

**INFORME FINAL
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 2021 - Junio 2022

TABLA DE CONTENIDOS

I. INFORMACIÓN DEL PROGRAMA	3
1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROGRAMA	3
2. CARACTERIZACIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE POBLACIÓN POTENCIAL Y OBJETIVO	11
3. ANTECEDENTES PRESUPUESTARIOS	21
II. EVALUACION DEL PROGRAMA	22
1. JUSTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LA ESTRATEGIA DEL PROGRAMA	22
2. IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA	40
3. DESEMPEÑO DEL PROGRAMA: EFICACIA Y CALIDAD	53
3.1. EFICACIA A NIVEL DE COMPONENTES	53
3.2. COBERTURA DEL PROGRAMA.....	84
3.3. EFICACIA A NIVEL DE RESULTADOS INTERMEDIOS Y FINALES.....	92
3.4. CALIDAD	107
4. ECONOMÍA	115
4.1. ANTECEDENTES PRESUPUESTARIOS	115
4.2. FUENTES Y USO DE RECURSOS FINANCIEROS	116
4.3. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DEL PROGRAMA	118
4.4. APORTES DE TERCEROS	118
4.5. RECUPERACIÓN DE GASTOS	121
5. EFICIENCIA.....	121
5.1. A NIVEL DE ACTIVIDADES Y/O COMPONENTES.	121
5.2. A NIVEL DE RESULTADOS INTERMEDIOS Y FINALES.....	125
5.3. GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	126
III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	128
1. CONCLUSIONES SOBRE EL DESEMPEÑO GLOBAL.....	128
2. RECOMENDACIONES	136
IV. BIBLIOGRAFÍA.....	139
V. ENTREVISTAS REALIZADAS	144
VI. ANEXOS DE TRABAJO	148
ANEXO 1: REPORTE SOBRE EL ESTADO Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN DISPONIBLE PARA EVALUAR EL PROGRAMA.	148
ANEXO 2(A): MATRIZ DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA.....	157
ANEXO 2(B): MEDICIÓN DE INDICADORES MATRIZ DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA, PERÍODO 2018-2021	166
ANEXO 2(C): ANÁLISIS DE DISEÑO DEL PROGRAMA.....	172
A. RELACIONES DE CAUSALIDAD DE LOS OBJETIVOS DEL PROGRAMA (LÓGICA VERTICAL)	172
B. SISTEMA DE INDICADORES DEL PROGRAMA (LÓGICA HORIZONTAL)	177
ANEXO 3: PROCESOS DE PRODUCCIÓN Y ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DEL PROGRAMA	185
A) PROCESO DE PRODUCCIÓN DE CADA UNO DE LOS BIENES Y/O SERVICIOS (COMPONENTES) QUE ENTREGA EL PROGRAMA.	185
B) ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y MECANISMOS DE COORDINACIÓN AL INTERIOR DE LA INSTITUCIÓN RESPONSABLE Y CON OTRAS INSTITUCIONES.....	194
C) CRITERIOS DE ASIGNACIÓN DE RECURSOS, MECANISMOS DE TRANSFERENCIA DE RECURSOS Y MODALIDAD DE PAGO.....	206
D) FUNCIONES Y ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN QUE REALIZA LA UNIDAD RESPONSABLE	208
ANEXO 4: ANÁLISIS DE GÉNERO DE PROGRAMAS EVALUADOS	214
ANEXO 5: FICHA DE PRESENTACIÓN DE ANTECEDENTES PRESUPUESTARIOS Y DE GASTOS	220
ANEXO 6: METODOLOGÍA DE DETERMINACIÓN DEL GASTO POR COMPONENTES CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL.....	228

I. INFORMACIÓN DEL PROGRAMA

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. Las Corporaciones 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 necesaria para obtener el título de abogado¹. Las Corporaciones de Asistencia Judicial son 4 y cubren todo el territorio nacional, donde cada una cuenta con su propio estatuto. Fueron creadas por la Ley 17.995 del año 1981. La de Valparaíso (CAJVAL)² abarcó en su origen las comunas comprendidas entre la actual región de Arica y Parinacota y la región de Valparaíso; la Metropolitana (CAJMETRO)³ considera las regiones Metropolitana, O'Higgins, Maule, y Magallanes y la Antártica Chilena; y la del Biobío (CAJBIOBIO)⁴ comprende las regiones de Ñuble, Biobío, Araucanía, Los Ríos, Los Lagos y Aysén. Con posterioridad, la Ley 18.632 del año 1987, subdivide la jurisdicción territorial de la CAJVAL, restringiendo su alcance geográfico a las regiones de Atacama, Coquimbo y Valparaíso, creando la misma norma la Corporación de Asistencia Judicial de las regiones de Tarapacá y Antofagasta, a cuya jurisdicción se agrega posteriormente la región de Arica y Parinacota (CAJTA)⁵.

Todas las Corporaciones cuentan con un Consejo Directivo⁶ y sus estatutos regulan en términos similares las funciones del mismo. De este modo, se le atribuyen facultades directivas, económicas y administrativas respecto de la Corporación y sus bienes, pudiendo acordar la celebración actos y contratos que tiendan al cumplimiento de sus fines⁷. Algunas de estas facultades pueden ser delegadas en el Director/a General.

Las Corporaciones se vinculan con el Presidente de la República a través del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (MinjuDDHH), Cartera que les supervisa técnicamente 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) Fijos⁸ y Móviles⁹, de los Centros de Mediación

¹ Art. 2° de la Ley N°17.995, en relación con el artículo 523 N° 5 del Código Orgánico de Tribunales.

² Ministerio de Justicia DFL-944. DTO 944 2.07.1981. Aprueba estatutos por los cuales se regirá la "Corporación de Asistencia Judicial de la región de Valparaíso".

³ 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".

⁴ Ministerio de Justicia. DFL-994. DTO 994 del 16.07.1981. Aprueba estatutos por los cuales se regirá la "Corporación de Asistencia Judicial de la región del Biobío".

⁵ Ministerio de Justicia DFL-1. DFL18632 del 04.12.1987 Aprueba estatutos de la "Corporación de Asistencia Judicial de las regiones de Tarapacá y Antofagasta".

⁶ En el caso de CAJTA, el Consejo Directivo está integrado por el Secretario Regional Ministerial de Justicia y Derechos Humanos (SEREMI) de la Región de Tarapacá, quien lo preside, además del Secretario Regional Ministerial de Justicia y Derechos Humanos de la Región de Antofagasta, el que ejerce el cargo de vicepresidente. Lo componen además un representante de las municipalidades de la región de Tarapacá que hayan celebrado convenios de asistencia judicial con la Corporación; un representante de las municipalidades de la región de Antofagasta que hayan tenido convenios de asistencia judicial con la Corporación, y dos abogados de libre ejercicio de la profesión, designados por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos a través de su División Judicial y que tengan su domicilio en la jurisdicción de la Corporación. En el caso de CAJVAL, CAJMETRO y CAJBIOBIO, el Consejo Directivo está conformado por el Secretario Regional Ministerial de Justicia y Derechos Humanos (SEREMI), con asiento en las regiones en que se encuentran ubicadas sus respectivas Direcciones Generales. Estos SEREMI presiden el Consejo en cada caso. Lo integran, además, el Abogado Procurador Fiscal dependiente del Consejo de Defensa del Estado de cada una de las regiones en que tiene asiento la Dirección General de la Corporación, y dos abogados en representación del ejercicio libre de la profesión, dos decanos de la Facultad de Derecho de universidades presentes en algunas de las regiones involucradas.

⁷ Solo se observan algunos matices en este orden, en la CAJTA. (Artículo 8 y 13 del DFL-1. DFL18.632 del 04.12.1987).

⁸ **Los Consultorios Jurídicos fijos** están instalados en todas las comunas donde existe tribunal y extienden su atención a las comunas que forman parte de la jurisdicción de éste. Estos Consultorios entregan servicios de Orientación e Información en Derecho, Solución Colaborativa de Conflictos, Patrocinio en Juicio y también efectúan trabajos de prevención y educación hacia la comunidad.

⁹ **Los Consultorios Jurídicos móviles** acercan la asistencia jurídica a las personas que viven en localidades alejadas y de difícil acceso y sus líneas de atención son semejantes a las de los consultorios fijos.

(CMED)¹⁰, de los Centros de Atención Integral a Víctimas (CAVI)¹¹, de las Oficinas de Defensa Laboral (ODL)¹² y de las Oficinas de Defensa Jurídica Integral de Adultos Mayores¹³.

Estas entidades no tienen establecida una fecha de término. Cabe consignar que ellas han sido creadas por ley como servicios públicos, no obstante lo anterior, su tratamiento presupuestario corresponde a un programa.¹⁴

La reformulación más importante viene del año 2016, donde se consolidan modelos de atención para las diversas líneas de servicio y la profesionalización completa del servicio de orientación e información en Derecho¹⁵. En el año 2020 se incorpora un nuevo componente denominado "Defensa Jurídica Integral a Adultos Mayores". Con este servicio se pretende generar capacidad técnica especializada para la asistencia jurídica de adultos mayores, a través de la incorporación de duplas socio jurídicas en las capitales regionales, y en el futuro, en las zonas del país con mayor concentración de adultos mayores.

