de indicadores de gestión y seguimiento. No obstante, buena parte de los procesos de seguimiento y evaluación son realizados de forma descentralizada por las propias CAJ. Entre las principales razones de esto, se encuentra la diferencia entre los sistemas de información utilizados por las diferentes CAJ, que afectan las capacidades de evaluación de su gestión (VER ANEXO 1).

La diferencia entre estos sistemas de información hace difícil comparar datos entre las CAJ y seguir tendencias a lo largo del tiempo, motivo por el cual este panel propuso la ejecución de un estudio complementario.

En este marco, se evalúa como una debilidad del programa, en términos de su evaluación y seguimiento, la existencia de múltiples programas de gestión de información. Esto genera dificultades para la generación de nueva información así como para la evaluación periódica de la gestión de las CAJ.

Un segundo elemento que limita las actividades de está dado por la propia autonomía de las Corporaciones, ya que el DAJ no tiene el poder de obligar a los directores CAJ a realizar acción alguna, lo que lleva a que buena parte de la coordinación se realice por medio de acuerdos o directrices entre las CAJ y el Ministerio de Justicia, lo que limita su capacidad de evaluar la marcha de las Corporaciones.

En el periodo analizado, se han desarrollado una serie de estudios tendientes a mejorar los servicios desarrollados por las CAJ. Estos estudios han sido licitados, lo que es bien valorado por el panel.

Entre los Estudios realizados se pueden citar los siguientes:

a) Rial Consultores. “Evaluación del Piloto del Nuevo Mecanismo de Focalización en las Corporaciones de Asistencia Judicial”. 2011

Objetivos

Evaluar el piloto del nuevo mecanismo de focalización, con el propósito de estudiar la factibilidad de implementarlo a nivel nacional.

¹⁷¹ Gobierno de Chile – CAJ. **Manual con procedimiento de adquisiciones para las Corporaciones de Asistencia Judicial**. Diciembre. 2012

Objetivos Específicos

1. Evaluar la pertinencia de utilizar el criterio de corte basado en el puntaje de la Ficha de Protección Social, acordado por la mesa técnica.
2. Evaluar la Entrevista de Primera Atención, como instrumento subsidiario para los casos de personas que no cuentan con FPS o que no califiquen con el puntaje mínimo del piloto.
3. Comparar los ingresos a la línea de patrocinio judicial antes y después de la aplicación del piloto con el nuevo mecanismo de focalización.
4. Evaluar la factibilidad de implementar el nuevo mecanismo de focalización a nivel nacional, proyectando por comuna y tipo de usuario con el nuevo sistema de clasificación para establecer el logro de una mejor adecuación de su clasificación.

Metodología

Se realizó análisis estadístico descriptivo, con la información entregada por el Ministerio de Justicia de los Centros Pilotos; y se analizó el comportamiento del ingreso de beneficiarios a la línea de patrocinio judicial, antes del piloto y como resultado de la aplicación de éste, con el nuevo mecanismo de focalización.

Resultados

Se concluye que el uso de la Ficha de Protección Social y la Entrevista de Primera Atención permiten focalizar las decisiones de patrocinio judicial en la población más vulnerable. También se detectaron diferencias en las decisiones de las Corporaciones: con casos muy distintos, como la CAJ de Biobío y de distintos Centros de Atención. Estas diferencias podrían ser reducidas mediante procesos de normalización de procedimientos de modo que las Corporaciones y Centros de Atención - por sus características particulares - no sean un factor decisivo en la determinación del acceso de la población a los servicios de asistencia judicial.

b) Universidad de Concepción. “Estudio diagnóstico de las necesidades de las usuarias de los servicios de patrocinio judicial otorgados por las Corporaciones de Asistencia Judicial”. 2013.

Objetivo

Diagnosticar las necesidades de las usuarias de las Corporaciones de Asistencia Judicial que acceden al Servicio de Patrocinio Judicial.

Objetivos específicos

1. Caracterizar los usuarios del servicio de patrocinio judicial.
2. Conocer las necesidades de las usuarias surgidas como consecuencia directa del servicio prestado, considerando su perfil.
3. Identificar los obstáculos y/o facilitadores en el acceso al servicio de Patrocinio Judicial de las usuarias.
4. Realizar un diagnóstico relacional del acceso y necesidades de hombres y mujeres en relación al servicio ofertado.
5. Proponer mejoras al servicio de Patrocinio Judicial que posibiliten la incorporación de la perspectiva de género en el otorgamiento de la prestación y acciones afirmativas para lograr equidad en la entrega del servicio.

Metodología

Se emplearon combinadamente las técnicas cualitativas (grupo focal con usuarias, profesionales de CAJMETRO y CAJBIOBIO, y entrevistas en profundidad con directivos y actores claves del sistema) y cuantitativas, a través de una encuesta representativa a usuarios y usuarias del servicio de Patrocinio Judicial de las 4 CAJ.

Resultados

El 72% de los usuarios/as que acceden a Patrocinio Judicial son de sexo femenino, que el principal estado civil de las mujeres es “soltera” y que generalmente viven con sus hijos. Por otro lado, el 76% de las usuarias tiene Ficha de Protección Social mientras que los hombres sólo el 43%, además el puntaje promedio declarado por la mujeres es menor que el de los hombres, lo cual revelaría una vulnerabilidad socioeconómica de las mujeres y a su vez mayor conocimiento de cómo funcionan las instituciones públicas.

Las mujeres acceden mayoritariamente a patrocinio judicial por causas de Familia, donde la materia específica más importante es Pensión Alimenticia y en el 89% de los casos actúan como demandantes.

En relación a las necesidades de infraestructura, el aspecto más importante es la “Privacidad para exponer sus problemas”, sin diferencia significativa según género. Respecto de las necesidades de Sala de Espera, el estudio logra detectar que “espacio para cuidado y atención de niños” es el ítem en que menos satisfecha está la necesidad de los usuarios.

Se aprecia que en general los usuarios declaran satisfechas de las necesidades atendidas, sólo observándose una relativa insatisfacción en tiempo total de tramitación, tiempo de espera para ser atendido y cumplimiento de plazos, sin diferencias por género.

