

**RESUMEN EJECUTIVO
CORPORACIONES DE ASISTENCIA JUDICIAL (CAJ)**

**MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS
SUBSECRETARÍA DE JUSTICIA**

La evaluación presentada en este informe fue elaborada por un Panel de evaluadores externos e independientes seleccionados vía concurso público, y DIPRES no necesariamente comparte la visión y/o totalidad de recomendaciones entregadas.

**PANELISTAS:
Patricio Navarro Inostroza (Coordinador)
Cristian Letelier Gálvez
Rodrigo Salas Portuguez**

NOVIEMBRE - JUNIO 2022

NOMBRE PROGRAMA: CORPORACIONES DE ASISTENCIA JUDICIAL AÑO DE INICIO: 1981 MINISTERIO RESPONSABLE: MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS SERVICIO RESPONSABLE: SUBSECRETARÍA DE JUSTICIA
--

RESUMEN EJECUTIVO

PERÍODO DE EVALUACIÓN: 2018 - 2021

PRESUPUESTO PROGRAMA AÑO 2022: \$52.956 millones¹

1. Descripción general del programa

Las Corporaciones de Asistencia Judicial (CAJ) son entidades de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propios, que no persiguen fines de lucro. Tienen por objeto proporcionar asistencia judicial y/o jurídica gratuita a personas de escasos recursos, así como también proveer los medios para que los egresados de derecho puedan realizar la práctica profesional para obtener el título de abogado. Las CAJ son 4 y cubren todo el territorio nacional. Fueron creadas por la Ley 17.995 del año 1981 y cada una cuenta con su propio estatuto. La de Tarapacá (CAJTA) incluye las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá y Antofagasta; la de Valparaíso (CAJVAL) abarca las regiones de Atacama, Coquimbo y Valparaíso; la Metropolitana (CAJMETRO) considera las regiones Metropolitana, O'Higgins, Maule y Magallanes y la Antártica Chilena; y la del Biobío (CAJBIOBIO) comprende las regiones de Ñuble, Biobío, Araucanía, Los Ríos, Los Lagos y Aysén.

Las Corporaciones se vinculan con el Presidente de la República a través del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (MinjuDDHH), Cartera que les supervisa técnica y financieramente a través de su División Judicial, específicamente por medio del Departamento de Asistencia Jurídica (DAJ). Las CAJ otorgan sus servicios a través de Consultorios Jurídicos (CJ) Fijos y Móviles, de los Centros de Mediación (CMED), de los Centros de Atención Integral a Víctimas (CAVI), de las Oficinas de Defensa Laboral (ODL) y de las Oficinas de Defensa Jurídica Integral de Adultos Mayores.

▪ *Objetivos de Fin y Propósito*

FIN: Contribuir a hacer efectiva la garantía constitucional de igual protección de la ley a todas las personas.

¹ Se trata de la partida 10, Capítulo 01, Partida 01, agrupándose en dos asignaciones del subtítulo de transferencias corrientes: la 24.03.208 "Corporaciones de Asistencia Judicial" y la 24.03.209 "Corporaciones de Asistencia Judicial - Programa de Representación Jurídica Adulto Mayor". A estos recursos se suman los provenientes de convenios firmados con municipios y universidades, así como ingresos por costas judiciales en juicios de resultado favorable, y reintegros por licencias médicas. Estos montos no exceden en ningún año el 11% de los recursos del programa, ascendiendo en el año 2021 a \$4.217 millones (7%).

PROPÓSITO: Otorgar servicios jurídicos² gratuitos y oportunos³ para el acceso a la justicia de quienes no pueden procurárselos por sí mismos⁴.

- *Descripción de los componentes*

Los componentes de las CAJ son 7:

COMPONENTE 1: Orientación e información en Derecho.

Se trata de la primera acogida que se brinda a todos los usuarios y usuarias con necesidades jurídicas⁵ en todos los centros de atención de las CAJ, a través de una o más entrevistas en que se realiza una asesoría profesional de un abogado/a y/o asistente social, quien acoge y entrega información socio-jurídica respecto a la necesidad o el problema que les afecta, cuya materia puede o no ser de competencia de la Corporación.

Cuando son de su incumbencia, se les ofrecen las alternativas de solución de acuerdo a su oferta programática (Componente solución colaborativa de conflictos y/o Componente patrocinio judicial y/o Componentes de Atención especializada). Eventualmente, puede implicar la derivación a otra institución o servicio público, y/o el cierre de la consulta una vez que es asesorado profesionalmente.

COMPONENTE 2: Solución Colaborativa de Conflictos (SCC).

Servicio de carácter universal⁶, para personas y organizaciones (por ejemplo, Junta de Vecinos), en el cual un tercero profesional, facilita el diálogo y promueve la búsqueda de acuerdos entre las partes involucradas, procurando su participación.

El proceso se materializa en una o más sesiones individuales y/o conjuntas, en las que el profesional utiliza técnicas y herramientas destinadas a conciliar y/o mediar posiciones, en pos de una solución satisfactoria y aceptable para todos los intervinientes.

El cierre del servicio se produce al alcanzar un acuerdo total o parcial, o luego de que uno o más involucrados desiste. También existen cierres administrativos, como son la de constatar el abandono del caso por parte del usuario, declarar expresamente el abandono del proceso, o la imposibilidad de continuar con el mismo.

Entre los tipos de servicios que incluye la SCC está la **conciliación**, en la cual un tercero imparcial facilita la negociación entre partes, proponiendo bases de arreglo o criterios objetivos para el logro de un acuerdo. En la **mediación** un tercero neutral facilita el diálogo colaborativo entre las partes, con el objeto de que ellas encuentren por sí mismas una solución que resuelva el conflicto, satisfaciendo los intereses de los involucrados.

² Los servicios jurídicos incluyen asistencia judicial y la solución colaborativa de conflictos.

³ Se refiere entregar al solicitante el servicio cuando es requerido y no cuando el sistema pueda.

⁴ Aquellas personas que no pueden procurársela por sí mismos son aquellas que no tienen la posibilidad, por razones económicas o sociales (grupo discriminado) u otras (geográficas), de acceder a los servicios que brindan impartición de justicia a través de una resolución pronta, completa e imparcial.

⁵ Existencia de un derecho que se encuentra en conflicto entre dos o más partes, o situaciones en que se tiene la percepción de que sus derechos son o podrían ser vulnerados por terceros, sean estos públicos o privados.

⁶ No existe calificación socioeconómica para efectos de la entrega del servicio.

COMPONENTE 3: Representación en juicio o patrocinio judicial.

Se refiere a la asesoría profesional de abogados/as para representar al usuario/a ante los tribunales de justicia en la búsqueda de una solución ante un conflicto jurídico. En estos casos, la representación implica levantar la información, elaborar los escritos y representar a los usuarios en las audiencias.

Los consultorios jurídicos⁷ CAJ brindan este servicio principalmente en materias de familia y civiles, las Oficinas de Defensa Laboral en asuntos de ese tipo, y en los Centros de Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos se otorga patrocinio mayoritariamente en asuntos penales, y en algunas causas de índole familiar y civil vinculadas al ilícito o sus efectos.

Para acceder a este componente, a las personas se les aplican criterios de focalización socioeconómica. De este modo, se establece el ingreso automático a las personas que forman parte del primer hasta el quinto decil más vulnerable, adultos mayores, y otras situaciones específicamente contempladas en el mecanismo. En tanto, quienes se encuentren entre el sexto y el octavo decil, deberán ser calificados socioeconómicamente por un profesional del servicio, en base a un instrumento diseñado para estos efectos. Por normativa legal pueden acceder a este servicio otras personas a las que no se les aplica criterios de focalización socioeconómica.