Los objetivos del programa son¹⁶:

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

PROPÓSITO: Otorgar servicios jurídicos¹⁷ gratuitos y oportunos¹⁸ para el acceso a la justicia de quienes no pueden procurárselos por sí mismos¹⁹.

¹⁰ Los Centros de Mediación están presentes en 12 regiones del país donde abordan la Solución Colaborativa de Conflictos, entendida como una vía alternativa a la judicial para resolver conflictos jurídicos, con la participación colaborativa y protagónica de las partes involucradas, asistiéndolas por medio de la mediación.

¹¹ Los Centros de Atención Integral a Víctimas de Delitos están presentes en cada una de las regiones del país. Las materias que aborda son los delitos violentos, y excepcionalmente se incluyen otros casos de connotación pública o aquellos en que la víctima de algún delito no violento se encuentre gravemente afectada.

¹² Las Oficinas de Defensa Laboral están instaladas en todas las regiones del país. Su propósito es brindar defensa judicial a los trabajadores que han visto vulnerados sus derechos laborales y que no cuentan con los medios para proveerse asistencia jurídica.

¹³ Las Oficinas de Adultos Mayores están instaladas en las capitales regionales y atienden las necesidades jurídicas de las personas de 60 años y más.

¹⁴ Las Corporaciones también cuentan con una línea de defensa especializada respecto de niños, niñas y adolescentes conocida como Programa Mi Abogado, la que no ha sido considerada en el marco de esta evaluación, puesto que se trata de otro programa y su financiamiento está establecido en una glosa presupuestaria específica. Además, este programa fue evaluado por Dipres en la línea Evaluación de Impacto, el año 2021. http://www.dipres.cl/597/articles-266613_r_ejecutivo_institucional.pdf.

¹⁵ Esto quiere decir que las atenciones son abordadas por un profesional de la CAJ, ya que antes podía ser atendido por un técnico-administrativo o estudiante en práctica.

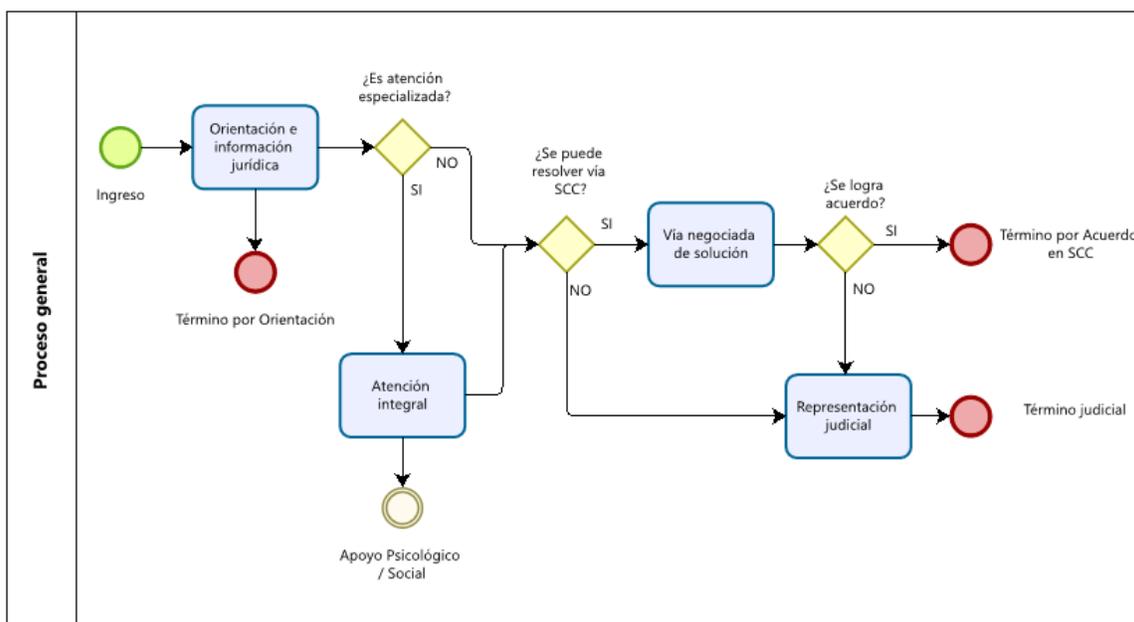
¹⁶ Los objetivos detallados a continuación fueron acordados con la contraparte en la revisión de la Matriz de Marco Lógico de las CAJ, lo cual se refleja en la Matriz de Evaluación de las CAJ construida para la presente evaluación. Ver anexo 2

¹⁷ Los servicios incluyen asistencia judicial y la solución colaborativa de conflictos.

¹⁸ Oportunidad se refiere entregar al solicitante el servicio cuando es requerido y no cuando el sistema pueda.

¹⁹ 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), acceder a los servicios que brindan impartición de justicia a través de una resolución pronta, completa e imparcial.

Ilustración 1: Flujograma general del programa



Fuente: Elaboración propia

COMPONENTE 1: Orientación e información en Derecho.

Se trata de la primera acogida que se brinda a todos los usuarios y usuarias que tienen necesidades jurídicas²⁰ 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 que el servicio CAJ está en condiciones de entregarle, de acuerdo a su oferta programática (Componente solución colaborativa de conflictos y/o Componente patrocinio judicial y/o Componentes de Atención Especializado). Eventualmente, puede implicar la derivación a otra institución o servicio público, y/o el cierre de la consulta una vez que es asesorado profesionalmente.

Así mismo, la atención puede derivar en la realización de gestiones de carácter extrajudicial, cuando el caso no pueda ser resuelto en una única entrevista. En esto se incluye, por ejemplo, apoyo en la obtención de documentación o certificados, redacción de escritos sin patrocinio judicial, la coordinación de una hora de atención en otro servicio público o privado, etc.

La atención de este componente se considera terminada cuando ocurre alguna de las siguientes situaciones con el o la solicitante: ingreso a Solución Colaborativa de Conflictos o a la Sección Judicial de la CAJ; derivado a Mediación Licitada²¹ o a otra institución; o se considera al usuario suficientemente informado / orientado²².

²⁰ 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.

²¹ Se trata de los servicios gratuitos externalizados de mediación familiar que se ejecutan con fondos públicos licitados por el MinjuDDHH a través de prestadores privados en todo el país.

²² En el sistema quedan registradas todas estas categorías, que están además consignadas en los respectivos instructivos de reporte estadístico del programa.

COMPONENTE 2: Solución Colaborativa de Conflictos (SCC).

Servicio de solución colaborativa de conflictos para personas y organizaciones (por ejemplo, Juntas de Vecinos), de carácter universal²³, en el cual un tercero profesional, facilita el diálogo y promueve la búsqueda de acuerdos entre las partes involucradas, procurando su participación. El usuario(a) es informado en el componente de Orientación e información en Derecho (OI) de la existencia de esta prestación. Se propicia su acceso en forma previa a la acción judicial, minimizando la profundización del conflicto entre las partes y mejorando la satisfacción del usuario ante la acción de la justicia, mediante la generación de una solución al conflicto jurídico que es igualmente vinculante para las partes.

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 administrativos²⁴, 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.²⁵

Entre los tipos de servicios que incluye la SCC está la **conciliación**²⁶, en la cual un tercero imparcial²⁷ facilita la negociación entre partes, proponiendo bases de arreglo o criterios objetivos para el logro de un acuerdo. Lo que distingue a la conciliación de otras formas de acuerdo es que las partes pueden llegar a consentir en algo, a pesar de que no lo creen justo, solo para terminar con el problema (“acuerdo razonable”). Se ofrece este servicio en los consultorios jurídicos, que por distancia geográfica no tienen la posibilidad de derivar a los centros especializados en mediación, o por decisión voluntaria de las partes.

En la **mediación**, en cambio, 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. Este modelo de atención es otorgado por los Centros de Mediación²⁸, tanto a los casos ingresados directa o espontáneamente a los centros, como a los casos derivados desde los consultorios jurídicos o desde otras redes públicas o privadas²⁹.

Los Consultorios Jurídicos preferentemente ejecutan el mecanismo de la conciliación en asuntos civiles, comunitarios y familiares, y los Centros de Mediación median conflictos de orden civil, comunitario, penal y familiar. Cabe consignar que se excluye el servicio de conciliación y mediación de 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. En los que sí interviene el servicio es en los conflictos de orden sucesorio³⁰, 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.

²³ No existe calificación socioeconómica para efectos de la entrega del servicio.

²⁴ Acto que se realiza desde la propia CAJ.

²⁵ Por ejemplo, por conductas impropias del usuario/a. Todas estas situaciones quedan registradas en el sistema.

²⁶ Los conceptos de Conciliación y Mediación están tomados de Gobierno de Chile – CAJ. Modelo de Atención. Línea de Solución Colaborativa de Conflictos. 2015 junio.

²⁷ Fundamentalmente 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.

²⁸ Estos centros están instalados en 12 regiones del país. No lo tienen las regiones de Arica y Parinacota, Antofagasta, Los Ríos y Aysén. MinjuDDHH. Informe de Gestión Corporaciones de Asistencia Judicial. Año 2020. Enero 2021. Se van ampliando los centros de acuerdo a las posibilidades de recursos.

²⁹ Por ejemplo, municipios, Ministerio Público, Organizaciones no Gubernamentales, etc

³⁰ En relación a los temas hereditarios.