Desde el análisis cuantitativo “La falta de recursos económicos” y el “desconocimiento de los servicios de la CAJ” son los principales obstáculos para acceder a los servicios de Patrocinio Judicial.

c) Universidad de Concepción. Estudio de satisfacción de usuarios en la línea de atención judicial de los consultorios jurídicos de las CAJ. 2011

Objetivo

Medir el nivel de satisfacción de los usuarios/as de las CAJ a nivel nacional que están haciendo uso del servicio que se entrega en la Línea de Patrocinio Judicial.

Metodología

Se definieron tres dimensiones, *aspectos de la oficina, calidad de la atención y tramitación en tribunales*. La evaluación de los aspectos considerados en cada dimensión se realiza utilizando la escala de 1 a 7, donde 7 es muy satisfecho y 1 muy insatisfecho.

Se realizó una muestra nacional de 3.602 usuarios/as, que tiene asociado un error de estimación de 1,6%. La distribución de la muestra por regiones fue calculada de manera que cada una de ellas sea estadísticamente significativa, con un error de estimación 6%.

Resultados

El 78,9% de los usuarios/as se declara como satisfecho o muy satisfecho (nota 6 ó 7), mientras que sólo un 5,5% se declara insatisfecho, con calificación igual o inferior a 4, de esta manera la satisfacción neta es de 73,4%. Por tipo de materia los usuarios/as en materia

familia son los que tienen el mayor nivel de satisfacción, (81,4%), mientras que en materia laboral presentan el nivel de satisfacción más bajo (68,4%).

d) Pragma Consulting. “Evaluación de satisfacción de los Egresados de Derecho y Licenciados en Ciencias Jurídicas y Sociales respecto al proceso de práctica profesional realizada en los Centros de Atención de las Corporaciones de Asistencia Judicial”. 2013.

Objetivo General

Conocer la percepción y la satisfacción de los postulantes al título de Abogado que realizan su práctica profesional en los Centros de Atención de las Corporaciones de Asistencia Judicial de las regiones de Tarapacá y Antofagasta (CAJTA), Valparaíso (CAJVAL), Metropolitana (CAJMETRO) y Biobío (CAJBIOBIO) e instituciones asociadas.

Objetivos Específicos

1. Caracterizar a los postulantes que realizan el proceso de práctica profesional en las distintas Corporaciones de Asistencia Judicial.
2. Medir el nivel de satisfacción de los postulantes al título de Abogado que realizan su práctica profesional en las distintas Corporaciones de Asistencia Judicial.
3. Evaluar los principales atributos valorados de la práctica profesional ejecutada en las cuatro Corporaciones de Asistencia Judicial.
4. Comparar los resultados de percepción y satisfacción de los postulantes al título de Abogado que realizan su práctica profesional entre las distintas Corporaciones de Asistencia Judicial.
5. Evaluar la percepción de cumplimiento de los protocolos y reglamento de práctica profesional desde el punto de vista de los postulantes al título de Abogado.

Metodología

Estudio cuantitativo, de carácter descriptivo con aplicación de cuestionario estructurado mediante entrevistas presenciales aplicadas en los Centros y/o Oficinas en las que se desempeñan los Postulantes.

Resultados

El 89.1% de los postulantes que realizan su práctica en la Corporación de Asistencia Judicial se declaran satisfechos.

A través de los grupos focales se pudo evidenciar que tanto estudiantes como abogados, presentan una valoración muy positiva del rol del postulante para la CAJ, en tanto reconocen el aporte que realizan a la institución, asimismo, se destaca la importante valoración que el proceso entrega para la formación del sentido social de los postulantes, siendo este un aspecto preponderante y motivador para la realización de la práctica.

Respecto a las etapas del proceso de la práctica profesional, se evidencia que en términos generales, los postulantes declaran estar altamente satisfechos con su práctica profesional.

El componente más problemático de la práctica es “Infraestructura e Insumos”. Esto ocurre en todas las Corporaciones de Asistencia Judicial y en todas las instituciones asociadas, a pesar de que estas últimas tienen un mejor desempeño en este ítem que los centros dependientes de las CAJ.

Es importante destacar que los conocimientos y competencias adquiridas por los postulantes es el principal beneficio percibido, siendo el atributo que es mejor evaluado con un 90.5 % de satisfacción.

Es importante indicar que la satisfacción de los postulantes no se relaciona con el lugar donde realizaron su práctica, siendo las instituciones en convenio una buena alternativa para suplir carencias de infraestructura y de recursos presentes en los consultorios de las distintas CAJ, sin embargo no se evidencia una diferencia significativa en la satisfacción de los postulantes que realizaron su práctica en dichas instituciones.

Anexo 3(a): Materias excluidas de tramitación en las CAJ

I MATERIAS EXCLUIDAS DE TRAMITACIÓN EN LA CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL DE LAS REGIONES DE TARAPACÁ Y ANTOFAGASTA

A) Materias en General:

1. Todas aquellas gestiones judiciales que no requieran por ley de un letrado.
2. Gestiones ante Servicios de la Administración Pública.
3. Todo asunto de competencia del Juzgado de Policía Local.
4. Asuntos administrativos.
5. Asuntos de competencia del Tribunal Tributario y Aduanero.
6. Asuntos medioambientales.
7. Todo asunto radicado en otros tribunales especiales.

B) Materia Civil:

1. Apelaciones una vez dictada la sentencia definitiva en que la CAJTA no ha intervenido.
2. Tercerías sin documentos justificativos de la posesión o dominio.
3. Posesiones efectivas.
4. Juicios de partición de bienes.
5. Confección de Testamentos.
6. Confección de Contratos y Escrituras en general.
7. Asuntos comerciales o tributarios
8. En materia civil no hay doble patrocinio, por tanto, se excluye a la contraparte
9. Juicios Arbitrales.
10. Juicios sobre distribución de aguas.
11. Juicios sobre pagos de ciertos honorarios.
12. Juicios de acción de desposeimiento contra terceros poseedores de la finca hipotecada o acensuada.
13. Autorización judicial para repudiar la legitimación de un interdicto.
14. Juicios de emancipación voluntaria.
15. Inventarios solemnes.
16. Dación de posesión efectiva de la herencia.
17. Declaración herencias yacentes.
18. Insinuación de donaciones.
19. Autorizaciones para enajenar, gravar o dar en arrendamiento por largo tiempo bienes de incapaces o para obligar a éstos como fiadores.
20. Ventas en pública subasta.
21. Declaraciones del derecho al goce de censo
22. Expropiaciones por causa de utilidad pública.
23. Juicios sobre arreglo de la avería común.
24. Juicio ejecutivo por cobro de facturas.