Asimismo, podrán acceder al servicio de representación judicial quienes hubiesen participado de un proceso colaborativo, el cual debió haber concluido de manera frustrada (sin acuerdo o con acuerdo parcial) perseverando en la posibilidad de resolver el asunto por la vía judicial a través de esta línea. En este caso, también debe efectuarse previamente la calificación socioeconómica del usuario/a.

COMPONENTE 4: Atención integral a víctimas de delitos violentos.

Servicio especializado orientado a toda persona afectada directa o indirectamente por delitos violentos. Las materias atendidas son esencialmente delitos violentos y, excepcionalmente, se incluyen otros casos de delitos de mayor connotación social (DMCS) o aquellos en que la víctima de algún delito no violento se encuentre gravemente afectada.

Este servicio se entrega en los Centros de Atención Integral a Víctimas (CAVI)⁸, donde se brinda atención reparatoria en tres áreas: *jurídica*, donde se orienta e informa y se otorga patrocinio y representación judicial; *psicológica*, en pos de una intervención reparatoria, que incluye evaluaciones del daño, acompañamiento de un profesional durante el proceso judicial, elaboración y presentación de informes en juicio; y *social*, que se otorga a la víctima y a su familia. Algunos Centros disponen, además, de apoyo psiquiátrico, particularmente en situación de crisis, y tratamiento de apoyo farmacológico.

Las atenciones son entregadas de manera interdisciplinaria a las víctimas según las necesidades de cada caso, tanto directas (se efectúa personalmente con la víctima) como indirectas (sin la presencia de la persona afectada) de dichos delitos.

⁷ Al año 2021 habían 163 CJ

⁸ Existe, al menos, un CAVI por región. La Región de Valparaíso tiene dos y la Región Metropolitana cinco.

COMPONENTE 5: Prevención de conflictos y promoción de derechos.

Servicio profesional de asistencia jurídico-social que realizan los propios centros de atención de las CAJ, de carácter universal, destinado, en el caso de la prevención, a evitar la ocurrencia de conflictos o a minimizar sus efectos, empoderando a la comunidad en la detección y prevención de conflictos socio-jurídicos. Para esto se realizan campañas formativas de capacitación legal, talleres y seminarios de educación en derechos, formación de monitores, entre otros

Por otra parte, la promoción de derechos comprende todas aquellas acciones de sensibilización, difusión e información dirigidas a la comunidad, en un ámbito específico, con la finalidad de empoderarla, promoviendo el respeto y el cumplimiento de la ley. Estas se realizan en lugares públicos (plazas ciudadanas), charlas a un grupo de la comunidad, participación en programas radiales o de televisión y publicaciones en redes sociales de temáticas jurídicas, psicológicas y/o sociales.

COMPONENTE 6: Práctica profesional de postulantes al título de abogado.

Se ofrece la realización de la práctica profesional a los egresados y licenciados en ciencias jurídicas, postulantes al título de abogado de todo el país. La práctica tiene una duración de seis meses consecutivos e ininterrumpidos.

Cada practicante estará a cargo de un abogado tutor. Entre las tareas que asumen están las de asistir a las reuniones jurídicas, resolver las consultas del público, estudiar los aspectos de hecho y de derecho de los asuntos que se le encomienden, evacuar con prontitud las diligencias y trámites que procedan, presentar en los tribunales respectivos u oficinas que correspondan los escritos y solicitudes del caso. Excepcionalmente (ante la imposibilidad de la asistencia de un abogado de la CAJ), los postulantes pueden reemplazar a los abogados representando a los usuarios en las audiencias⁹.

Para realizar las prácticas los egresados y licenciados en ciencias jurídicas deben postular. Las CAJ consideran estas solicitudes, de acuerdo a la capacidad de éstas para acogerlas y a través de convenios de las CAJ con otras entidades (Ministerio Público, Defensoría Penal Pública). En el otorgamiento de los cupos se considera la preferencia del postulante.

COMPONENTE 7: Defensa Jurídica Integral a Adultos Mayores.

Servicio especializado que brinda atención jurídica (Representación Judicial y SCC) y social a los adultos mayores (personas de 60 años o más) en las Oficinas de Defensa Jurídica Integral Adultos Mayores. El apoyo a los usuarios se hace a través de duplas socio-jurídicas, compuestas de un abogado y un trabajador social. La atención del servicio está circunscrita a las capitales regionales, sin embargo, las duplas cumplen el rol de referentes técnicos en cada región, lo que permite que puedan asesorar profesionalmente a equipos ubicados en capitales de provincia y comunas con asiento de tribunal ante casos complejos.

Este grupo etario ingresa a la atención sin focalización socioeconómica previa, dada la especial condición de vulnerabilidad en que se encuentran en general las personas mayores. Si durante el curso del patrocinio se detecta posee medios económicos para

⁹ Para esto se cuenta con protocolos que los habilitan para representar a los usuarios en las audiencias.

procurarse asistencia jurídica por sí, se puede someter a una evaluación de su situación socioeconómica.

Cuadro 1. Población objetivo y beneficiaria por componente. 2018 - 2021

Componentes	2018			2019			2020			2021		
	Objetivo (a)	Beneficiarios (b)	b/a %	Objetivo (a)	Beneficiarios (b)	b/a %	Objetivo (a)	Beneficiarios (b)	b/a %	Objetivo (a)	Beneficiarios (b)	b/a %
C1 Orientación e Información	11.520.812	661.245	5,7%	11.792.991	701.508	5,9%	12.058.829	613.746	5,1%	12.232.287	668.488	5,5%
C2 Solución Colaborativa de Conflictos	11.520.812	16.744	0,1%	11.520.812	21.320	0,2%	12.058.829	18.576	0,2%	12.232.287	20.012	0,2%
C 3 Representación en Juicio (Patrocinio Judicial)	2.384.808	165.794	7,0%	2.441.149	168.027	6,9%	2.496.178	124.632	5,0%	2.532.083	148.254	5,9%
C 4 Atención Integral Víctimas de Delitos	628.446	3.354	0,53%	688.915	3.355	0,49%	601.341	2.747	0,46%	522.533	2.836	0,54%
C 5 Prevención Conflictos y Promoción de derechos	11.520.812	61.205	0,5%	11.520.812	59.548	0,5%	12.058.829	73.697	0,6%	12.232.287	7.499	0,1%
C 6 Práctica profesional de postulantes	3.817	1.765	46,24%	3.971	2.116	53,29%	2.838	1.954	68,85%	s/i	2.111	
C7 Defensa Jurídica Integral de Adultos Mayores							507.595	1.747	0,34%	514.896	12.552	2,4%

Fuente. Elaboración propia a partir de información proporcionada por Departamento de Asistencia Jurídica C1, C2 y C5 INE 2022 y CJS (2021) C3 y C7 CASEN (2017), y CJS (2021). CASEN (2017), y Boletines Institucionales Ministerio Público 2018, 2019, 2020 y 2021 C6 Consejo Nacional de Educació

- *Población objetivo y beneficiarios efectivos*

Se trata de una población que está en todo el país y que tiene alguna vulnerabilidad económica, geográfica, víctimas de algún delito y grupos específicos para acceder a la justicia. Los componentes que son universales, es decir, no focalizados son el C1 Orientación e Información en Derecho, C2 Solución Colaborativo de Conflictos y C5 Prevención de Conflictos y Promoción de Derechos. Estas personas tienen conflictos con otras personas u organizaciones y recurren a las CAJ para obtener una resolución jurídica de los mismos. No hay mayores diferencias por sexo, pertenencia a pueblo originario y por discapacidad. El componente 6 está dirigido a personas de ambos sexos que son egresados y licenciados en ciencias jurídicas de todas las universidades del país.