En cuanto a su producción, es en el componente de orientación e información en derecho que se realiza un diagnóstico del conflicto de la situación planteada, determinando si es factible o no resolverlo colaborativamente. A continuación, el profesional realiza la oferta del servicio, explicando su metodología y eventuales consecuencias en caso de que se llegue o no a un acuerdo, luego de lo cual el usuario/a puede aceptar o no participar del proceso colaborativo. Si el caso es factible de resolver por esta vía y se cuenta con la participación del usuario/a solicitante, se convoca a la/s otra/s parte/s, a una sesión de conciliación o mediación. En el caso de que el proceso se frustre, el mecanismo también permite la derivación a representación judicial, cuando el solicitante califique en algún criterio de focalización. Si hay acuerdo, se requiere homologación en los tribunales³¹, sin que sea necesario focalizar a las partes, salvo que el acuerdo implique gestiones judiciales o extrajudiciales posteriores (publicaciones, inscripciones, redacción de escritura pública, etc.)

COMPONENTE 3: Representación en juicio o patrocinio judicial.

Se refiere a la asesoría profesional de abogados/as³² cuyo principal servicio es la representación ante los tribunales de justicia en la búsqueda de una solución ante un conflicto jurídico, los cuales no son susceptibles de resolver alternativamente o cuando no se ha podido llegar a acuerdo extrajudicialmente. En estos casos, la representación implica levantar la información, elaborar los escritos y representar a los usuarios en las audiencias. Son derivados desde OI, o de SCC en los casos en que no se hubiese obtenido acuerdo o este haya sido parcial, correspondiendo iniciar una acción en las materias no resueltas por esta vía, como a los derivados desde otras Corporaciones de Asistencia Judicial, otros Centros de la misma Corporación u otras instituciones.

Los consultorios jurídicos 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.

En su agendamiento se da preferencia a los asuntos de violencia intrafamiliar y/o que demanden la solicitud de una medida de protección. Asimismo, se procura otorgar pronta asistencia a los usuarios que han sido demandados judicialmente y que tienen un plazo perentorio para hacer ejercicio de sus derechos en juicio, por ejemplo, en materia laboral. La duración promedio de los patrocinios judiciales desde el ingreso de las causas hasta su término en el período de evaluación fue de 270 días, si se consideran en conjunto todos los tipos de materias y asuntos asistidos ante los tribunales de justicia.

Para acceder a este componente, a las personas que han sido previamente orientadas jurídicamente y que demandan de asistencia judicial, se les aplican criterios de focalización socioeconómica, en base a un mecanismo consensuado por las cuatro Corporaciones en la materia. De este modo, se establece el ingreso automático a la línea de representación judicial de las personas que forman parte del primer hasta el quinto decil más vulnerable y 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, aprobado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.³³

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.

³¹ La homologación se refiere a la gestión de concurrir a un tribunal para que éste apruebe el acuerdo, poniendo fin a un asunto judicializado. Esta instancia permite que el acuerdo adquiera las garantías de ejecución, que hacen que lo estipulado por los participantes del proceso pueda ser exigido judicialmente.

³² No existe una carga de casos por abogados debido a la diversidad de situaciones y tipo de casos que pueden presentarse.

³³ Oficio Ord. N° 793, del Ministerio de Justicia, de fecha 22 de enero de 2015. Aprueba Mecanismo de Focalización en los Servicios de Asistencia Jurídica de las Corporaciones de Asistencia Judicial.

Cabe señalar que, en el otorgamiento de este servicio, intervienen postulantes que realizan su práctica profesional para obtener el título de abogado/a, y que deben actuar en los procesos cuando así lo determine el abogado/a responsable de la causa, con poder delegado para cada actuación.

COMPONENTE 4: Atención integral a víctimas de delitos violentos³⁴.

Servicio especializado orientado a personas afectadas directa o indirectamente por delitos violentos. Tiene un carácter universal, dada la alta vulnerabilidad en que quedan los afectados. Las materias atendidas son esencialmente delitos violentos³⁵ y, excepcionalmente, se incluyen otros casos de delitos de mayor connotación social (DMCS)³⁶ o aquellos en que la víctima de algún delito no violento se encuentre gravemente afectada.

Estos se realizan en los Centros de Atención Integral a Víctimas (CAVI)³⁷, 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; *social*³⁸, que se otorga a la víctima y a su familia, que contribuya a superar los efectos del delito y minimizar factores de vulnerabilidad. Algunos Centros disponen, además, de apoyo psiquiátrico para obtener el diagnóstico clínico de las víctimas, atenciones médicas puntuales, 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, con el propósito de ejercer sus derechos en juicio, ayudarlos a superar la situación traumática, integrando la experiencia vivida y reinsertándose adecuadamente a su entorno. Los tiempos promedio de duración de este proceso fueron de 645 días para el período 2018 – 2021.

Las personas acuden a estos centros de manera directa (demanda espontánea) o derivadas de otras instituciones, entre ellas el Ministerio Público, los Centros de Asistencia a Víctimas de Atentados Sexuales (CAVAS) de la Policía de Investigaciones de Chile, Carabineros de Chile y los Centros de Atención a Víctimas del Ministerio del Interior y Seguridad Pública.

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-jurídicos³⁹. Para esto se realizan campañas formativas de capacitación legal, talleres y seminarios de educación en

³⁴ La descripción de este componente se ha tomado fundamentalmente del texto: MinjuDDHH - CAJ. Modelo de Atención Centros y Unidades de Atención Integral a Víctimas de delitos violentos de las Corporaciones de Asistencia Judicial. 2016

³⁵ Entre ellos, el Modelo de Atención de esta línea de servicios releva los delitos de: 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 y 9) Lesiones en contexto de Violencia intrafamiliar (VIF). Sin perjuicio de ello, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos ha instruido prestar asistencia integral, jurídica, psicológica y social, a todas las personas que han sido víctimas de algún delito de alta lesividad. Esta ampliación viene a través de distintos oficios, a saber, oficio N° 459 del año 2019 y del oficio Ord. N° 840 del año 2022.

³⁶ Por ejemplo, Robo en lugar habitado.

³⁷ Existe, al menos, un CAVI por región. La Región de Valparaíso tiene dos y la Región Metropolitana cinco. MinjuDDHH (2021). Óp. Cit.

³⁸ Se apoya y acompaña a la víctima y se le entrega información y herramientas para acceder a atenciones de la red pública.

³⁹ Por ejemplo, transferencias metodológicas a funcionarios de otros estamentos públicos y organizaciones de la comunidad para disminuir la concurrencia de vulneraciones de derecho y que la sociedad civil informada ejerza el ejercicio de los mismos (ambientales, derechos de los niños, niñas y adolescentes, etc)

derechos, formación de monitores. Estas acciones se realizan de forma presencial o remota con grupos de personas o comunidades.

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. Por su parte, la prevención pone el acento en el desarrollo de habilidades, cambio de actitudes, fomento de hábitos y refuerzo de factores protectores que permitan el ejercicio positivo de los derechos.

Entre las acciones específicas que se realizan en el ámbito de la promoción están las plazas ciudadanas, donde se difunde de manera masiva el quehacer de la institución y los derechos a partir de consultas, charlas en la que se expone un tema específico 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.

El equipo ejecutor en cada CAJ realiza el diagnóstico y detección de las necesidades (asesoría o información legal, problemas jurídicos) del medio o del grupo objetivo destinatario de la actividad, a través de reuniones con sus representantes, organizaciones comunitarias y/o funcionales, y con otras instituciones públicas y/o privadas presentes en el territorio o ámbito específico de intervención. Estas actividades deben ser coherentes con las planificadas a nivel central, regional y local por parte de todas las unidades operativas involucradas en su ejecución, considerando las prioridades institucionales, así como las demandas que el medio realiza al Servicio.

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

Se proporciona a los egresados y licenciados en ciencias jurídicas de todas las universidades del país, postulantes al título de abogado, la realización de la práctica profesional, en conformidad a lo preceptuado en las disposiciones legales y reglamentarias vigentes⁴⁰. La práctica tiene una duración de seis meses consecutivos e ininterrumpidos, no recibiendo los participantes ningún tipo de remuneración.

Cada practicante está a cargo de un abogado tutor. Entre las tareas que asumen los practicantes 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 (se estima que cada postulante lleva 60 causas durante su período de práctica).

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 audiencias. Para realizar lo anterior, estos deben cumplir con los procedimientos del sistema de habilitación normados en el Protocolo⁴¹ que regula las condiciones generales de realización de la práctica profesional⁴².

Por regla general, toda presentación que haga el postulante debe llevar la firma del abogado jefe del respectivo consultorio o del abogado patrocinante, en su caso, salvo casos urgentes⁴³ o escritos de mero trámite.

⁴⁰ Está estipulado en el Reglamento de Práctica profesional de postulantes al título de abogado contenido en el Decreto Supremo N° 265 de 1985, del Ministerio de Justicia.

⁴¹ El documento de referencia es el "Protocolo que regula las condiciones generales para la realización de la práctica profesional de los postulantes al título de abogado suscrito entre la Subsecretaría de Justicia y las CAJ" del 10 de agosto del año 2009.

⁴² Debe asistir previamente como observador, acompañado del abogado, al menos a dos audiencias preparatorias de juicio y a dos audiencias de juicio. Luego de lo anterior, debe concurrir a una audiencia y asumir un rol activo de representación del patrocinado, cuyo desempeño, será evaluado por un abogado acompañante. Con la calificación favorable del desempeño en la audiencia queda habilitado para asistir sin la compañía de un abogado a las audiencias.