25. Gestiones a que dé lugar la declaratoria de quiebra, mientras el asunto se encuentre en convenio preventivo.
26. Protestos de cheques.

C) Materia Familia

1. Autorizaciones para salir del país (salvo calificación jurídica de complejidad)
2. Medidas de Protección (salvo designación del tribunal o calificación jurídica de complejidad)
3. Violencia Intrafamiliar por el demandado (salvo designación del tribunal o calificación jurídica de complejidad)
4. Cumplimiento de Alimentos (salvo situaciones extremas de complejidad)
5. Liquidaciones de sociedad conyugal cuando se trate de causas no tramitadas en esta unidad
6. Disenso para contraer matrimonio.
7. Otros voluntarios.

D) Materia Penal

1. Crímenes y delitos contra la propiedad (excepto robo con homicidio, violencia, intimidación)
2. Crímenes y delitos seguridad exterior y la soberanía del Estado.
3. Crímenes y delitos contra la seguridad interior del Estado.
4. Crímenes y simple delitos que afectan los derechos garantizados por la constitución, con excepción del secuestro.
5. Crímenes y simples delitos contra la fe pública, de las falsificaciones, del falso testimonio y perjurio.
6. Crímenes y simple delito cometidos por empleados públicos en el desempeño de sus cargos.
7. Crímenes y simple delitos cometidos contra el orden y seguridad públicos cometidos por particulares.
8. Crímenes y simples delitos que constituyen ultraje público.
9. Celebración de matrimonios ilegales.
10. Calumnias e injurias.
11. Robo por sorpresa.
12. Hurto.
13. Abigeato.
14. Receptación.
15. Usurpación.
16. Defraudaciones.
17. Estafas y otros engaños.
18. Incendio y otros estragos (Excepción: que tengan resultado de muerte o lesiones graves o graves gravísimas.)
19. Lesiones leves.
20. Daños
21. V.I.F. (excepto que sean de lesiones graves, graves gravísimas, muerte u opere presunción legal de gravedad de las mismas).
22. Daños.
23. Negligencia médica.

E) ODL

Excluyen de su conocimiento todas aquellas materias no contempladas en los Art. 420 y 421 del Código del Trabajo.

II. MATERIAS EXCLUIDAS DE TRAMITACIÓN EN LA CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL DE LA REGIÓN DE VALPARAÍSO

- 1) Constitución, modificación o disolución de sociedades civiles o comerciales;
- 2) Juicios derivados de la constitución, operación, disolución o liquidación de sociedades civiles o comerciales;
- 3) Juicios de partición de bienes;
- 4) Constitución de sindicatos o cooperativas;
- 5) Defensa de giradores, aceptantes y demás obligados al pago de cheques, letras y otros documentos mercantiles, en las gestiones civiles relacionadas con la notificación o cobro de tales documentos;
- 6) Asuntos de conocimiento de Juzgados de Policía Local;
- 7) Asuntos de conocimiento del Ministerio Público, de acuerdo a su L.O.C. N° 19.640;
- 8) Asuntos de conocimiento de la Defensoría Penal Pública.
- 9) Juicios arbitrales;
- 10) Juicios Tributarios;
- 11) Insinuación de Donaciones;
- 12) Asuntos Mineros.

III. MATERIAS EXCLUIDAS DE TRAMITACIÓN EN LA CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL DE LA REGIÓN METROPOLITANA

1) Línea Civil:

- Nulidad de concesiones mineras.
- Expropiación.
- Reclamación de multas Código Sanitario.
- Designación de administrador de edificio.
- Declaración de quiebra.
- Propositiones de convenio.
- Concurso a cargo judicial.
- Notificación de expropiación.
- Gestión de pago para expropiar.
- Declaración de herencia yacente.
- Manifestación minera.
- Pedimento minero.
- Aposición de sellos.
- Alzamiento de clausura sanitaria.
- Venta voluntaria en subasta pública.
- Tasación judicial.
- Cobro de dinero por obligaciones tributarias.
- Juicio arbitral.
- Remate por no pago de contribuciones.
- Procedimiento ante Juzgado de Policía Local y Ley del Consumidor.
- Tramitación de pensiones asistenciales y recalcule de las mismas.

2) Línea laboral:

- Reclamo contra resoluciones y multas administrativas.
- Reclamo por ilegalidad por constitución de un sindicato.
- Reclamo por inhabilidad sindical.

3) Línea de familia:

- Cumplimiento de alimentos decretados en territorio de la CAJ de origen.

4) Línea Víctimas:

- Patrocinio para personas víctimas de delitos que se encuentran fuera del catálogo reconocido como delito violentos por los CAVIS.

IV MATERIAS EXCLUIDAS DE TRAMITACIÓN EN LA CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL DE LA REGIÓN DEL BIOBÍO

1) Materias en general:

- 1) Todas aquellas gestiones judiciales que no requieren por ley un letrado, salvo posesión efectiva administrativa.
- 2) Gestiones ante Servicios de la Administración Pública.
- 3) Asuntos administrativos.
- 4) Asuntos de competencia del Tribunal Tributario y Aduanero.
- 5) Asuntos de conocimiento del Ministerio Público.
- 6) Asuntos de conocimiento de la Defensoría Penal Pública.
- 7) Asuntos mineros.