- *Fuentes de financiamiento*

El presupuesto asignado por ley al programa el año 2021 ascendió a M\$53.843.849. Si bien es cierto al comienzo se produjeron aumentos de presupuesto, a partir del año 2021, como consecuencia de la pandemia de COVID-19, éste se redujo hasta alcanzar prácticamente el mismo nivel que tenía en 2018 (1,7% de variación positiva en el período 2018/2021 y 0,1% de variación positiva para el período 2018/2022). La relativa estabilidad en el presupuesto del programa sumada al aumento del presupuesto global de las CAJ producto de la creación del programa “Mi abogado”, ha redundado en una reducción paulatina de la importancia relativa del programa respecto del presupuesto de la Institución, pasando de un 40,4% a un 31,5% en el período 2018-2021.

El presupuesto proviene mayoritariamente (por sobre un 89,6%) del presupuesto institucional (Asignaciones 24.03.208 “Corporaciones de Asistencia Judicial”, y 24.03.209 “Corporaciones de Asistencia Judicial - Programa de Representación Jurídica Adulto Mayor”). Por otra parte, se constata que entre el 7,9% y 10,4% del gasto del programa se financia mediante otras fuentes, provenientes de convenios con municipios, los que representan una proporción cercana al 70%, otros convenios, 24%, y costas judiciales¹⁰, alrededor de 6%. Estos ingresos permiten financiar inversión que el presupuesto regular no permite tal como compras de equipamiento y desarrollo de sistemas de información.

2. Resultados de la Evaluación

- *Justificación del programa y análisis de su estrategia*

Las Corporaciones de Asistencia Judicial tienen como fundamento permitir que las personas que viven en situación de pobreza y/o presentan condiciones de vulnerabilidad puedan acceder a la justicia. Lo que se constataba como problema público es que las personas de menores recursos no están ejerciendo su derecho de acceso a la justicia.

La investigación de Adimark¹¹ reveló que el 44,5% de las personas encuestadas afirmaron que tuvieron necesidades jurídicas. Esto representa un total de 7.820.431 personas en todo el país, según datos del censo de 2017. El 43% de los encuestados declaró que sus necesidades jurídicas estaban insatisfechas (no accedieron a la justicia y/o no fueron resueltas).

¹⁰ Las costas judiciales corresponden a los gastos que se deben pagar durante un proceso judicial. Por regla general, las sentencias contemplan que la parte perdedora deberá hacerse responsable de estas costas.

¹¹ GfK Adimark. Encuesta nacional de necesidades jurídicas y acceso a justicia. Subsecretaría de Prevención del Delito, Ministerio del Interior. 2015 julio. Aplica una metodología cuantitativa con diseño muestral probabilístico, consistente en muestreo estratificado proporcional, donde la región y la zona de residencia conforman 30 estratos.

Por su parte, la investigación del Centro Justicia y Sociedad (2021) estableció en su encuesta de representación nacional¹² que el 76,6% de la población mayor de 18 años presentó al menos un conflicto justiciable¹³ en los dos últimos años¹⁴, lo que equivale a 13.314.848 personas al año 2021.

Los dos estudios citados no profundizan el acceso a la justicia incorporando enfoque de género. Una aproximación en esta línea fue abordada en el diagnóstico del Poder Judicial que hizo la Universidad de Concepción utilizando metodologías cualitativas¹⁵. Entre los hallazgos más relevantes se cuentan: los usuarios consideran que están bastante generalizadas las situaciones de discriminación, acoso, trato y/o representaciones sexistas y contrarias a las diversidades sexuales; una sentencia judicial puede reproducir estereotipos y expectativas de rol que inciden en la valoración de la prueba, la argumentación y la resolución, sea en temas civiles, penales o laborales. Este estudio entrega información relevante, aunque se requiere más evidencia con metodologías cuantitativas y profundizando diferentes aristas del acceso a la justicia de las mujeres.

La asesoría jurídica gratuita para aquellos que no pueden procurársela por sí mismos está consagrada en la Constitución Política chilena en el artículo 19 N°3 inciso 3 cuando señala: “La ley arbitrará los medios para otorgar asesoramiento y defensa jurídica a quienes no pueden procurárselos por sí mismos”.

Allí radican los fundamentos del por qué el Estado debe procurar otorgar el acceso a la justicia a todos y, por lo tanto, debe ocuparse de proporcionar esa posibilidad a las personas que no pueden proveérsela de forma autónoma. En este sentido, el acceso a la justicia es un bien público, puesto que la sociedad considera que a ella deben acceder todos sus miembros y, como tal, debe entenderse como un derecho social.

La asistencia judicial a la población más pobre (hasta el 5 quintil) se ha llevado históricamente a través de las 4 corporaciones existentes y que abarcan todo el país. Cabe consignar que siempre ha sido compleja la administración del programa a partir de organizaciones distintas que son autónomas unas de otras.

Ahora bien, desde el punto de vista del diseño, el objetivo de propósito apunta correctamente a solucionar la falta de acceso a la justicia a las personas que no pueden procurársela por sí mismo. Por otra parte, 6 de los 7 componentes aportan al cumplimiento del propósito. El único que no debiera considerarse es el componente Práctica profesional

¹² Centro Justicia y Sociedad de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia. Informe Final. 2021 junio. Versión corregida. Encuesta nacional (4.201 encuestas) de representatividad nacional y regional, aplicada entre enero y febrero 2020. Además, se aplicó una metodología cualitativa que contempló 26 entrevistas presenciales y telefónicas, 7 grupos focales, 10 historias de vida y 2 paneles de expertos.

¹³ Se entiende como problemas justiciables aquellos que poseen aristas legales, plantean problemas legales, tienen consecuencias sancionadas por la ley, o pueden volverse objeto de acción legal.

¹⁴ Este estudio no es equiparable al de GfK Adimark, porque éste consideró todos aquellos problemas surgidos en el último año. En cambio, el de CJS preguntó por los dos últimos años y excluyó los problemas de índole penal, que sí contempló GfK Adimark.

¹⁵ Universidad de Concepción. Protocolo de actuación para la atención en justicia con enfoque de género y diversidad sexual. 2020 agosto. 1° edición. La información se obtuvo de la base de datos del Estudio Diagnóstico del PJUD del 2016, entrevistas semiestructuradas a informantes clave, 10 grupos Focales y análisis de Sentencias judiciales.

que está dirigido a postulantes al título de abogado, por lo tanto, se trata de una población distinta a la del programa, por lo que no aporta al cumplimiento del objetivo de propósito.

En cuanto al servicio ofrecido a través del componente 4 de Atención a víctimas de delitos violentos, ha demostrado fortaleza en reparar el daño, puesto que alcanza resultados exitosos del 75% o más de los casos en el período de evaluación. Sin embargo, la limitación que tiene esta intervención es que la duración de este proceso es muy extensa, muchas veces excede los dos años, lo que impide el ingreso de nuevos usuarios. El panel evaluador considera que no es apropiado que este componente se haga cargo de todos los aspectos reparatorios.