⁴³ Se entiende por urgencia cuando su demora o no presentación puede derivar en la indefensión o preclusión de un derecho del patrocinado. En el período de evaluación 2018 – 2021, los practicantes participaron en el 15% de las audiencias en los tribunales de familia.

Para realizar las prácticas, los egresados y licenciados de las universidades de todo el país deben presentar un certificado de la Universidad reconocida por el Estado que demuestre la calidad de egresado de derecho. Los postulantes pueden señalar hasta 3 alternativas de lugares donde desean desempeñarse. El servicio considera esta solicitud, de acuerdo a la capacidad de acogerlas en las CAJ y a través de convenios con otras entidades (Ministerio Público, Defensoría Penal Pública). Así mismo, en el otorgamiento de los cupos se considera la preferencia del postulante. Una vez que se hace la asignación, la persona que postula debe manifestar su aceptación o no de la práctica asignada. Al ingresar al servicio, recibe una inducción en la que se informa sobre la organización y el rol a desempeñar. En la realización de la práctica, el Protocolo establece que al postulante “le corresponde una posición de colaborador auxiliar del abogado en la tramitación de las causas”⁴⁴. En el proceso de evaluación, el o los abogados procuradores examinan e informan al Abogado Jefe del respectivo Consultorio del Informe de Práctica elaborado por el practicante y estos, a su vez, informarán al Director de la Corporación, quien, en definitiva, calificará el desempeño.

COMPONENTE 7: Defensa Jurídica Integral a Adultos Mayores.

Servicio especializado que brinda atención a los adultos mayores (personas de 60 años o más) en las Oficinas de Defensa Jurídica Integral Adultos Mayores, y entrega asistencia técnica a los profesionales de centros CAJ que se encuentran más alejados, para evitar desplazamientos y asegurar igual calidad de servicio a esta población. 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 regionales⁴⁵, 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.

La Defensa Jurídica Integral de los adultos mayores comprende las siguientes acciones:

- Asistencia jurídica: Orientación e información en derecho: asesoría jurídica y social; solución colaborativa de conflictos; patrocinio y representación en juicio.
- Asistencia técnica: Las duplas socio jurídicas apoyan y/o capacitan a los profesionales de los consultorios jurídicos CAJ.
- Coordinación interna e interinstitucional: Se realizan estas coordinaciones para atender las necesidades del adulto mayor, tanto al interior de la institución, cuando se requiera la participación de centros especializados de la Corporación, como con otras instituciones (SENAMA, servicios de salud, municipios, entre otros).
- Trabajo comunitario: Acciones orientadas a la prevención de conflictos y promoción de derechos de los adultos mayores.

Este grupo etario ingresa a la atención sin focalización económica previa, dada la especial condición de vulnerabilidad en que se encuentran en general las personas mayores. Si durante el curso del patrocinio se detecta que la persona mayor posee medios económicos para procurarse asistencia jurídica por sí, se puede someter a una evaluación de su situación socioeconómica⁴⁶.

El acceso de los usuarios(as) al componente es semejante al de otras atenciones especializadas, por ejemplo, la del componente Atención integral a víctimas delitos violentos, ya que ingresan por demanda espontánea o derivados de otras entidades (Municipio, Tribunales, SENAMA, etc.). En la primera atención

⁴⁴ Protocolo (2009). Óp. Cit. Segundo Objetivo General. 1 Modelo de práctica

⁴⁵ En el diseño del componente se proyectó su expansión gradual a las capitales de provincias y comunas con mayor cantidad de población envejecida, pero, con motivo de la priorización y reestructuración de gastos impuestas con ocasión de la pandemia, el crecimiento de la cobertura prevista fue suspendido.

⁴⁶ Tomada esta referencia de focalización de Ministerio de Justicia y Derechos Humanos - Corporaciones de Asistencia Judicial. Protocolo de Asistencia Jurídica para Personas Mayores 2019 diciembre. Pág. 43. Respecto a algunos de los instrumentos que se usan para focalizar a las personas mayores están: El Registro Social de Hogares (RSH) y la calificación económica que se hace en la Entrevista de Primera Atención (EPA) en las CAJ. Para mayor detalle de estos instrumentos ver el punto siguiente sobre población potencial y objetivo.

de Orientación e Información, si por la naturaleza del conflicto el usuario (a) requiere ser derivado a otra institución pública o privada, se establecen las coordinaciones que faciliten el contacto efectivo entre el servicio requerido y el usuario/a. Cuando el caso es atinente a lo que realizan las CAJ, se les dirige a la SCC y/o patrocinio judicial, siguiendo el mismo derrotero según el tipo de componente otorgado.

2. Caracterización y cuantificación de población potencial y objetivo

Los elementos que permiten establecer la población potencial y objetivo del Programa son tres: (i) el foco en las necesidades jurídicas de las personas, (ii) la idea de vulnerabilidad y (iii) la circunstancia de no poder procurarse por cuenta propia el acceso a la justicia.

De conformidad con el primer criterio, esto es, la presencia de necesidades jurídicas como problema público que requiere de una intervención estatal, se define la población potencial del Programa, mientras que los otros dos criterios, como se verá, permiten dar forma a los diferentes componentes, y corresponden a una lectura “actual”, con enfoque de derechos, que realiza la Subsecretaría de Justicia respecto de la especificación legal que señala: “*Su finalidad [de las CAJ] será prestar asistencia jurídica y judicial gratuita a personas de escasos recursos*” (Art. 2° Ley 17.995) y, por tanto, dan forma a la población objetivo, como se verá.

Población Potencial

Se ha definido por parte de la Subsecretaría de Justicia que la población potencial del programa está conformada por aquella parte de la población total del país que presenta necesidades jurídicas. Se tiene dos variantes de definición para estas necesidades: Una de ellas es la del estudio GfK Adimark (2015)⁴⁷ que la define como: “...la existencia de un derecho que se encuentra en conflicto producto del choque de intereses entre dos o más partes, o situaciones en que la gente tiene la percepción de que sus derechos son o podrían ser vulnerados por terceros que pueden ser privados, o incluso el mismo Estado”.

La otra alternativa es la del estudio del Centro de Justicia y Sociedad (CJS) (2021)⁴⁸ que acuña el concepto de problemas justiciables. Se entiende por tales “aquellos que poseen aristas legales, plantean problemas legales, tienen consecuencias sancionadas por la ley, o pueden volverse objeto de acción legal. Generalmente, se trata de eventos adversos, de manera que las personas los consideran difíciles o controversiales y, se consideran problemas justiciables, aun cuando las personas no los consideren como jurídicos o que requiera tomar acciones legales”.

La presencia de conflictos de relevancia jurídica entre las personas se estima que es un problema de interés público, y a partir de ello se define la necesidad de la existencia del Programa, con sus distintos componentes.

Cuantificación de la población potencial

La información disponible para cuantificar la población potencial está circunscrita a la de 18 años y más. De acuerdo con la información proporcionada por el estudio GfK Adimark (2015), la población con necesidades jurídicas ascendía en el año 2015 y actualizada al año 2021 a 7.106.224, que equivale al 44,5% del total de la población del país mayor de 18 años. Por otra parte, el estudio de CJS (2021) calculó la población mayor de 18 años que en los dos últimos años (a partir del momento que se hizo la encuesta) tuvo al menos un problema justiciable es de 12.232.287 (actualizada al año 2021) que equivale al 76,6% de la población.

⁴⁷ GfK Adimark. Encuesta nacional de necesidades jurídicas y acceso a justicia. Subsecretaría de Prevención del Delito, Ministerio del Interior. 2015 julio.

⁴⁸ 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.

Considerando las proyecciones de la población que realiza el INE⁴⁹, se puede determinar la población potencial según se indica en el cuadro siguiente.

Cuadro 1. Cuantificación población potencial, por año 2018 – 2021

Año	Total población del país de 18 años o más	Porcentaje población de 18 años y más que en el año 2015 presentó necesidades jurídicas en el último año (a)	Total población estimada con necesidades jurídicas según tasa 2015	Porcentaje población de 18 años y más que en el año 2020 presentó necesidades jurídicas en los últimos 2 años (b)	Total población estimada con necesidades jurídicas según tasa 2020(c).
2018	15.040.224	44,5%	6.692.900	76,6%	11.520.812
2019	15.395.549	44,5%	6.851.019	76,6%	11.792.991
2020	15.742.597	44,5%	7.005.456	76,6%	12.058.829
2021	15.969.043	44,5%	7.106.224	76,6%	12.232.287
% Variación 2018-2021	6,2%		6,2%		6,2%

Fuente: Elaboración propia a partir de Proyecciones de Población INE (2022); (a) GfK Adimark (2015) y (b)CJS (2021). c) No incluye niños, niñas y adolescentes que no son beneficiarios del programa Mi abogado⁵⁰.

Para efectos de esta evaluación se utilizarán los datos de CJS porque es la encuesta que tiene los datos más actualizados. Además, el concepto de problema justiciable es más abarcadora, ya que considera a todos los problemas que potencialmente tengan connotación jurídica, independientemente que las personas lo consideren como jurídicos o que tengan conciencia que requieren tomar acciones legales.