2) Materias civiles:

- 1) Apelaciones y otros Recursos de sentencias definitivas en que la CAJ no ha intervenido, salvo excepciones calificadas por el abogado jefe respectivo.
- 2) Demandas de arrendamiento, comodato precario, precario, acción reivindicatoria, o relativas a otras acciones relacionadas con inmuebles, que puedan culminar en un lanzamiento y respecto a las cuales no se haya ofrecido a las partes un proceso de RAC y/o mediación previa por el Servicio.
- 3) Juicio de partición de bienes, incluido el trámite de nombramiento de juez partidor.
- 4) Facción de inventario solemne.
- 5) Cumplimiento de sentencias judiciales que involucren lanzamientos.
- 6) Elaboración de minutas relativas a constitución o modificación de sociedades y empresas civiles y mercantiles.
- 7) Juicios derivados de la constitución, disolución o liquidación de sociedades civiles o comerciales.
- 8) Asuntos comerciales y tributarios
- 9) Reclamación de multas Código Sanitario.
- 10) Remate por no pago de contribuciones.
- 11) Doble patrocinio en materia civil, salvo lo dispuesto en materia de ley indígena o en otras materias reguladas en leyes especiales.
- 12) Juicios Arbitrales en general.
- 13) Juicios de aguas.

- 14) Juicios de acción de desposeimiento contra terceros poseedores de la finca hipotecada.
- 15) Insinuación de las donaciones.
- 16) Declaraciones de derecho al goce de censo.
- 17) Juicio Ejecutivo civil por cobro de cheques, letras de cambio, pagarés o facturas.
- 18) Gestiones a que dé lugar la declaratoria de quiebra mientras el asunto se encuentre en convenio preventivo.
- 19) En general, aquellos asuntos que, atendida su cuantía, no corresponde el otorgamiento del privilegio de pobreza.

3) Materias de familia:

- 1) Apelaciones y otros Recursos de sentencias definitivas en que la CAJ no ha intervenido, salvo excepciones calificadas por el abogado jefe respectivo.
- 2) Cumplimiento de sentencias, en etapa de solicitar apremios, salvo situación de extrema necesidad de asesoría judicial, como por ejemplo, persona anciana o con capacidad disminuida, contraparte asesorada por letrado, etc.

Fuente: **Sistema de derivaciones entre las Corporaciones de Asistencia Judicial.** 2013

Anexo 4: Análisis de Género de programas Evaluados.

CUADRO ANÁLISIS DE GÉNERO								
INFORMACIÓN DEL PROGRAMA			EVALUACIÓN DEL PROGRAMA					RECOMENDACIONES
Nombre Programa	Producto Estratégico Asociado ¿Aplica Enfoque de Género? (PMG)	Objetivo del Programa	1 ¿Corresponde incorporación Enfoque de Género en el Programa según evaluación? ¿Por qué?	2 ¿Se debió incorporar en definición de población objetivo?	3 ¿Se debió incorporar en definición de propósito o componente ?	4 ¿Se debió incorporar en provisión del servicio?	¿Se debió incorporar en la formulación de indicadores?	1.-En la propuesta de Estudio de caracterizar las limitaciones de acceso de los pobres a la justicia, debe contemplarse específicamente la situación del acceso de las mujeres al respecto. Esto ya que las principales usuarias cuantitativamente hablando de las CAJ son mujeres. 2.- Identificar indicadores de resultados y componentes de las usuarias de las CAJ 3.- Considerar mejoramiento o crear espacios en las infraestructuras que permitan la asistencia de mujeres con hijos pequeños, ya que fue una de las demandas que mencionaron las mujeres en el estudio.
			Ver más abajo punto 1)	¿Se incorpora?	¿Se incorpora?	¿Se incorpora?	¿Se incorpora?	
			Satisfact / Insatisfactor No corresponde	Satisfact / Insatisfactor No corresponde	Insatisfactoria- mente	Insatisfactori amente		
Corporación de Asistencia Judicial	Acercar la justicia a las personas, a través de procesos breves, transparentes y eficientes.	Garantizar a las personas el acceso a mecanismos judiciales y/o extrajudiciales que permitan resolver sus conflictos jurídicos.	Ver desarrollo a continuación					

1) Incorporación del enfoque de género: Se tienen algunas evidencias y datos estadísticos indirectos (percepción de las personas vulnerables sobre la justicia) de los problemas que tienen los sectores pobres para acceder a la justicia. Además, se ha constatado - como se verá más abajo en el estudio encargado por MINJU sobre el tema de género en las intervenciones de las CAJ -, que la mayor parte de las personas que concurren son mujeres, lo que indica que debiera incorporarse el tema de género, por ejemplo, considerando guarderías infantiles para las madres que concurren con niños a los consultorios, puesto que éstas no existen en las instalaciones CAJ.

Asimismo, tiene una relevancia particular el enfoque de género en el componente de **atención de delitos violentos**, ya que algunos de ellos afectan mayoritariamente a las mujeres. Es el caso de los delitos sexuales (85,2% de todas las víctimas son mujeres), violencia intrafamiliar (82%) y maltrato infantil (53,5%)¹⁷²

2) Población objetivo: Debido a lo señalado anteriormente es que entre la población considerada debe considerarse el tema género llevando, por ejemplo, una estadística detallada sobre sus perfiles y necesidades. De todos modos, no corresponde focalizarla expresamente, porque también los hombres deben ser sujetos del programa. En el caso de la **atención de delitos violentos** hay mujeres afectadas principalmente por ciertos tipos de delitos (sexuales, VIF y maltrato infantil) pero hay otro conjunto de delitos que afectan mayoritariamente a los hombres (homicidios 82,5%, robos 65,4% y cuasidelitos 63,3%)¹⁷³.

3) Propósito y componentes. No se debe incorporar porque los resultados y en la entrega de componentes está asociado a ambos géneros. Sin embargo, en la provisión de bienes y servicios e indicadores puede hacerse alguna distinción como se comenta a continuación.

4) Provisión de los bienes y servicios

En un estudio de los usuarios de las CAJ¹⁷⁴ constata que el mayor porcentaje está constituida por mujeres, probablemente porque los temas más atendidos son los de familia. Así, en el grupo etario entre los 18 y los 30 años el 77% de los usuarios son mujeres. El grupo etario que tiene menos participación de mujeres es la de 60 y más años con un 62%. A esto debe agregarse que en las entrevistas y en los focus group, se constató que la presencia de las mujeres es mayor que lo que las estadísticas señalan ya que “en las causas de hombres inscritos, una importante proporción de ellos, según se relata en la fase cualitativa, son acompañados o reemplazados por una mujer, quien es la persona que lo impulsa a tramitar su causa, y actúan de “interprete”, “gestora” y “tramitadora” durante el proceso”. De ahí se entiende que uno de los aspectos que tiene una menor calificación en relación a la sala de espera es “Espacio para el cuidado y atención de niños menores” con una nota de 4,65 (Escala de 1 a 7). Si se considera solo la evaluación de las mujeres esta calificación baja a 4,59. Este tema de infraestructura es un aspecto que debería abordarse considerando la importancia que tiene la presencia de mujeres. El estudio citado concluye que: “Considerando los hallazgos del estudio cualitativo, podemos plantear que es imperativo reconocer las necesidades particulares de las mujeres, quienes tienen responsabilidades del “cuidado de otros” dado por la crianza, o porque asumen el rol de cuidadoras de otros familiares, lo que puede estar generando una barrera a la hora de acceder a asistencia jurídica, así podemos presuponer que las mujeres tienen menos

¹⁷² Varela J. Fernanda (2012).op cit

¹⁷³ Ibid.