Por otra parte, no se detectó en el diseño una mayor explicitación del enfoque de género. Tampoco, en los componentes, se encontró una definición de las potenciales desigualdades en su provisión y cómo el programa se hará cargo de ellas en el caso de que corresponda.

El programa tiene formulado un número relevante y adecuado de indicadores en cada uno de los niveles de objetivos. Las carencias más importantes están en el levantamiento de indicadores de género en el ámbito de resultados, ya que es importante dar cuenta si existen diferencias en las causas que atañen a mujeres y hombres.

▪ *Implementación del programa*

La operación del programa ha tenido importantes mejoras en relación a los hallazgos de la evaluación realizada a las CAJ por parte de Dipres el año 2014¹⁶. Entre estos cabe destacar la consolidación de modelos de atención para las diversas líneas de servicio, la profesionalización completa del servicio de Orientación e Información en Derecho¹⁷, la entrega de lineamientos técnicos en el servicio de patrocinio judicial para superar las barreras en materia de viabilidad jurídica¹⁸ y la reformulación de criterios de selección en materia de víctimas de delitos en el año 2019¹⁹.

Se produce un proceso de autoselección de personas que llegan a las CAJ, que corresponde a aquella parte de la población que recurren actualmente al sistema gratuito estatal de orientación e información²⁰. Es decir, existe una población potencial y objetivo que no recurren a ningún sitio para solucionar sus conflictos jurídicos, lo que se refleja en la baja cobertura que tiene el programa y que la población beneficiaria se mantenga en torno a las 700.000 anualmente. Al respecto, se evalúa positivamente en el cumplimiento de Objetivos estratégicos de las CAJ, la mantención de un compromiso institucional que obligue a estos servicios a generar un Plan Nacional de Visibilización para mejorar su posicionamiento y conocimiento tanto en la población, como respecto a actores relevantes²¹.

No se detectaron duplicidades con otros programas y sí se dan esfuerzos de coordinación. Se valoran los esfuerzos de complementariedad de las CAJ con otros programas: (Violencia

¹⁶ DIPRES. Informe Final. Corporaciones de Asistencia Judicial.2014

¹⁷ No puede ser atendido por un técnico administrativo o estudiante en práctica.

¹⁸ Se precisó la procedencia de la representación judicial, la cual no puede darse en situaciones claramente tipificadas.

¹⁹ Se amplió a todas las personas víctimas de algún delito de alta lesividad.

²⁰ Una gran cantidad de personas recurre a los propios tribunales por información y asesoría, otros recurren a las CAJ, a una municipalidad u otras agencias e instituciones públicas.

²¹ MinjuDDHH. CAJ BIOBIO. Informe del cumplimiento del Compromiso Institucional 2019, 2020 y 2021.

Intrafamiliar (VIF) con Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género (SernamEG); Red de Asistencia a Víctimas; Servicio Nacional del Adulto Mayor.

Se tiene una buena evaluación de la implementación del enfoque de género que se verifica en los manuales e instructivos de los componentes que hace referencia a las particularidades y necesidades de cada usuario(a)

Las 4 CAJ tienen disparidades entre los integrantes de cada organización. En un estudio preliminar de carga de trabajo²² se detectó diferencias en los perfiles para puestos de trabajo similar, en la carga laboral y en las remuneraciones entre las CAJ y dentro de los tipos de centros y consultorios jurídicos.

Se valora los convenios que tienen las CAJ con distintas entidades regionales y locales – especialmente municipalidades y universidades - para ampliar la cobertura de sus intervenciones. Sin embargo, se observan diferencias en la forma en que se gestionan los diferentes consultorios jurídicos en estos convenios. Así, los montos pagados por las municipalidades, y la regularidad del pago, difieren entre municipalidades y entre las mismas CAJ. Por otro lado, en la CAJTA, que tiene convenio con universidades regionales para la instalación de consultorios jurídicos, los profesionales son funcionarios de las universidades y no forman parte de las CAJ. No se considera apropiado este procedimiento, puesto que debilitan la relación de jerarquía que debe existir entre la dirección regional o general de las CAJ y los consultorios y centros jurídicos externalizados.

Se dispone de un sistema de información denominado SAJ que fue desarrollado por la CAJMETRO y que constituye un sistema de reporte que permite mantener estadísticas e información continua. A ella no está integrada ni CAJVAL ni el DAJ. Además, el sistema no está integrado en línea, lo que significa que en la práctica siguen llegando al DAJ los reportes mensuales en tablas Excel que podrían tener errores.

▪ **Desempeño del programa**

- ✓ *Eficacia y Calidad*

Componente 1 Orientación e información en Derecho (OI)

Los casos ingresados al componente se mantuvieron cuantitativamente estables en el período 2018 – 2021, con una leve baja de 0,5%. Lo que se evalúa positivamente, puesto que pudo sortear los efectos de la disminución de las actividades debido a la pandemia (de hecho, el año 2020, respecto al año 2019, tuvo una variación negativa del 12,1%) y que fue revertida por medio del uso de plataformas digitales.

A su vez, los tiempos de espera para que los usuarios fueran atendidos disminuyeron en el tiempo, ya que, si en el 2018 el promedio en ser atendido era de 11,4 días, este lapso disminuyó a 4,8 días en el año 2021. Por otra parte, más de 2/3 de las consultas fueron resueltas en este componente, no requiriendo trámites posteriores o derivaciones, lo que estaría indicando que la mayor parte de las personas están resolviendo sus inquietudes en

²² CAJ. Tercera Etapa del Estudio de Cargas de Trabajo en las Corporaciones de Asistencia Judicial. Informe Final Estudio Carga Laboral, 2018. Este estudio fue efectuado por funcionarios y Asociaciones de trabajadores de las CAJ, por lo que fue realizada por una parte interesada, pero se valora porque es la mejor aproximación comparativa que se tiene de las CAJ sobre los puestos de trabajo, carga laboral, entre otras materias.

esta instancia. Respecto a la satisfacción del usuario por la atención recibida, ésta se sitúa en torno del 84% de personas que se declararon satisfechas.

Componente 2 Solución Colaborativa de Conflictos (SCC)

Durante el período de evaluación los casos ingresados cayeron de forma muy significativa en un 27,9%, lo que es explicable en una metodología de apoyo jurídico donde la presencialidad es un elemento central de la metodología, en que el factor pandemia dificultó esa posibilidad. Hubo un comportamiento similar en la tasa de variación de casos ingresados en las diferentes CAJ, pero la magnitud de esa variación difiere de manera importante entre ellas. De este modo, en el año 2020 CAJVAL fue la menos afectada por la pandemia con una caída del 23,2% en los casos ingresados, en cambio, en CAJMETRO dicha disminución alcanzó al 43%. Así mismo, todas tuvieron una variación positiva el 2021 respecto al 2020, sin embargo, CAJMETRO tuvo una variación positiva de solo un 4,8% y CAJVAL tuvo un crecimiento del 18,1%. Estas diferencias pueden deberse a realidades territoriales diversas, pero también a la diversidad organizacional y de gestión entre las CAJ.

Por otra parte, los tiempos de duración de los casos está entre los 22 y 23 días promedio anual, los que son bastante más breves comparados con los Patrocinios Judiciales, que demoran casi un año. Por otra parte, los casos derivados a la SCC desde el componente OI no supera el 2% del total de casos derivados, siendo la población beneficiaria anual de SCC de aproximadamente 20.000²³, lo que afecta su aporte al objetivo de lograr el acceso a la justicia de las personas de manera expedita y participativa.