Caracterización de la población potencial

De acuerdo con el estudio de necesidades jurídicas y cursos de acción de CJS(2021)⁵¹, 2021, la población que presenta problemas o necesidades jurídicas se caracteriza por los siguientes atributos:

- Existen diferencias regionales respecto de la prevalencia general de los problemas justiciables, destacando la mayor tasa en la región de Atacama (94,6%), y solo una región reportó un índice bajo el 50% (Región de Magallanes, con un 42,3% de reporte). En 10 regiones se declaró un porcentaje de necesidades jurídicas superior al 75%.
- La encuesta no mostró diferencias significativas en cuanto al sexo (hombres y mujeres) en la prevalencia de problemas jurídicos.
- En relación con la edad de las personas encuestadas, el grupo entre 26-39 años es el que reporta la mayor prevalencia de problemas en los últimos dos años (79,8%), mientras que entre quienes superan los 75 años, el 55,3% reportaron algún problema.
- No se hallaron diferencias significativas en tres variables socio demográficas relevantes: nacionalidad de la persona, situación de discapacidad, y pertenencia a pueblo originario.
- Se reporta un mayor nivel de problemas en personas con mayor educación. Un 82,6% de los encuestados con educación superior completa reportan haber tenido problemas justiciables en los

⁴⁹ Instituto Nacional de Estadísticas, Estimaciones y Proyecciones de Población 2002-2035, www.ine.cl/estadisticas

⁵⁰ El programa Mi Abogado atiende Niños, niñas y adolescentes (NNA) en el sistema de protección, incluyendo a aquellos que: se encuentran en residencias, en programas de Familias de Acogida, lactantes y nonatos que están junto a sus madres en centros privativos de libertad, migrantes no acompañados o separados de sus familias, víctimas de trata de personas, hermanos/as de NNA en sistemas de cuidado alternativo, víctimas de maltratos físicos e internados en recintos hospitalarios.

⁵¹ CJS(2021). Op. Cit. Pág 44-50. En este cálculo no están incluidos los niños, niñas y adolescentes, ya que no fueron consideradas en el estudio.

últimos años, mientras que, en las personas con educación básica incompleta, el 61% declaró presentar problemas justiciables.

- Por otro lado, a nivel de hogar, la cantidad de integrantes del hogar tiene un impacto en el reporte de necesidades jurídicas, siendo los hogares unipersonales los que reportan mayores problemas (30,4% de los hogares con un solo miembro presenta problemas justiciables, mientras que únicamente un 23,7% de los hogares con 3 miembros lo hace).
- A su vez, el tramo de mayores ingresos reporta mayores problemas (80,2%) mientras que los tramos de menores ingresos presentaron tasas del 73,1% y 60,8%.

Población objetivo

Considerando la definición amplia de población potencial, se han diseñado mecanismos que permiten delimitar el objeto de las prestaciones públicas otorgadas a determinados grupos de población objetivo, según el tipo de servicio que se entrega. La población objetivo se cuantifica y caracteriza por cada componente.

C1. Orientación e información en Derecho

La falta de información se identifica como una de las principales barreras de acceso a la justicia. La igual protección de la ley se consigue, en gran parte, asegurando información a las personas respecto de su conflicto y las posibles vías de solución⁵². Las encuestas de necesidades jurídicas mencionadas anteriormente confirman que la falta de información respecto de los cursos de acción es una condición prevalente en la población. Así, del total de encuestados de GfK Adimark, al menos el 46% de ellos no sabría dónde dirigirse de tener un problema jurídico determinado⁵³. Un resultado de igual relevancia se observa en el estudio de CJS, donde se estableció que del total de personas que reportaron problemas, un 45% no hizo nada por resolverlos⁵⁴.

En vista de ello, el servicio de orientación e información en derecho es de carácter universal y no está restringido a la situación socioeconómica de las personas. En este caso, la población objetivo es la misma que la población potencial, toda vez que el objetivo de dicho componente es precisamente proveer de información respecto de la necesidad o problema que le afecta a la persona, pudiendo ser o no de competencia de las CAJ o caer en una categoría de beneficiario de otro componente. Para efectos de la determinación del porcentaje de cobertura, se utiliza en el siguiente cuadro la información entregada por el estudio CJS (2021).

Cuadro 2 Población Potencial y Objetivo, Componente Orientación Información en Derecho 2018-2021

Año	Población Potencial	Población Objetivo	Cobertura de Población Objetivo respecto de la Potencial (%)
2018	11.520.812	11.520.812	100%
2019	11.792.991	11.792.991	100%
2020	12.058.829	12.058.829	100%
2021	12.232.287	12.232.287	100%
% Variación 2018-2021	6,2%	6,2%	

Fuente: Elaboración propia a partir de Proyecciones de Población INE (2022) y CJS (2021).

⁵² La mayoría de las políticas públicas de fortalecimiento del acceso a la justicia suponen un componente de información a los usuarios o beneficiarios. Ver PNUD. Manual de Políticas Públicas para el Acceso a la Justicia. Buenos Aires, 2005.

⁵³ Frente a la pregunta: “¿Dónde solicitaría asesoría o asistencia jurídica si llegase a tener algún problema de la siguiente naturaleza...” El mayor porcentaje fue en el caso de los problemas con arrendatarios, con un 46% y el menor, en el caso de ser víctima de delito, respecto del cual solo un 3% desconoce donde solicitar asesoría.

⁵⁴ En el capítulo sobre Justificación y Análisis de la Estrategia del Programa se analiza este punto.

Como la población potencial y objetivo son iguales en este componente, la caracterización que se ha hecho respecto de la población potencial también aplica aquí.

C2. Solución colaborativa de conflictos

En relación con este componente, la entrega del servicio también se ha declarado como universal y sin sujeción a criterios de focalización. Lo anterior se relaciona con la posibilidad de un efectivo acceso a la justicia en presencia de necesidades jurídicas; frente a lo cual la universalidad del servicio es la respuesta que el Programa ofrece a este problema público.

Una forma de entender este problema es atribuirle a la solución de controversias jurídicas una finalidad pública, es decir, resulta importante en el marco de la existencia de conflictos “de relevancia jurídica”, una gestión eficiente de los mismos, que favorezca, por una parte, la solución más adecuada; y que sea, también, apropiada socialmente. Desde esa perspectiva, que el conflicto se solucione tiene un efecto positivo en la paz social; y si se soluciona sin recurrir a tribunales, tiene un efecto positivo en las finanzas públicas. Como en el caso anterior, la población potencial y objetivo es la misma.

Cuadro 3. Población Potencial y Objetivo, Componente Solución Colaborativa de Conflictos 2018-2021

Año	Población Potencial	Población Objetivo	Cobertura de Población respecto de la Potencial (%)
2018	11.520.812	11.520.812	100%
2019	11.792.991	11.792.991	100%
2020	12.058.829	12.058.829	100%
2021	12.232.287	12.232.287	100%
% Variación 2018-2021	6,2%	6,2%	

Fuente: Elaboración propia a partir de Proyecciones de Población INE (2022) y CJS (2021).

C3. Representación en juicio o patrocinio judicial

La focalización más difundida del Programa CAJ es aquella que se refiere al nivel de ingresos para efectos del acceso al componente de representación en juicio, o patrocinio judicial. Ello, porque conforme al mandato legal conferido a las CAJ, la asistencia judicial está orientada a personas de escasos recursos⁵⁵.

Se ha determinado diversos criterios específicos que permiten identificar la pertenencia a la condición de escasez de recursos a que se refiere la ley⁵⁶, siendo el nivel de ingreso autónomo, con todo, el que aplica especialmente respecto de este componente.

⁵⁵ Art. 2° Ley N°17.995. Concede personalidad jurídica a los Servicios de Asistencia Jurídica. Asimismo, la Carta Fundamental, refiriéndose a la garantía constitucional de acceso a la justicia contenida en el artículo 19 N° 3 señala “La ley arbitrará los medios para otorgar asesoramiento y defensa jurídica a quienes no puedan procurárselos por sí mismos.”

⁵⁶ En algunos documentos la Subsecretaría apela al concepto de pobreza multidimensional para abordar la problemática general del mandato legal, por ejemplo, en la “Ficha de Reformulación de Programa”, presentada y aprobada por DIPRES en el año 2020, se señala que la población potencial del Programa corresponde a las personas que presentan pobreza multidimensional, según CASEN 2015.