¹⁷⁴ Universidad de Concepción (2013). Op. cit

oportunidades para acceder a la CAJ, debido a los múltiples roles que deben asumir.” Entonces, desde esta evaluación se puede señalar que mejorar la infraestructura de los Consultorios apoyando en guarderías para niños, apuntaría en la dirección de facilitar el acceso de las mujeres a las CAJ

Por otra parte, en los Centros y Unidades de Atención integral a víctimas de delitos violentos se establece apropiadamente por parte del servicio que una de las perspectivas de intervención lo constituye el enfoque de género. Esto involucra que en el proceso de intervención se considera aspectos tales como, *sexo, roles de género, prejuicio, y discriminación*. También considera abordar el estereotipo que los operadores del sistema esperarían encontrarse, lo que puede llevar a la discriminación condicionando la forma en que se trata a las víctimas e influir en la resolución judicial de la causa. Este aspecto es abordado por el servicio en el documento: “Modelo de atención Centros y Unidades de Atención Integral a Víctimas de delitos violentos de las Corporaciones de Asistencia Judicial 2010, septiembre”, su elaboración apunta a protocolizar un modelo de atención homogéneo a nivel nacional.

Asimismo, se consideró como parte del cumplimiento de metas 2010 asociadas al desempeño y asignación de modernización de las CAJ capacitar a los coordinadores de los Centros de Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos en el tema de género, los que a su vez deberán replicar la capacitación al 100% de profesionales y funcionarios de sus respectivos CAVIS¹⁷⁵.

5) Formulación de indicadores

En los indicadores de propósito y de componentes se considera apropiadamente el registro diferenciado por sexo de los usuarios. Lo que falta es considerar las características de las mujeres (también de los hombres) que asisten a las CAJ. De este modo, se tendría un perfil de los usuarios. Por otra parte, falta generar indicadores que permitan diferenciar en algunas temáticas los resultados logrados entre hombres y mujeres. Por ejemplo, no se tiene identificado los resultados obtenidos en “pensiones alimenticias solicitadas” y si estos se cumplen. Del mismo, modo podrían identificarse otros temas de resultados y de componentes que permitieran hacer este seguimiento.

¹⁷⁵ Corporación de Asistencia Judicial. **Pauta para el cumplimiento de Metas asociadas a los Compromisos de Asignación Especial por Desempeño y Asignación de Modernización, de las Corporaciones de Asistencia Judicial, año 2010**

Anexo 5: Ficha de Presentación de Antecedentes Presupuestarios y de Gastos.

1.1 Presupuesto y Gasto Institucional

2010		Monto	%
Personal	\$ 6.919.452	\$ 7.315.396	106%
Bienes y Servicios de Consumo	\$ 40.440.411	\$ 41.428.565	102%
Inversión	\$ 54.276.493	\$ 28.324.343	52%
Transferencias	\$ 88.374.185	\$ 87.205.634	99%
Otros (Identificar)	\$ 94.670	\$ 1.382.985	1461%
TOTAL	\$ 190.105.211	\$ 165.656.923	87%

Año 2011	Presupuesto Inicial	Gasto Devengado	
		Monto	%
Personal	\$ 7.654.565	\$ 8.016.408	105%
Bienes y Servicios de Consumo	\$ 48.890.346	\$ 45.986.707	94%
Inversión	\$ 37.556.195	\$ 10.674.329	28%
Transferencias	\$ 97.428.202	\$ 87.864.975	90%
Otros (Identificar)	\$ 131.039	\$ 2.073.923	1583%
TOTAL	\$ 191.660.347	\$ 154.616.342	81%

Año 2012	Presupuesto Inicial	Gasto Devengado	
		Monto	%
Personal	\$ 7.990.679	\$ 8.383.459	105%
Bienes y Servicios de Consumo	\$ 49.286.343	\$ 47.886.992	97%
Inversión	\$ 65.254.571	\$ 4.549.703	7%
Transferencias	\$ 89.002.437	\$ 86.184.148	97%
Otros (Identificar)	\$ 46.606	\$ 7.285.782	15633%
TOTAL	\$ 211.580.636	\$ 154.290.084	73%

Año 2013	Presupuesto Inicial	Gasto Devengado	
		Monto	%
Personal	\$ 8.337.746	\$ 9.154.399	110%
Bienes y Servicios de Consumo	\$ 61.064.331	\$ 48.983.676	80%
Inversión	\$ 40.268.418	\$ 1.637.273	4%
Transferencias	\$ 80.148.050	\$ 80.976.495	101%
Otros (Identificar)	\$ 65.264	\$ 11.111.289	17025%
TOTAL	\$ 189.883.809	\$ 151.863.132	80%

Año 2014	Presupuesto Inicial
Personal	\$ 7.923.125
Bienes y Servicios de Consumo	\$ 53.121.711
Inversión	\$ 26.503.167
Transferencias	\$ 75.937.161
Otros (Identificar)	\$ 34.602
TOTAL	\$ 163.519.766

Fuente: Depto. Presupuestos y Finanzas, Ministerio de Justicia

2.1 Fuente de Financiamiento de Programas

Cuadro N°2
Fuentes de financiamiento de las Corporaciones de Asistencia Judicial (en miles de pesos año 2014)