Componente 3 Representación en juicio o patrocinio judicial

Es el componente cuantitativamente más importante, donde el porcentaje de casos derivado a Patrocinio Judicial respecto al total de casos ingresados a OI van desde, un 20% en la CAJVAL en el año 2021 hasta un 36,9% en la CAJTA en el año 2018. En CAJMETRO, que es la Corporación que tiene numéricamente más casos, estos porcentajes se sitúan en torno a un cuarto de todos los que recibe. El Programa tuvo una tasa de variación negativa de los casos ingresados de 6.3% en el período evaluado, resultado que está directamente relacionado con los efectos de la pandemia. El año 2020 los casos disminuyen en un 25,5%, y en el año 2021 hubo un aumento del 14,7% respecto al año anterior, pero no fue suficiente para compensar las cifras del 2018. Respecto a las causas ingresadas a tribunales, éstas tuvieron una caída más relevante, con una tasa de variación negativa de 14,4%, explicada por la situación propia de del Poder Judicial ante la pandemia. Se evalúa positivamente que las causas presentadas a tribunales respecto a los casos ingresados giren en torno al 80% o más en el período de evaluación. Por su parte, la duración de las causas judiciales oscila entre los 272,6 días en el año 2018 y los 287 días en el año 2020, siendo estos tiempos superiores al del Poder Judicial, cuyo tiempo de tramitación para todos los asuntos asciende a un promedio de 137,1 días²⁴.

²³ El componente de Representación Judicial llega a los 150.000 por año.

²⁴ Por cierto, este dato comparativo debe tomarse como un proxy, porque los casos registrados en el Poder Judicial corresponden a una diversidad de materias que no necesariamente son equivalentes a las atendidas por las CAJ.

Componente 4 Atención a víctimas de delitos violentos

El componente tuvo una leve caída de 3% de casos ingresados en el periodo de evaluación. En el 2019 cayó en un 2,3%, el 2020 descendió un 13,7%, para recuperarse en el 2021 con un 15%. Por otra parte, porcentualmente son los delitos sexuales los más importantes, con el 38,9% respecto del total de delitos atendidos para el período 2018 – 2021. Tiene un buen desempeño de casos egresados integralmente (logros exitosos de la intervención) con porcentajes que están sobre el 80% respecto del total de egresados, aunque los tiempos de atención son largos (en torno a los dos años en promedio) debido a la propia complejidad para que las víctimas se recuperen. Estos tiempos de atención dificultan ampliar cobertura a nuevos casos, no habiéndose abordado las posibilidades de derivación hacia otros centros especializados.

Componente 5 Prevención de conflictos y promoción de derechos

La tasa de variación de las actividades entre el año 2018 y 2021 cayó en un 4%. Durante la pandemia hubo una caída del 8,6% en el 2020 y del 9,0% en el 2021, lo que llevó a que la ejecución del componente evolucionara hacia medios digitales, evaluándose positivamente esta reorientación, ya que aminoró la pérdida de eficacia.

Componente 6 Práctica profesional de postulantes al título de abogado

En todo el período tuvo una tasa de variación positiva de ingreso de postulantes del 19,6%. Este componente, en rigor, no es un servicio que se presta a los usuarios de programa, sino que a los egresados y licenciados en ciencias jurídicas. Sin embargo, los postulantes realizan tareas en las CAJ indispensables para su funcionamiento, tales como apoyos administrativos, preparación de audiencias y embargos, participan en la redacción de los escritos y las demandas, acompañan y mantienen comunicación con usuarios, entre otras tareas. Además, tienen una importante participación en las Audiencias de Familia, sea acompañando al abogado o asistiendo solos. En este último caso, los porcentajes fluctúan entre el 15% y 20% respecto del total de audiencias, lo que no debiera ocurrir puesto que los usuarios de las CAJ debieran estar representados por abogados profesionales y con experiencia.

Componente 7 Defensa Jurídica Integral a Adultos Mayores

Los casos ingresados para este componente llegaron en el 2021 – año de plena ejecución, habiéndose iniciado en el 2° semestre del año 2020 - a los 11.629. Es una cantidad considerable tomando en cuenta que únicamente atiende en las capitales regionales y si se le compara, por ejemplo, con los casos CAVI que, en el año 2021, llegaron a 1.882 y nunca han sobrepasado anualmente los 2.000 en el período evaluado. En el servicio de patrocinio judicial entregado a las personas mayores, sus resultados exitosos (sentencia favorable o avenimiento) son de 1/3 respecto al total de causas terminadas, lo que es bastante menor a los del componente 3 de Patrocinios Judiciales, cuyos resultados están sobre el 70% y de los CAVI en torno al 45% para los años 2020 y 2021.

Sin embargo, estos bajos resultados deben matizarse, porque usualmente en estos procesos, aunque no se logre una sentencia condenatoria, por ejemplo, que sancione la violencia intrafamiliar, sí se establecen medidas que permiten que esta se interrumpa y se da lugar al establecimiento de factores protectores que dan visibilidad a los casos, tales como la internación, rondas preventivas por parte de otros organismos (salud, municipio,

SENAMA), capacitación para los cuidadores, etc. que van más allá de la sentencia obtenida.

Por otra parte, los resultados en la SCC de este componente son bastante mejores que en el C2 de SCC, con el 72,2% de acuerdos logrados sobre el total de casos terminados. Aunque, como ocurre con los otros componentes, cuantitativamente los casos de mediación son bastante menores comparados con los patrocinios judiciales.

Población Beneficiaria y Cobertura

Se observa en el cuadro 1 que la atención anual total, en el periodo 2018 – 2021, llega casi a las 700 mil personas (661.247 personas anuales promedio) con una tasa de crecimiento del 1,1%. Los componentes tienen una muy baja cobertura. Así, aquellos cuya población potencial y objetivo es la misma, sus porcentajes de cobertura ordenados de mayor a menor son: C1 Orientación e Información, 5,9% año 2019; C3 Prevención de Conflictos, 0,6% año 2020; y C2 Solución Colaborativa de Conflictos, 0,2% en los años 2018 al 2020. Por su parte, en los otros componentes, que tienen una población objetivo específica, su cobertura es de: C3 Representación en Juicio, 7% 2018 y del 5,9% el 2021); C7 Defensa Jurídica Integral de Adultos Mayores, 2,4% año 2021²⁵ y, C4 Atención Integral Víctimas de delitos violentos, 0,54% año 2021. El C6 de Práctica profesional tiene una cobertura del 68,5% respecto del total de personas egresadas de la carrera de Derecho en el año 2020.

Respecto al género, se constató que hay una feminización de la atención realizada por las CAJ en torno al 60% respecto al total de atendidos, con la excepción de las víctimas de delitos violentos, que llega al 80%. Porcentajes que son superiores a la distribución por sexo en la población objetivo que es más paritaria. La hipótesis que puede plantearse es que los hombres pudieran tener otras alternativas para enfrentar sus necesidades jurídicas que las mujeres no tienen. Si esto es así, se valora el aporte que hacen las CAJ en igualar las brechas entre ambos sexos.

✓ Economía

Se valora positivamente la coordinación y colaboración entre las CAJ para solucionar problemas de la gestión financiera institucional y de optimización en el uso de los recursos, sin embargo, es demasiado inorgánica e insuficiente considerando las demandas institucionales.

Más del 70% del presupuesto institucional se destina al financiamiento de las actividades asociadas al componente de Patrocinio Judicial, siendo el segundo componente en importancia relativa el de Orientación e Información en Derecho con alrededor de un 22% del presupuesto del programa.