En efecto, de acuerdo con el Mecanismo de Focalización de Consultorios Jurídicos vigente⁵⁷, la focalización de este componente determina que la población objetivo esté conformada por la población vulnerable socioeconómicamente de acuerdo con diversos criterios:

1. Registro Social de Hogares (RSH): población que se encuentre en un hogar calificado dentro de los primeros cinco deciles de calificación socioeconómica.
2. Criterio de vulnerabilidad: que importa la aplicación de criterios objetivos y formales para la determinación de la situación de vulnerabilidad, entre los que se encuentran:
 - 2.1. Personas que son beneficiarias del sistema intersectorial de protección social (Chile Solidario)
 - 2.2. Niños, niñas y adolescentes víctimas de delitos violentos, y víctimas del delito de trata de personas.
 - 2.3. Mujeres, niños, niñas, adolescentes y adultos mayores víctimas de violencia intrafamiliar.
 - 2.4. Familiares de detenidos desaparecidos y de ejecutados políticos que sean sujetos de derechos especiales conferidos en virtud de las leyes N°19.123, N°19.980 y N°20.405.
 - 2.5. Personas que sufren alguna discapacidad, según la evaluación del profesional que le atiende, o en caso de duda, según certificado del COMPIN.
 - 2.6. Personas derivadas por los centros o unidades de atención de víctimas de delitos violentos.
3. Por determinación legal:
 - 3.1. Personas indígenas en materias de dominio y distribución de tierras a que se refiere el art. 57 de la Ley N°19.253.
 - 3.2. Personas que requieran de curador ad litem en materias de competencia de los juzgados de familia, de conformidad a la ley.
 - 3.3. Juntas de vecinos y otras organizaciones comunitarias de acuerdo con la Ley 19.418
 - 3.4. Personas privadas de libertad en calidad de condenado o prisión preventiva en un juicio penal⁵⁸.
 - 3.5. Personas condenadas a las penas sustitutivas a que se refiere la Ley 18.216.
4. Según la calificación económica que se haga en la Entrevista de Primera Atención (EPA), para aquellas personas que no ingresan de manera automática (de conformidad con los tres criterios precedentes), o que no se encuentran inscritos en RSH, o que contando con él se hallan entre el 6° y 8° decil:
 - 4.1. Con ingreso autónomo per cápita igual o inferior a 3 UF (aproximadamente 95 mil pesos mensuales per cápita)⁵⁹
 - 4.2. Con ingreso autónomo per cápita superior a 3 UF y no superior a 12 UF, se evaluará la capacidad de pago del núcleo familiar. En caso de que su capacidad sea inferior a 2,5 UF⁶⁰.
 - 4.3. Personas que presenten ingreso autónomo per cápita superior, pero que acrediten gastos en salud por enfermedad de alto costo, a quienes se les aplicará el criterio de capacidad de pago de las 2,5 UF.

Algo similar sucede en el caso de la focalización -dentro de este mismo componente- de la representación en las Oficinas de Defensa Laboral (ODL). Para dicha línea de servicio, los criterios⁶¹ son:

- A. Trabajadores dependientes cuya última remuneración mensual sea igual o inferior a 2,36 ingresos mínimos mensuales (\$593.290).

⁵⁷ Formalizado por Ord N°685, de 2 de febrero de 2018, del Departamento de Asistencia Jurídica de la División Judicial del MinjuyDHH.

⁵⁸ Quienes son sujetos de otras medidas cautelares privativas de libertad, como la internación provisoria (adolescentes infractores) o la internación provisional (discapacidad mental), entran por otros criterios en la calidad de población objetivo.

⁵⁹ Para grupos familiares de 4 personas, en que solo una de ellas obtiene ingresos autónomos, equivale a aproximadamente \$ 380 mil pesos mensuales.

⁶⁰ Para grupos familiares de 4 personas, en que 2 adultos trabajan, la remuneración acumulada no es superior a \$ 1.500.000 mensuales, y no cuentan con \$ 75 mil, para pagar abogado.

⁶¹ Formalizados a través de Ord. N° 989, de 27 de enero de 2015, del Subsecretario de Justicia.

- B. Trabajadores mujeres en causas de desafuero maternal, cuya última remuneración sea igual o inferior a 4,72 ingresos mínimos mensuales (\$1.186.580).
- C. Trabajadores que sean a la vez beneficiarios del programa Chile Solidario.
- D. Sindicatos de 25 o menos trabajadores con cuota sindical igual o inferior a 0,24 UF (~\$7.500 mensuales) en acciones derivadas de derechos colectivos del trabajo o de tutela laboral.
- E. Adicionalmente, aplican los criterios 2.4 y 2.5 precedentes.

El cuadro siguiente muestra la población potencial y población objetivo calculada sobre la base de estimación de población con necesidades jurídicas y población en condición de pobreza multidimensional⁶².

Cuadro 4. Población Potencial y Objetivo, Componente Representación en Juicio o Patrocinio Judicial 2018-2021

Año	Población Potencial (A)	Población en pobreza multidimensional ⁶³ (B)	Prevalencia de necesidades jurídicas (C)	Población Objetivo (D = B * C)	Cobertura de la población objetivo respecto de la potencial (%) (D/A)
2018	11.520.812	3.113.326	76,6%	2.384.808	21%
2019	11.792.991	3.186.879	76,6%	2.441.149	21%
2020	12.058.829	3.258.718	76,6%	2.496.178	21%
2021	12.232.287	3.305.592	76,6%	2.532.083	21%
% Variación 2018-2021	6,2%	6,2%	6,2%	6,2%	

Fuente: Elaboración propia a partir de Proyecciones de Población INE (2022), CASEN (2017), y CJS (2021).

A partir de esta especificación es posible caracterizar la población objetivo de este componente, considerando la que presenta la población potencial. A partir de lo señalado en el punto anterior sobre población potencial, el siguiente cuadro muestra la prevalencia de algunas características relevantes en los dos grupos poblacionales.

Cuadro 5 Características socio demográficas, población potencial y objetivo. Componente Representación en Juicio o Patrocinio Judicial

Característica	Población potencial (% necesidades jurídicas)	Población objetivo (%pobreza multidimensional)
Prevalencia general	76,6%	20,7%
SEXO		
Mujeres	76,2%	20,1%
Hombres	77,1%	21,3%
ZONA		
Urbano	76,7%	18,3%
Rural	79,7%	37,4%
PERTENENCIA A PUEBLOS INDÍGENAS		
Indígenas	75,6%	30,2%
No indígenas	76,6%	19,7%
GRUPO ETARIO		
18-25 años	78,1%(*)	22,5%

⁶² El Panel Evaluador utiliza Pobreza Multidimensional para la estimación de población objetivo del Programa considerando que en documentos tales como la "Ficha de Reformulación de Programa", presentada por las CAJ y aprobada por DIPRES en el año 2020 se utiliza esta aproximación en lugar a la de la pobreza por ingresos para definir población potencial del programa.

⁶³ Se usó tasa del 20,7% que entregó CASEN 2017, sobre la población total del país mayor de 20 años o más.

26-39 años	79,8%(*)		19,3%
40-59 años	78,8%(*)		17,7%
60-74 años	70,5%(*)		24,2%
> 75 años	55,3%(*)		17,2%
NIVEL EDUCACIONAL			
Básica incompleta	61%(*)	Promedio escolaridad	9,1 años
Básica completa – Media incompleta	72%(*)	Porcentaje sin educación media completa	58,7%
TRAMOS DE INGRESOS			
		Quintiles	
Tramo 1	60,8%(*)	1° quintil	35,7%
Tramo 2	80,2%(*)	2° quintil	26,5%

Fuente: Elaboración propia a partir de CASEN (2017) y CJS (2021).

Nota. (*) Diferencia estadísticamente significativa según estudio CJS 2021.

Se constata, en este cuadro, la prevalencia de necesidades jurídicas de acuerdo a ciertas características de la población. De este modo, de acuerdo al sexo de las personas, no existen grandes diferencias en cuanto a la prevalencia de las necesidades jurídicas, que se sitúa dentro de los promedios generales del 76,6%. Así mismo, con relación a los niveles de pobreza, se sitúan tanto hombres como mujeres en torno al 20,7%. Por otra parte, en la ruralidad la proporción de necesidades jurídicas es ligeramente mayor, con un 79,7% frente al 76,7% que se observa en las zonas urbanas. Sin embargo, porcentualmente la pobreza rural (37,4%) dobla a la pobreza urbana (18,3%). Por último, la pertenencia indígena (75,6%) no muestra mayores diferencias en la prevalencia de necesidades jurídicas con respecto a la población no indígena (76,6%). Aunque, en la población objetivo el nivel de pobreza de los indígenas es sustancialmente mayor (30,2%) que la no indígena (19,7%).

Considerando otros atributos de la población, sí se observan diferencias estadísticamente significativas en cuanto a necesidades jurídicas. Esto ocurre con la distribución etaria de la población potencial, donde la población más joven, entre los 18 y 59 años, sobre el 78% de los que respondieron, tenía al menos una necesidad jurídica. Por el contrario, en las personas mayores estos porcentajes disminuyen en las edades que van de los 60 a 74 años a un 70% y en los de más de 75 años estos porcentajes bajan a 55,3%. Respecto a los niveles de pobreza de la población objetivo, son las personas mayores entre 60 a 74 años las que tienen un mayor porcentaje, con un 24,2%, seguido por el grupo etario de 18 a 25 años (22,5%).

En los niveles educacionales también se detectaron diferencias estadísticamente significativas, donde a menor educación son menores las necesidades jurídicas detectadas. De este modo, en la población potencial, los que tienen educación básica incompleta estos porcentajes son del 61% y los que tienen básica completa y media incompleta del 72%. En la población objetivo, el promedio de escolaridad es de 9,1 años y los que no tienen educación media completa alcanza al 58,7%.

Finalmente, se producen diferencias significativas también en los ingresos, donde, en la población potencial, en el tramo 1 de ingresos (el más bajo), las necesidades jurídicas son del 60,8% y en el siguiente tramo sube al 80,2%⁶⁴. Por su parte, en la población objetivo, como era de esperarse, los quintiles más bajos de ingresos tienen los mayores niveles de pobreza multidimensional, siendo para el 1° quintil del 35,7% y el 2° quintil llega al 26,5%.