Fuentes de Financiamiento	2010		2011		2012		2013		2014		Variación 2010-2014
	Monto	%	Monto	%	Monto	%	Monto	%	Monto	%	%
1. Presupuestarias	\$ 32.007.839	95,16%	\$ 32.512.533	93,97%	\$ 32.718.422	94,05%	\$ 33.663.211	93,30%	\$ 34.285.184	94%	7,11%
1.1. Asignación específica al Programa	\$ 32.007.839	95,16%	\$ 32.512.533	93,97%	\$ 32.718.422	94,05%	\$ 33.663.211	93,30%	\$ 34.285.184	94%	7,11%
1.2. Asignación institución responsable (ítem 21, 22 y 29, entre otros)	\$ 0	0%	\$ 0	0%	\$ 0	0%	\$ 0	0%		0%	
1.3. Aportes en presupuesto de otras instituciones públicas	\$ 0	0%	\$ 0	0%	\$ 0	0%	\$ 0	0%		0%	
2. Extrapresupuestarias	\$ 1.626.627	4,84%	\$ 2.085.071	6,03%	\$ 2.070.720	5,95%	\$ 2.416.892	6,70%	\$ 2.197.807	6%	35,11%
2.1 Otras fuentes, sector privado, aportes de beneficiarios, organismos internacionales, etc.	\$ 1.626.627	4,84%	\$ 2.085.071	6,03%	\$ 2.070.720	5,95%	\$ 2.416.892	6,70%	\$ 2.197.807	6%	35,11%
Total	\$ 33.634.466		\$ 34.597.604		\$ 34.789.142		\$ 36.080.103		\$ 36.482.991		8,47%

Fuente: Depto. De presupuesto y Finanzas MINJU.

2.2 Presupuesto Programa en Institución

Año	Presupuesto Inicial de la Institución responsable	Presupuesto Inicial del Programa	% Respecto del presupuesto inicial de la institución responsable
2010	\$ 190.105.211	\$ 32.007.839	17%
2011	\$ 191.660.347	\$ 32.512.533	17%
2012	\$ 211.580.636	\$ 32.718.422	15%
2013	\$ 189.883.809	\$ 33.663.211	18%
2014	\$ 163.519.766	\$ 34.285.184	21%

Fuente: Departamento de Presupuestos y Finanzas, Ministerio de Justicia

2.3 Presupuesto y Gasto Programa

Año 2010	Presupuesto Inicial	Gasto Devengado del Presupuesto	
		Monto	%
Personal	\$ 28.559.437	\$ 28.559.437	100%
Bienes y Servicios de Consumo	\$ 3.448.402	\$ 3.448.402	100%
Inversión	\$ 0	\$ 0	
Otros (Identificar)	\$ 0	\$ 0	
Total	\$ 32.007.839	\$ 32.007.839	100%

Año 2011	Presupuesto Inicial	Gasto Devengado del Presupuesto	
		Monto	%
Personal	\$ 29.198.045	\$ 29.198.045	100%
Bienes y Servicios de Consumo	\$ 3.314.488	\$ 3.314.488	100%
Inversión	\$ 0	\$ 0	
Otros (Identificar)	\$ 0	\$ 0	
Total	\$ 32.512.533	\$ 32.512.533	100%

Año 2012	Presupuesto Inicial	Gasto Devengado del Presupuesto	
		Monto	%
Personal	\$ 29.498.984	\$ 29.498.984	100%
Bienes y Servicios de Consumo	\$ 3.219.438	\$ 3.219.438	100%
Inversión	\$ 0	\$ 0	
Otros (Identificar)	\$ 0	\$ 0	
Total	\$ 32.718.422	\$ 32.718.422	100%

Año 2013	Presupuesto Inicial	Gasto Devengado del Presupuesto	
		Monto	%
Personal	\$ 30.476.671	\$ 30.476.671	100%
Bienes y Servicios de Consumo	\$ 3.186.540	\$ 3.186.540	100%
Inversión	\$ 0	\$ 0	
Otros (Identificar)	\$ 0	\$ 0	
Total	\$ 33.663.211	\$ 33.663.211	100%

Fuente: Departamento de Presupuestos y Finanzas, Ministerio de Justicia

2.4 Gasto Total de las Corporaciones de Asistencia Judicial (Miles \$ 2014)

Año	Gasto Devengado del Presupuesto	Otros Gastos	Total Gasto del Programa
2010	\$ 32.007.839	\$ 2.694.483	\$ 34.702.322
2011	\$ 32.512.533	\$ 2.826.442	\$ 35.338.975
2012	\$ 32.718.422	\$ 4.910.227	\$ 37.628.649
2013	\$ 33.663.211	\$ 3.802.775	\$ 37.465.986

Fuente: Departamento de presupuestos y finanzas. Ministerio de Justicia.

2.5 Gasto total por ítem de las Corporaciones de Asistencia Judicial (Miles \$ 2014)

Año 2010	Gasto Total del Programa	%
Personal	\$ 28.262.920	81%
Bienes y Servicios de Consumo	\$ 5.073.002	15%
Inversión	\$ 110.219	0%
Otros (Identificar)	\$ 1.256.181	4%
Total	\$ 34.702.322	100%

Año 2011	Gasto Total del Programa	%
Personal	\$ 29.264.234	83%
Bienes y Servicios de Consumo	\$ 4.908.510	14%
Inversión	\$ 113.901	0%
Otros (Identificar)	\$ 1.052.330	3%
Total	\$ 35.338.975	100%

Año 2012	Gasto Total del Programa	%
Personal	\$ 31.098.149	83%
Bienes y Servicios de Consumo	\$ 5.402.114	14%
Inversión	\$ 91.557	0%
Otros (Identificar)	\$ 1.036.829	3%
Total	\$ 37.628.649	100%

Año 2013	Gasto Total del Programa	%
Personal	\$ 31.863.733	85%
Bienes y Servicios de Consumo	\$ 4.850.557	13%
Inversión	\$ 45.355	0%
Otros (Identificar)	\$ 706.341	2%
Total	\$ 37.465.986	100%