Sobre el 97% de los recursos del programa se originan en las asignaciones provenientes de la Secretaría y Administración General del MinjuyDHH que está destinado casi en su totalidad al pago de remuneraciones y gasto en bienes y servicios. Complementan sus ingresos las CAJ, fundamentalmente a través de convenios con Municipios y Universidades.

²⁵ Solo incluye el año 2021 que es el año en que este componente fue ejecutado completamente, habiéndose iniciado su ejecución en el segundo semestre del año 2020.

Finalmente, se constata la buena capacidad del programa de planificar su presupuesto, debido a que en todos los años en análisis se ejecuta el 100% del presupuesto vigente. Sólo se observan sobre ejecuciones al comparar el gasto devengado con el presupuesto inicial. Ellas se explican principalmente por el carácter altamente dinámico de los convenios. En cualquier caso, las mencionadas sobre ejecuciones no superan en ningún período el 3% del presupuesto inicial.

✓ *Eficiencia*

Los componentes cuya producción por causa/producto tienen los más altos costos, son la atención a Víctimas de Delitos Violentos y la Práctica Profesional (abogado en práctica), con costos unitarios de casos que oscilan en torno a los \$470.000 y \$400.000 respectivamente. Por su parte, el componente más importante en el gasto institucional, la Representación Judicial, tiene costos unitarios del orden de \$195.000. Este ordenamiento por componente por costo unitario de casos se mantiene cuando se analizan beneficiarios, ya que el componente de Representación Judicial atiende a muchos más usuarios en comparación al componente Atención a Víctimas de Delitos Violentos.

El componente de prácticas profesionales tiene el mayor costo unitario por caso (abogado en práctica) entre todos los componentes, que alcanza a \$ 522 en el año 2021 y el que le sigue es Atención a Víctimas de Delitos Violentos con \$313.

Por otro lado, las diferencias de efectividad entre los componentes se traducen en que aquellos que tienen costos unitarios de producción mayor (Representación Judicial y Atención a Víctimas de Delitos Violentos) y que también presentan indicadores de eficacia mayores, tengan indicadores costo efectividad que si bien son más altos que los indicadores de costo unitario, su aumento es mucho menor que el mismo aumento constatado entre el costo unitario y el indicador costo efectividad de los componentes con menor costo unitario (OI y SCC).

Se realizó una comparación de costos con las Unidades de Justicia Vecinal (UJV). El costo unitario de los casos asimilables a Orientación e Información provistos por las UJV tiene un valor como mínimo 3 veces mayor a las de las CAJ, dependiendo del año analizado. Por otro lado, el componente de Solución Colaborativa de Conflictos de las UJV permite efectuar comparación de costo/eficacia, donde los resultados exitosos en los casos tratados por las CAJ tienen un valor que asciende, como máximo, a la mitad del costo de los casos exitosos asimilables tratados en las UJV. Por lo tanto, las CAJ son más eficientes que las UJV en la producción de ambos componentes.

Así mismo, se observa que mientras en las CAJ alrededor del 16% del presupuesto se destina a gasto en administración, se constató que del total de recursos financieros de la Defensoría Penal Pública para el gasto en RRHH que desarrollan tareas no vinculadas directamente con prestaciones a usuarios, se ubica entre 43% y 31%, dependiendo de la región.

✓ **Resultados**

El programa ha tenido resultados positivos para sus usuarios de acuerdo con la experiencia comparada, tanto en los Patrocinios Judiciales con sentencias favorables o acuerdos, que

se situaron entre el 75% y 77% de todas las causas cerradas anualmente²⁶, como en la Solución Colaborativa de Conflictos (SCC), en que estos porcentajes fueron desde un 58,3% hasta un 77,7%, con un promedio general del 66%²⁷. También en la sostenibilidad de los acuerdos judiciales y de la SCC, medidos un año después del término de las causas, porcentajes que se sitúan en torno al 70%. Este alentador desempeño favorable a los intereses de sus usuarios otorga incentivos apropiados para que su población objetivo recurra a las instancias jurídicas para resolver sus controversias.

▪ **Desempeño global**

El programa cuenta con un problema claramente identificado y con una población objetivo cuantitativamente relevante, pero tiene una cobertura limitada (Representación Judicial tiene el 7% siendo el componente con mejor cobertura). En su diseño, el resultado planteado apunta correctamente a solucionar la falta de acceso a la justicia de las personas que no pueden procurársela por sí mismo, aunque no se detectó una mayor explicitación del enfoque de género. Su implementación ha tenido mejoras en relación con la anterior evaluación de DIPRES 2014, destacando la consolidación de modelos de atención en sus servicios y ajustes técnicos del componente Representación Judicial y en la Atención a Víctimas de Delitos Violentos. Su mayor limitación, en este aspecto, es la disparidad entre los integrantes de cada CAJ en cuanto a la carga de trabajo, perfiles en los puestos de trabajo y remuneraciones. Además, dispone de un sistema de información que no está integrado en línea y no incluye CAJVAL ni a la propia DAJ.

Respecto a sus resultados, tiene un desempeño positivo para sus usuarios tanto en los Patrocinios Judiciales (mejores que los del Ministerio Público) como en la Solución Colaborativa de Conflictos (mejores que los de la Dirección del Trabajo). Por otra parte, la producción de los componentes fue notoriamente afectada por la pandemia, los que en general fueron negativos en el período de evaluación, tanto en los casos como en los beneficiarios atendidos. A su vez, la efectividad muestra que los componentes que tienen costos unitarios de producción mayor e indicadores de eficacia mejores (Representación Judicial y Atención a Víctimas de Delitos Violentos), tuvieron un mejor desempeño costo efectividad que los otros Componentes.

Finalmente, el desafío para las corporaciones es ampliar su llegada a la ciudadanía (mejorar cobertura). Esto se asocia al proyecto de ley presentado en enero del 2021 por el Ejecutivo ante el Congreso Nacional para crear un Servicio Nacional de Acceso a la Justicia. Mientras esta iniciativa no avance, todo indica que las CAJ continuarán un tiempo indeterminado y, por lo tanto, deberán mejorar su gestión y lograr homogeneizar su intervención para que todos reciban la misma calidad de atención independientemente de donde vivan.

²⁶ En el Ministerio Público de Chile estos se sitúan entre el 46% y 65%.

²⁷ En la Mediación realizada por la Dirección del Trabajo sus porcentajes son del 60% y en España estos resultados no llegan al 20%.

3. Principales Recomendaciones

Diseño

1. Excluir de la Matriz de Marco Lógico el componente Práctica profesional de postulantes al título de abogado y considerarlo dentro de las actividades que colaboran en la producción de los componentes. Para esto se deben identificar tanto las actividades transversales que apoyan a varios componentes como las más especializadas.
2. En el componente Representación en juicio, revisar la pertinencia de que el único criterio de focalización sea el de vulnerabilidad socioeconómica, ya que se debería incluir también las poblaciones atendidas por determinaciones legales, como Personas indígenas en materias de dominio y distribución de tierras, a que se refiere el art. 57 de la Ley N°19.253, Juntas de vecinos y otras organizaciones comunitarias de acuerdo con la Ley 19.418, entre otras. De este modo, sería consistente con los criterios amplios de vulnerabilidad formulados en el objetivo de propósito.
3. Revisar la incorporación del enfoque de género en el diseño del programa, que pudiera eventualmente redefinir o precisar el objetivo a nivel de propósito. Al respecto, debiera abordarse si la desigualdad de género es un factor relevante en el acceso a la justicia, la relación entre el concepto de género y la intervención del programa e identificar los obstáculos específicos en el acceso a la justicia de hombres y mujeres.
4. Incluir los siguientes indicadores o variables dentro de la lógica vertical:
 - 4.1 Medir los indicadores de resultado separados por sexo, de tal manera que permitan avanzar en el diagnóstico del enfoque de género y aportar en el diseño
 - 4.2 Tiempos de espera para recibir los servicios. Incluir a todas las oficinas de atención (no solo aquellas situadas en localidades de más de 100.000 habitantes) para tener antecedentes de la situación general.
 - 4.3 En el indicador Tiempos de espera para recibir atención en el componente Orientación e Información en Derecho, separar el registro entre OI de forma virtual y presencial. Lo mismo debe hacerse cuando se mida satisfacción de usuarios.
 - 4.4 Incluir un indicador de listas de espera para todos los componentes (Exceptuando el componente 5 Prevención de conflictos y promoción de derechos y el componente 6 Práctica profesional de postulantes al título de abogado).