C4. Atención Integral de Víctimas de Delitos Violentos

Se refiere a las personas afectadas por Delitos Violentos, donde la prestación entregada por los CAVI debe ser a cualquier tipo de delito de alta lesividad, sin considerar las restricciones que en algún momento se plantearon respecto de delitos violentos o de mayor connotación social⁶⁵.

⁶⁴ El estudio CJS no detalla el significado monetario de estos tramos de ingreso.

⁶⁵ Mediante el Oficio N°7336, de 2008, se aplicó una interpretación restrictiva de las materias que debían atenderse por esta línea de servicio, limitándose a un determinado número de delitos. Los trabajos posteriores de las CAJ, en conjunto con la Subsecretaría

Por su parte, la representación judicial en materia penal no tiene criterio de focalización, toda vez que las CAJ asumen la defensa de víctimas de delitos calificados de violentos, en calidad de querellantes, en aquellos casos ingresados directamente a los CAVI o que son derivados de las policías, el Ministerio Público, los Tribunales de Justicia y otros actores relevantes. En estos casos, la gratuidad de la prestación obedece nuevamente a criterios de vulnerabilidad reconocidos por la propia Constitución Política de Chile⁶⁶, que indican que las personas que han sido víctimas de un delito se encuentran en una situación de fragilidad, en la cual demandan la atención del Estado para acceder a la justicia y obtener debida reparación.

De esta forma, la población objetivo viene dada por las personas víctimas de estos delitos. Se utiliza como fuente para determinar este tipo de información la que proporciona el Ministerio Público sobre casos ingresados por tipo de delito⁶⁷. Estos datos pueden verse en el cuadro siguiente para el año 2021 que permite ilustrar la cuantía de cada tipo de delito considerado y que tienen potencialidad de lesividad en los términos señalados en el criterio de focalización mencionado en el Oficio N° 840/2019.

Cuadro 6. Víctimas de delitos, por categoría de delitos seleccionados, año 2021.

CATEGORÍA DELITO	Mujer	%	Hombre	%	Total
Cuasidelitos	5.416	38%	8.975	62%	14.391
Delitos contra la libertad e intimidación de las Personas	108.245	60%	72.447	40%	180.692
Delitos de Justicia Militar	10	16%	52	84%	62
Delitos de leyes Especiales	22.186	71%	8.907	29%	31.093
Delitos de Tortura, Malos Tratos, Genocidio y Lesa Humanidad	601	20%	2.441	80%	3.042
Delitos ley de Drogas	176	38%	292	62%	468
Delitos ley de Tránsito	7.269	32%	15.111	68%	22.380
Delitos Sexuales	32.579	87%	4.889	13%	37.468
Homicidios	676	24%	2.179	76%	2.855
Lesiones	87.774	54%	73.610	46%	161.384
Robos	26.227	38%	42.471	62%	68.698
TOTAL	291.159	56%	231.374	44%	522.533

Fuente: Boletín Anual Institucional Ministerio Público, 2021.

De esta forma, la cobertura de la población objetivo respecto de la potencial se muestra en el cuadro siguiente, donde la población objetivo se obtiene de lo informado por el MP para todos los años que comprende esta evaluación (2018-2021).

de Justicia, resultaron en una política de ampliación del catálogo, en línea con las orientaciones originales del Programa (en los años 90), y que resultó en la derogación de dicho oficio, mediante un nuevo acto administrativo en el año 2019 (Ord N°840/2019).

⁶⁶ La Constitución Política de la República fue modificada mediante la reforma introducida por la ley N° 20.516 del año 2011, la cual agregó en el párrafo tercero del número 3° del artículo 19, lo siguiente: "La ley señalará los casos y establecerá la forma en que las personas naturales víctimas de delitos dispondrán de asesoría y defensa jurídica gratuitas, a efecto de ejercer la acción penal reconocida por esta Constitución y las leyes."

⁶⁷ Ministerio Público - Fiscalía Nacional. Boletín Institucional Enero-Diciembre 2021. www.fiscaliadechile.cl

Cuadro 7. Población Potencial y Objetivo, Componente Atención Integral de Víctimas de Delitos. 2018-2021

Año	Población Potencial	Población objetivo Víctimas según categorías de delito (MP)	Cobertura de la población objetivo respecto de la potencial (%)
2018	11.520.812	628.446	5,5%
2019	11.792.991	688.915	5,8%
2020	12.058.829	601.341	5,0%
2021	12.232.287	522.533	4,3%
% Variación 2018-2021	6,2%	-16,85%	

Fuente: Elaboración propia a partir de Proyecciones de Población INE (2022), CASEN (2017), y Boletines Institucionales Ministerio Público 2018, 2019, 2020 y 2021.

Respecto de las características de las víctimas de delito, la información del Ministerio Público del año 2021 permite distinguir por sexo y edad. Respecto del sexo, según los datos del **Error! Reference source not found.** se tiene que el 56% corresponde a mujeres. Por su parte, cabe agregar que, del total de víctimas de los delitos incluidos en este cálculo, un 8,9% corresponde a menores de edad (53.780 niños, niñas y adolescentes)⁶⁸.

C5. Prevención de Conflictos y Promoción de Derechos

En este componente la actividad se centra en la prevención y promoción, mediante la realización de charlas y talleres, formación de facilitadores comunitarios y otras acciones específicas que tienen un foco territorial. No se aplica filtros para la obtención del servicio por parte de la población potencial, por lo que al igual que en los componentes 1 y 2, el servicio es de carácter universal. Desde esta perspectiva, la población objetivo puede ser cuantificada a partir de la población potencial. Aunque este componente se produce en presencia de necesidades jurídicas, muchas veces lo que busca hacer es reconocer necesidades no visibilizadas, es decir, generar la conciencia y conocimiento del derecho y su forma de ejercerlo.

Con todo, cabe señalar que conceptualmente este componente presenta focalización territorial, en cuanto consiste esencialmente en la realización de actividades con comunidades, barrios u organizaciones, muchas veces en conjunto con municipalidades, las que tienen una competencia territorial. Idealmente, la población objetivo debe ser definida previo diagnóstico territorial, de manera de focalizar en territorios con mayor pobreza multidimensional, pero en ausencia de ese diagnóstico particular -a nivel regional o de Corporación- es válido considerar la población objetivo como equivalente a la población potencial.

Cuadro 8. Población Potencial y Objetivo, Componente Prevención Conflictos y Promoción de Derechos. 2018-2021

Año	Población Potencial	Población Objetivo	Cobertura de Población Objetivo respecto de la Potencial (%)
2018	11.520.812	11.520.812	100%
2019	11.792.991	11.792.991	100%
2020	12.058.829	12.058.829	100%
2021	12.232.287	12.232.287	100%
% Variación 2018-2021	6,2%	6,2%	

Fuente: Elaboración propia a partir de Proyecciones de Población INE (2022) y CJS (2021).

⁶⁸ Ministerio Público. Boletín Anual Institucional. (2021)

C6. Práctica profesional de postulantes al título de abogado

De acuerdo con la especificación que ha hecho la Subsecretaría de Justicia, el componente de práctica profesional tiene como población objetivo a los egresados de derecho de las universidades chilenas que requieren de la práctica profesional para obtener el título de abogado. Se alcanza así, de manera indirecta, a la población potencial que es aquella que tiene necesidades jurídicas, toda vez que el grupo de practicantes constituye una fuerza laboral o recurso importante, especialmente en el componente de representación en juicio, así como en tareas de soporte administrativo⁶⁹.

En consecuencia, para efectos de determinar la población objetivo, se debe tener en cuenta la cantidad de egresados de derecho en condición de necesidad de práctica profesional. Para esos efectos, se puede considerar, como una aproximación, la cantidad anual de titulados de derecho, porque, aunque otras instituciones hoy en día también son destinatarias de la práctica profesional del abogado (Fiscalía Nacional, Defensoría Penal Pública y otras instituciones estatales) siempre es en convenio con las CAJ.

Cuadro 9. Población Potencial y Objetivo, Componente Práctica Profesional. 2018-2021

Año	Población Potencial del Programa	Población objetivo Número de egresados año	Cobertura de Población Objetivo respecto de la Potencial (%)
2018	11.520.812	3.817	2,0%
2019	11.792.991	3.971	2,0%
2020	12.058.829	2.838	1,4%
2021	12.232.287	s/i	-
% Variación 2018-2021	6,2%	-26%	

Fuente: Elaboración propia a partir de Proyecciones de Población INE (2022) y mifuturo.cl (MINEDUC, 2022).

Nota: La cifra anual de egresados de que se dispone es aquella vigente al 31 de diciembre de cada año, por lo que este porcentaje de cobertura corresponde a una aproximación.

C7. Defensa Jurídica Integral de Adultos Mayores

En el caso de este componente, la población objetivo se ha definido en razón de la especial vulnerabilidad de las personas mayores. Es decir, se supone que se trata de un grupo de personas que no puede por sí misma procurarse el acceso a la justicia y en virtud de ello la prestación es focalizada en razón de la edad, sin otro filtro de atención.

Por lo tanto, la población objetivo es aquella de 60 años o más⁷⁰ que presenta necesidades jurídicas (porque la vulnerabilidad se presume en razón de la edad), y que, de acuerdo con el estudio CJS (2021), en el año 2020 alcanzaba a 507.595 personas, es decir, un 4,2% del total de la población adulta con necesidades jurídicas.

⁶⁹ Ver Anexo 3.