Fuente: Departamento de Presupuestos y Finanzas, Ministerio de Justicia

2.6 Gasto Producción

AÑO 2010	Arica y Parinacota	Tarapacá	Antofagasta	Atacama	Coquimbo	Valparaíso	O'Higgins	Mauye	Biobío	Araucanía	Los Ríos	Los Lagos	Aysén	Magallanes	Región Metropolitana	Total
Orientación, prevención, promoción e información D's		\$ 399.060				\$ 498.446			\$ 1.719.573						\$ 3.159.972	\$ 5.777.051
Resolución alternativa de conflictos		\$ 29.538				\$ 8.985			\$ 131.758						\$ 369.689	\$ 539.970
Patrocinio Judicial		\$ 2.244.607				\$ 4.814.722			\$ 6.616.222						\$ 8.093.081	\$ 21.768.632
CAVI		\$ 280.614				\$ 411.691			\$ 594.220						\$ 866.773	\$ 2.153.298
Total	\$ 0	\$ 2.953.819	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 5.733.844	\$ 0	\$ 0	\$ 9.061.773	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 12.489.515	\$ 30.238.951

AÑO 2011	Arica y Parinacota	Tarapacá	Antofagasta	Atacama	Coquimbo	Valparaíso	O'Higgins	Maule	Biobío	Araucanía	Los Ríos	Los Lagos	Aysén	Magallanes	Región Metropolitana	Total
Orientación, prevención, promoción e información D°s	\$ 69.412	\$ 156.171	\$ 175.015	\$ 88.275	\$ 133.405	\$ 343.185	\$ 367.273	\$ 466.196	\$ 801.410	\$ 358.363	\$ 138.825	\$ 374.543	\$ 108.091	\$ 130.244	\$ 2.409.926	\$ 6.120.334
Resolución alternativa de conflictos	\$ 4.256	\$ 9.574	\$ 10.730	\$ 2.356	\$ 3.560	\$ 9.159	\$ 42.964	\$ 54.536	\$ 61.376	\$ 27.445	\$ 10.632	\$ 28.684	\$ 8.279	\$ 15.237	\$ 281.918	\$ 570.706
Patrocinio Judicial	\$ 350.466	\$ 788.515	\$ 883.655	\$ 770.537	\$ 1.164.457	\$ 2.995.571	\$ 940.531	\$ 1.193.855	\$ 3.069.686	\$ 1.372.658	\$ 531.751	\$ 1.434.628	\$ 414.031	\$ 333.536	\$ 6.171.442	\$ 22.415.319
CAVI	\$ 48.702	\$ 109.575	\$ 122.796	\$ 63.767	\$ 96.367	\$ 247.904	\$ 100.734	\$ 127.866	\$ 265.613	\$ 118.773	\$ 46.012	\$ 124.135	\$ 35.825	\$ 35.723	\$ 660.985	\$ 2.204.777
Total	\$ 472.836	\$ 1.063.835	\$ 1.192.196	\$ 924.935	\$ 1.397.789	\$ 3.595.819	\$ 1.451.502	\$ 1.842.453	\$ 4.198.085	\$ 1.877.239	\$ 727.220	\$ 1.961.990	\$ 566.226	\$ 514.740	\$ 9.524.271	\$ 31.311.136

AÑO 2012	Arica y Parinacota	Tarapacá	Antofagasta	Atacama	Coquimbo	Valparaíso	O'Higgins	Maule	Biobío	Araucanía	Los Ríos	Los Lagos	Aysén	Magallanes	Región Metropolitana	Total
Orientación, prevención, promoción e información D°s	\$ 66.508	\$ 145.756	\$ 167.191	\$ 81.326	\$ 126.948	\$ 316.240	\$ 464.773	\$ 582.597	\$ 850.972	\$ 384.170	\$ 142.795	\$ 382.032	\$ 118.085	\$ 181.878	\$ 3.274.670	\$ 7.285.941
Resolución alternativa de conflictos	\$ 4.922	\$ 10.789	\$ 12.375	\$ 1.003	\$ 1.566	\$ 3.900	\$ 30.933	\$ 38.774	\$ 65.195	\$ 29.432	\$ 10.940	\$ 29.269	\$ 9.047	\$ 12.105	\$ 217.947	\$ 478.197
Patrocinio Judicial	\$ 374.092	\$ 819.834	\$ 940.398	\$ 763.028	\$ 1.191.068	\$ 2.967.074	\$ 923.254	\$ 1.157.304	\$ 3.097.623	\$ 1.398.415	\$ 519.786	\$ 1.390.632	\$ 429.843	\$ 361.293	\$ 6.504.997	\$ 22.838.641
CAVI	\$ 46.768	\$ 102.493	\$ 117.566	\$ 66.473	\$ 103.761	\$ 258.481	\$ 104.837	\$ 131.414	\$ 269.706	\$ 121.758	\$ 45.257	\$ 121.081	\$ 37.426	\$ 41.026	\$ 738.656	\$ 2.306.703
Total	\$ 492.290	\$ 1.078.872	\$ 1.237.530	\$ 911.830	\$ 1.423.343	\$ 3.545.695	\$ 1.523.797	\$ 1.910.089	\$ 4.283.496	\$ 1.933.775	\$ 718.778	\$ 1.923.014	\$ 594.401	\$ 596.302	\$ 10.736.270	\$ 32.909.482

AÑO 2013	Arica y Parinacota	Tarapacá	Antofagasta	Atacama	Coquimbo	Valparaíso	O'Higgins	Maule	Biobío	Araucanía	Los Ríos	Los Lagos	Aysén	Magallanes	Región Metropolitana	Total
Orientación, prevención, promoción e información D°s	\$ 55.164	\$ 124.632	\$ 136.576	\$ 425.826	\$ 700.176	\$ 1.666.521	\$ 389.877	\$ 488.712	\$ 841.503	\$ 385.310	\$ 156.774	\$ 397.419	\$ 116.951	\$ 155.470	\$ 2.800.285	\$ 8.841.196
Resolución alternativa de conflictos	\$ 4.113	\$ 9.292	\$ 10.182	\$ 14.075	\$ 23.142	\$ 55.083	\$ 40.529	\$ 50.805	\$ 64.614	\$ 29.585	\$ 12.038	\$ 30.515	\$ 8.980	\$ 16.162	\$ 291.105	\$ 660.220
Patrocinio Judicial	\$ 397.766	\$ 898.679	\$ 984.805	\$ 430.853	\$ 708.448	\$ 1.686.204	\$ 946.588	\$ 1.186.546	\$ 3.050.966	\$ 1.396.991	\$ 568.403	\$ 1.440.890	\$ 424.023	\$ 377.470	\$ 6.798.830	\$ 21.297.462
CAVI	\$ 57.066	\$ 128.930	\$ 141.286	\$ 67.558	\$ 111.085	\$ 264.399	\$ 86.181	\$ 108.028	\$ 266.059	\$ 121.824	\$ 49.568	\$ 125.651	\$ 36.976	\$ 34.366	\$ 618.992	\$ 2.217.969
Total	\$ 514.109	\$ 1.161.533	\$ 1.272.849	\$ 938.312	\$ 1.542.851	\$ 3.672.207	\$ 1.463.175	\$ 1.834.091	\$ 4.223.142	\$ 1.933.710	\$ 786.783	\$ 1.994.475	\$ 586.930	\$ 583.468	\$ 10.509.212	\$ 33.016.847