Implementación

5. **Solución Colaborativa de Conflictos.** Elaborar plan de trabajo por cada CAJ para aumentar casos y beneficiarios del componente, como una forma de potenciar su importancia cuantitativa. Esto debiera significar plantear metas de crecimiento de casos y usuarios en un plazo a definir, medidas de difusión de este componente por parte del servicio, estrategias de implementación en las oficinas actuales o nuevas, y cómo se gestionará la atención considerando este crecimiento.

6. **Atención a víctimas de delitos violentos.** Definir una estrategia técnica de la atención psicológica y social, que permita establecer hitos a lograr con los usuarios, apuntando al alta o a la derivación a entidades especializadas. Se sugiere que los plazos de atención en

estas áreas sean en promedio por CAJ de 6 meses²⁸ como máximo, entendiendo que habrá casos que demoran 8 meses y otros 4 meses dependiendo de la complejidad.

7. Defensa Jurídica Integral a Adultos Mayores. Debido al importante número de atenciones procesadas el primer año en régimen de atención de este componente, planificar los territorios que se incluirá en los años 2023 y 2024 y cómo se gestionará dicha ampliación.

8. Elaborar un plan de contingencia de mediano plazo (3 a 4 años) para abordar una potencial demanda creciente de nuevos usuarios. Este plan debería considerar los escenarios posibles, las posibilidades de ampliar centros de atención con recursos limitados, abordar la gestión de recursos humanos y materiales, establecer la alternativa de considerar la focalización para algunos componentes o mecanismos de selección para filtrar los nuevos usuarios.

9. Avanzar en homogeneizar aspectos organizacionales acotados entre las CAJ, identificando perfiles de puestos de trabajo comunes a las 4 CAJ, carga laboral asociada a responsabilidades y tareas asociadas. Al mismo tiempo, acordar con las CAJ que los recursos humanos y profesionales sean contratados por las CAJ y respondan a su estructura interna, aunque su financiamiento venga de terceros (caso de convenios con universidades).

10. Avanzar en el desarrollo e implementación de un sistema de información que posibilite la interoperabilidad de las diferentes CAJ, permitiendo con ello alcanzar mayores niveles de estandarización en la información y reportes de las CAJ, mayor coordinación entre ellas y una supervisión más eficiente por parte de DAJ, superando los envíos mensuales en tablas Excel como reporte de la información. Entre tanto se implementa lo recomendado, se debiera acordar a la brevedad posible con las CAJ que el DAJ pueda acceder al sistema de información actual.

Eficiencia

11. Realizar un estudio de costos que permita estimar de manera robusta la contribución de la Práctica Profesional a la eficiencia en la producción de los componentes y de las CAJ en general, considerando, por ejemplo, el tiempo que se requiere destinen los supervisores de los practicantes a la supervisión de la labor de éstos. Adicionalmente, establecer en qué medida la contratación de técnicos jurídicos y una mayor cantidad de abogados auxiliares permitiría alcanzar mejores niveles de eficiencia que los actuales, considerando la liberación del tiempo en supervisión del trabajo de los estudiantes en práctica y la capacidad eventual de aumentar la producción en los componentes.

²⁸ Este plazo está considerando que representa la mitad del año de ejecución del programa, aunque se entiende que esto deberá estar asociado a los parámetros técnicos que se levanten y den fundamento a la derivación.

**RESPUESTA DE INSTITUCIÓN RESPONSABLE
A INFORME FINAL DE EVALUACIÓN**



ORD N° 4772 /

ANT : Oficio N°1.570 de la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda, de fecha 29.06.2022.

MAT : Emite respuesta institucional al Informe Final de Evaluación de Programas Gubernamentales de las Corporaciones de Asistencia Judicial, Proceso 2022.

SANTIAGO, 23 AGO 2022

**DE: SUBSECRETARIA DE JUSTICIA (S)
MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS**

**A : SRA. JAVIERA MARTÍNEZ FARIÑA
DIRECTORA DE PRESUPUESTOS**

Junto con saludar, por especial encargo de la Ministra de Justicia y Derechos Humanos, cumpla con remitir la respuesta institucional de esta Cartera de Estado al Informe Final de Evaluación realizado al programa "Corporaciones de Asistencia Judicial", correspondiente al período 2018 – 2021, en el marco del Proceso de Evaluación de Programas Gubernamentales 2022, ejecutado entre los meses de noviembre de 2021 y junio 2022, a través de un panel de expertos contratados por la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda.

En este marco, preliminarmente, cabe precisar que las Corporaciones de Asistencia Judicial, más que un programa, son cuatro instituciones de derecho público, creadas por ley, que se relacionan con el poder ejecutivo a través del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y que, en conjunto, conforman el sistema público de acceso a la justicia, alcanzando a todo el territorio nacional. Estos servicios públicos tienen por finalidad contribuir a hacer efectiva la garantía constitucional de igual protección de la ley a todas las personas, para lo cual entregan orientación jurídica y patrocinio judicial a quienes no pueden procurárselos por sí mismos.

Como es posible apreciar en la descripción programática que se realiza por los expertos, la ejecución de los servicios se materializa a través de 7 componentes: 1. Orientación e información en Derechos; 2. Solución Colaborativa de Conflictos; 3. Representación en juicio o patrocinio judicial; 4. Atención integral a víctimas de delitos violentos; 5. Prevención de conflictos y promoción de derechos; 6. Práctica profesional de postulantes al título de abogado; y 7. Defensa Jurídica Integral a Adultos Mayores. A su respecto, se define cada uno de ellos, y se analiza su comportamiento en el periodo de evaluación, a partir de sus estadísticas, indicadores y resultados.

En este punto, el Informe Final destaca avances importantes respecto de las evaluaciones anteriores (2003 y 2014), evidenciando mejoras significativas en la caracterización de los componentes y su contribución a materializar el cumplimiento del propósito institucional, destinado a otorgar servicios jurídicos gratuitos y oportunos para el acceso a la justicia, destacando que al menos cuatro de ellos permiten el acceso universal de todos quienes presentan una necesidad jurídica, y dos de estos componentes focalizan su atención en virtud del mandato legal que da origen a las Corporaciones, atendiendo a criterios de vulnerabilidad económica, geográfica y de grupos que merecen especial protección por parte del Estado. En este orden, el panel refiere que solo el componente 6, relativo a la realización de la práctica profesional de postulantes al título de abogado, no debiese tener dicho carácter, puesto que su población objetivo escapa de aquella a la cual se aboca la finalidad del servicio, razón por la que se estudiará la sugerencia formulada en la evaluación, en cuanto a considerarlo como parte de las actividades transversales que colaboran con la producción de determinados componentes, teniendo presente que los servicios brindados a los usuarios y usuarias deben ser profesionales.