Fuente: Departamento de Presupuestos y Finanzas, Ministerio de Justicia.

2.7 Gasto de Administración.

AÑO	Gastos de administración	Gastos de producción de los Componentes	Total Gasto del Programa
2010	\$ 4.463.371	\$ 30.238.951	\$ 34.702.322
2011	\$ 4.027.839	\$ 31.311.136	\$ 35.338.975
2012	\$ 4.719.167	\$ 32.909.482	\$ 37.628.649
2013	\$ 4.449.139	\$ 33.016.847	\$ 37.465.986

2.8 Metodología¹⁷⁶

Metodología Gasto por Componente

La metodología utilizada por las Corporaciones de Asistencia Judicial fue trabajada el año 2000, donde en un intento por establecer los costos por cada una de las líneas de servicio se acordó realizar una segregación de gasto por componentes. Para lo cual se asignó tiempos a cada una de las líneas de servicio considerando para ello las diversas acciones que estas involucraban, tiempos que serían cruzados con la información estadística sobre el número total de atenciones realizadas, efectuando para ello la distinción entre atenciones por ingreso y atenciones por seguimiento.

Los componentes definidos fueron los siguientes:

- C(1) : Orientación e Información
- C(2) : RAC (Resolución Alternativa de Conflictos + Centros de Mediación)
- C(3) : Patrocinio Judicial
- C(4) : CAVI
- C(5) : Prevención y Promoción de Derechos.
- C(6) : Práctica de Postulantes

De estos componentes como se señaló se distinguieron entre los directos que son aquellas líneas de servicio que corresponden a usuarios que ingresan al servicio e indirectos que corresponden a la línea de Prevención y Promoción de Derechos y Práctica de Postulantes.

▪ **Definición para el cálculo de los componentes directos:**

C(1): N° atenciones en Orientación e Información * tiempo asociado orientación e información.

C(2): N° atenciones RAC * tiempo asociado a RAC.

C(3): N° atenciones Patrocinio Judicial * tiempo asociado a patrocinio judicial.

C(4): CAVI

Para los componentes C(2) y C(3), las atenciones están definidas:

N° ingresos + N° seguimientos realizados

¹⁷⁶ Estos antecedentes fueron proporcionados por el Servicio en documentos enviados por email el 7 de marzo. Estos documentos son: Metodología Gasto por Componente CAJ 2002; Criterio de Cálculo del Gasto de Administración en las Corporaciones de Asistencia Judicial y, Ejemplo forma de determinación de gastos por componentes año 2011

- **Definición para el cálculo de los componentes Indirectos:**

C(5): N° eventos o actividades * tiempo asociado a eventos + N° sesiones * tiempo asociado sesiones.

C(6): N° postulantes * tiempo asociado a la formación.

- **Fórmula para el cálculo por componente**



F : Factor

C : Componente.

T : Tiempo

A : Atenciones, en el caso directo.

Actividades y eventos para la Difusión.

N° Postulantes para la formación de estos.

- **Tiempos Promedio Estimado por cada Componente**

Para establecer los tiempos promedios estimados por cada componente se trabajó con representantes de las cuatro Corporaciones de Asistencia Judicial, quienes a partir de su experiencia y la realidad en la que se encontraban inmersos el año 2000. Esta se caracterizaba por la escrituración de los procesos judiciales y la ausencia de procedimientos orales bajo el componente de Patrocinio Judicial y la responsabilidad de otorgar atención en RAC en todos los asuntos de familia. En esos años la demanda de los servicios de mediación era muy distinta a la que actualmente se registra dado que las Corporaciones eran la principal y en algunas regiones la única oferta pública en materia de mediación, situación que ha cambiado radicalmente a partir de la reforma de la Ley de Familia.

En la actualidad en materia de patrocinio, del total de causas representada por las Corporaciones de Asistencia Judicial ante los Tribunales de Familia el 84% corresponde a materias de familia, las que se encuentran bajo un sistema oral, por lo que los tiempos asignados hace aproximadamente 12 años es totalmente distinto a lo que enfrentan en estos momentos. Lo mismo sucede con el componente RAC donde las atenciones efectuadas por los centros de mediación al momento de ser diseñada esta metodología corresponde a un servicio distinto al que actualmente otorgan dichos centros. Es así como a partir de la reforma de familia deben reorientar sus servicios a fin de evitar duplicidad de la oferta del Estado al comenzar el funcionamiento de la mediación licitada, razón por la que comienzan a explorar mediaciones en materia penal, vecinal y comunitaria, la que involucra tiempos muy distintos a los establecidos desde la perspectiva de la mediación familiar.

A continuación se presentan las variables y la asignación de tiempos promedios estimados por cada componente, lo que fue consensuado en su momento por las cuatro Corporaciones.

Componentes	Variables	Asignación Tiempos Promedio Estimado (minutos)
C(1) Orientación e Información	Nº Atenciones	30
C(2) Resolución Alternativa de Conflictos	Otros RAC	
	Nº Ingresos	30
	Nº atenciones seguimiento	75
	Mediación	
	Casos mediados	
	Nº Ingresos	30
C(3)Patrocinio Judicial	Nº Ingresos	20
	Nº atenciones de seguimiento	245
C(4) CAVI	▪ Ver nota	0
C(5) Prevención y Promoción de Derechos	Nº eventos	180
	Nº sesiones	120
C(6)Formación de Postulantes		1.993