También, en materia de componentes, se observa positivamente la dictación de manuales operativos y modelos de atención en los últimos años, la incorporación de la perspectiva de género en la prestación de los servicios, el registro estadístico, la formulación de indicadores, la gestión y la capacidad de reorganización de la atención por medio de canales remotos ante las dificultades impuestas por la pandemia, reconociendo el esfuerzo de esta Secretaría de Estado en cuanto a uniformar y homologar prácticas, puesto que, como el mismo informe señala, siempre ha sido compleja la administración del programa a partir de organizaciones distintas, sometidas a los lineamientos de consejos directivos independientes del gobierno central, y que son autónomas en cuanto a la organización y gestión de los recursos humanos y financieros que la ley ha dispuesto para la prestación de sus servicios.

Sin perjuicio de los avances detectados, es justo hacer mención a un aspecto deficitario que se identifica como el principal desafío de las Corporaciones de Asistencia Judicial en el corto plazo, y que dice relación con la imperiosa necesidad de ampliar su llegada a la ciudadanía, atendida la pérdida de cobertura experimentada durante el periodo evaluado. Lo anterior se concluye, puesto que una vez que se materializa el acceso de las personas que presentan necesidades jurídicas insatisfechas, estos servicios públicos han logrado obtener positivos resultados para sus usuarios y usuarias de acuerdo con la experiencia comparada, tanto en materia de patrocinios judiciales -con sentencias favorables o avenimientos-, como por medio de acuerdos que ponen fin a los conflictos, mediante el uso de la conciliación y la mediación. Asimismo, al referirse al desempeño global del programa, el Informe Final releva la sostenibilidad de las soluciones jurídicas alcanzadas a lo largo del tiempo, todo lo cual otorga incentivos apropiados para que la población objetivo de las Corporaciones recurra a las instancias judiciales para resolver sus controversias, fortaleciendo la confianza en las instituciones de justicia y la paz social.

Sin perjuicio de lo anterior, no es menos cierto que en materia de diseño, la actual estructura que soporta estos servicios ha sido vista por el panel como una institucionalidad que debe ser superada, para que nuestro país pueda finalmente contar con un servicio único de alcance nacional, el que, mientras no exista, demandará que esta Cartera continúe velando para que la administración de las Corporaciones privilegie una mirada conjunta y uniforme respecto de sus prestaciones, para que todos quienes habitan el territorio nacional, reciban la misma calidad de atención independientemente de donde vivan.

En esta línea, el trabajo profesional y sostenido en el tiempo del equipo técnico de la Subsecretaría de Justicia, ha permitido conformar con estos cuatro servicios relacionados, un sistema que es coherente, cumpliéndose tanto la lógica vertical, con los objetivos de Fin, Propósito y componentes ya mencionados, como la lógica horizontal, al contar con un número y variedad relevante de indicadores de desempeño sostenidos en el tiempo, los cuales fueron ampliamente valorados por el panel evaluador.

No obstante ello, consciente de las deficiencias detectadas, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos se ha comprometido a reformular el proyecto de ley que crea un Servicio Nacional de Acceso a la Justicia, avanzando hacia un diseño de prestaciones de carácter integral, especializado respecto de determinados grupos vulnerables, y con enfoque de derechos humanos. Por este motivo, en acuerdo con la comisión legislativa correspondiente, se ha adoptado la decisión de suspender momentáneamente la tramitación en curso, a la espera de incorporar diversas indicaciones y mejoras necesarias para este objeto, a las cuales, contribuirá esta evaluación como insumo.

En cuanto a la implementación del programa, se destaca en el informe que la operación de las Corporaciones de Asistencia Judicial se ha ajustado al diseño formulado y ha logrado superar carencias detectadas en evaluaciones precedentes, en materia de registro y sistematicidad de la información, a través de un proceso modernizador liderado por la Subsecretaría, el cual ha permitido generar instructivos estadísticos, procedimientos e incluso innovar mediante la creación de un nuevo componente dirigido a satisfacer las necesidades jurídicas de los adultos mayores, todo lo cual da cuenta de nuevas interpretaciones de la garantía de igualdad ante la ley en favor de las personas, sin limitarse a una visión que restringe la entrega de asistencia jurídica exclusivamente a la población de escasos recursos, sino que atiende a una conceptualización amplia y fundamental que el derecho internacional de los derechos humanos le concede al acceso a la justicia.

Además, en el mismo sentido, el informe elaborado por el panel evaluador entrega una nutrida serie de recomendaciones en materia de diseño, implementación y eficiencia para la mejora de las Corporaciones de Asistencia Judicial, muchas de las cuales serán abordadas por el equipo técnico de la Subsecretaría de Justicia, pues existe coincidencia en la visión que se realiza respecto de brechas y deficiencias, las que, sin embargo deben ser estudiadas con detención, con el fin de determinar las formas más adecuadas para implementarlas.

Dado lo anterior, se analizará la posibilidad de modificar y ampliar la base de indicadores, incorporando la medición de resultados por sexo, con el fin de avanzar en un diagnóstico con perspectiva de género que aporte al diseño. Asimismo, se evaluará el perfeccionar todo aquello que permita dar cuenta de la oportunidad en la entrega de los servicios, comprendiendo en ello la incorporación de elementos de calidad que promueven mejoras necesarias en los distintos componentes. En el mismo sentido, se ponderará también la recomendación de revisar el modelo de atención a víctimas de delitos violentos, entendiendo que la intervención de las distintas áreas no debe ser un obstáculo para un adecuado flujo de casos, velando así por la continuidad y disponibilidad de esta oferta integral y especializada. Por último, se valora positivamente la sugerencia de avanzar hacia un sistema de información que permita la interacción entre las CAJ y esta Cartera, todo lo cual beneficiará la estandarización de los reportes, la entrega de información en línea, la coordinación técnica y una supervisión más eficiente en materia de gestión.

Muchos de los logros destacados en el Informe Final, han sido fruto de la implementación de las recomendaciones recibidas en evaluaciones anteriores por parte de este Ministerio, generándose en cada proceso, una relación virtuosa que permite hacer de esta instancia, una oportunidad de mejora que se traduce en resultados tangibles para los ciudadanos y ciudadanas

que acuden a las Corporaciones para conocer sus derechos o solucionar un conflicto jurídico. Por esta razón, se agradece la dedicación y profundidad con que el panel y la contraparte de la Dirección de Presupuestos abordaron el conocimiento y quehacer de estos servicios públicos.

Por último, los resultados de este proceso evaluativo generan un nuevo impulso para renovar nuestro compromiso por mejorar el acceso a la justicia en nuestro país, como también la calidad de los servicios de asistencia jurídica que actualmente se brindan por parte de las Corporaciones de Asistencia Judicial.

Saluda atentamente a Usted,



MARÍA ESTER TORRES HIDALGO
SUBSECRETARIA DE JUSTICIA (S)



PFV/GOB/OLB/MUB

Distribución

- Directora de Presupuestos, Ministerio de Hacienda.
- Gabinete Ministra de Justicia y Derechos Humanos.
- Gabinete Subsecretario de Justicia.
- División Judicial.
- Departamento de Asistencia Jurídica.
- Oficina de Planificación y Presupuestos.
- Sección Partes, Archivo y Transcripciones.