⁷⁰ La ley 19.828 que crea el Servicio Nacional del Adulto Mayor, establece en el primer artículo que "Para todos los efectos legales, llámase adulto mayor a toda persona que ha cumplido sesenta años. Denomínase adulto mayor de la cuarta edad a quien ha cumplido ochenta años"

Cuadro 10 Población Potencial y Objetivo, Línea Defensa Jurídica Integral Adultos Mayores.
2018-2021

Año	Población Potencial	Población Objetivo (de 60 años o más)	Cobertura de Población Objetivo respecto de la Potencial (%)
2018	11.520.812	484.948	4,2%
2019	11.792.991	496.405	4,2%
2020	12.058.829	507.595	4,2%
2021	12.232.287	514.896	4,2%
% Variación 2018-2021	6,2%	6,2%	

Fuente: Elaboración propia a partir de Proyecciones de Población INE (2022) y CJS (2021).

Nota: Se consideró la tasa de crecimiento de la población general, empleada por el INE en sus proyecciones.

La prestación del servicio aquí no es excluyente del servicio prestado en las líneas de Orientación e información en Derecho y Solución Colaborativa de Conflictos, por lo que no se puede sumar a la población anteriormente identificada.

3. Antecedentes presupuestarios

A continuación, se despliega la información del presupuesto del programa, tanto desde el punto de vista del presupuesto asignado, de la asignación específica del programa, aportes de la institución responsable (en este caso la secretaría y administración general del MinjuDDHH) y los eventuales aportes en presupuesto de otras instituciones públicas, así como la importancia relativa de estos montos respecto del presupuesto total de la institución responsable.

Cuadro 11: Presupuesto asignado al Programa en Ley de Presupuestos, 2018-2022 (miles de \$2022)

Año	Presupuesto total del programa con fuentes identificadas en Ley de Presupuestos	Presupuesto del programa proveniente de la Institución Responsable** (a)	Presupuesto Total Institución Responsable (b)	Participación del programa en el presupuesto de la Institución Responsable (%) (a/b)
2018	52.925.256	52.925.256	130.929.336	40,4%
2019	53.513.703	53.513.703	152.869.106	35,0%
2020	55.207.049	55.207.049	156.653.987	35,2%
2021	53.843.849	53.843.849	169.900.907	31,7%
2022	52.956.455	52.956.455	168.077.864	31,5%
% Variación 2018-2022	0,1%	0,1%	28,4%	N/A

Fuente: Leyes de Presupuesto de los respectivos años e información facilitada por la institución (Cuadro 1 Anexo 5). Presupuesto inicial de la Ley de Presupuestos de cada año que considera la asignación específica al programa y el aporte que realiza la Institución Responsable

Un primer aspecto a destacar del presupuesto es que no recibe financiamiento de otras instituciones públicas, razón por la cual las dos primeras columnas del cuadro son idénticas.

Un segundo aspecto que recalcar es que, el plazo comprendido en el período de análisis se caracteriza por una evolución heterogénea. Así, se observa inicialmente aumentos (1,1% en tránsito 2018-2019 y 3,2% entre 2019-2020), una disminución (2,5% en tránsito 2020-2021) y finalmente nuevamente una leve disminución (1,6 % en tránsito 2021-2022), lo que redundará en un aumento del presupuesto de 0,1% para el período 2018-2022. A pesar del incremento paulatino del presupuesto inicial, se registra una disminución

en el presupuesto los años 2021 y 2022, debido principalmente a la reducción en la cantidad de prestaciones ocurrida en dicho año y posteriores, producto de las restricciones a la movilidad, con motivo de la pandemia del COVID-19. En efecto, aunque el presupuesto aumentó sucesivamente hasta el año 2020, se suma, en este último año, la incorporación de una asignación específica para financiar el componente de Defensa Jurídica Integral de Personas Mayores, que ascendió a \$1.231 millones. De este modo, el efecto negativo de la pandemia del COVID-19 sobre el presupuesto del programa fue contrarrestado en su totalidad por el aumento citado, traduciéndose finalmente en la reducción de presupuesto mencionado de 2,1% en el tránsito 2020-2021.

Respecto del presupuesto de la institución responsable, se observa un sostenido aumento en el período, constatándose el mayor de ellos (17%) en el período 2018-2019, explicado principalmente por un incremento de cerca de \$20.000 millones de pesos por aumento de los recursos asignados al subtítulo 31, ítem 02 de proyectos por construcción, entre otras obras, del centro de cumplimiento penitenciario de Calama. Por otro lado, si bien algunas asignaciones disminuyen en el año 2020, el presupuesto de la institución se ha visto adicionalmente incrementado a partir del año 2020 por la creación del Programa Mi Abogado de la CAJ⁷¹, iniciativa que recibe desde entonces un financiamiento anual que supera los \$10.000 millones de pesos. Todo lo anterior redundó en el aumento de cerca de 28% del presupuesto institucional.

Finalmente, como producto de la interacción en la dinámica de los presupuestos del Programa y de la institución ya mencionados, la importancia relativa del Programa en el presupuesto de la institución ha ido disminuyendo desde un 40,4% el 2019 a un 31,5% en 2022.

II. EVALUACION DEL PROGRAMA

1. JUSTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LA ESTRATEGIA DEL PROGRAMA

La creación de las Corporaciones de Asistencia Judicial en 1981 y 1987⁷² tuvo como fundamento permitir que las personas que viven en situación de pobreza y/o presentan condiciones de vulnerabilidad pudieran acceder a la justicia. Lo que se constataba como problema público es que las personas de menores recursos no estaban ejerciendo su derecho de acceso a la justicia, sin embargo, no se tenía la evidencia empírica de esta carencia, la cuantía y profundidad de la misma.

En la evaluación de la DIPRES de las CAJ en el año 2014⁷³ se fundamentó el problema recurriendo a los planteamientos institucionales que abordaban políticas judiciales hacia estos sectores y estudios acotados para esta población con relación al tema. De este modo, se señalan las iniciativas de ley del Ejecutivo del año 1992 y la del Poder Legislativo en el año 2006, que planteaban la creación del Servicio Nacional de Asistencia Jurídica y que finalmente no fueron tramitadas. Los argumentos centrales que se esgrimieron eran: el alto porcentaje de la población que carece de la posibilidad de acceder a los mecanismos formales para resolver sus disputas y de conocer sus derechos y obligaciones constitucionales y legales⁷⁴, y que el Estado no estaba cumpliendo con el mandato constitucional de acceso a la justicia de las personas de menores recursos⁷⁵.

⁷¹ El Programa Mi Abogado es una unidad especializada, encargada de representar ante los juzgados competentes, en forma independiente y autónoma de los demás intervinientes en los procesos proteccionales, los derechos, voluntad e intereses de los niños, niñas y adolescentes internados en instituciones dependientes del SENAME o en sus administraciones directas.

⁷² Ver en este informe I.1 descripción en detalle de la creación de las cuatro CAJ.

⁷³ DIPRES. Informe Final. Corporaciones de Asistencia Judicial. 2014 Enero – Junio.

⁷⁴ Proyecto de Ley 684 del 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.

⁷⁵ 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.

En cuanto a los estudios más relevantes mencionados en la evaluación DIPRES citada está el de FORJA-CEJA (2005)⁷⁶ que aborda la oferta de acceso a la justicia en Chile para la población de escasos recursos. 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 de la Familia, CENFA; etc.) que prestaban apoyo a los sectores pobres en el ámbito judicial. Este estudio estimó que entre todas las entidades atendían al 16,3% de la población potencialmente usuaria (medios-bajos, pobres e indigentes), que podrían asimilarse al primer quintil de ingreso autónomo.

Otro estudio de interés citado en dicha evaluación es la investigación de la Universidad de Concepción (2013) con usuarios y usuarias de Consultorios Jurídicos de las CAJ⁷⁷. En los grupos focales realizados con esta población, se constató el desconocimiento de las tareas que realizan las CAJ y que los usuarios(as) acuden a estos servicios luego de deambular por diversas instituciones buscando asistencia, con un desgaste emocional importante.

La información más actualizada sobre el acceso a la justicia es del Ministerio a cargo del Programa, específicamente, de Coordinación y Estudio del MinjuDDHH del año 2020⁷⁸, que actualiza la información de la encuesta GfK Adimark del año 2015. Además, está el estudio encargado por la Corporación Administrativa del Poder Judicial al Centro Justicia y Sociedad (CJS) de la Pontificia Universidad Católica de Chile del año 2021⁷⁹. Se expondrá en primer lugar los resultados de la encuesta de Adimark, que tiene una metodología robusta (muestra proporcional) sobre el acceso a la justicia en Chile y luego la actualización que hace el MinjuDDHH de esta investigación. Al final se abordará el estudio más reciente del CJS, que también realiza una encuesta con muestra proporcional e incluye entrevistas y focus group.

La investigación de Adimark⁸⁰ 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.

Para efectos de la población a la que aspira atender las CAJ, el estudio identificó la distribución de las necesidades jurídicas insatisfechas⁸¹ de la población chilena según determinados perfiles.

Cuadro 12 Porcentaje de Necesidades Jurídicas insatisfechas en el último año (mayo 2015)
Con diferencias significativas

Necesidades Jurídicas insatisfecha %	Grupo Socioeconómico (GSE)				Escolaridad			Total
	ABC1/C2	C3	D	E	Básica o menos	Secundaria	Superior	
	41%	36%	46%	60%	52%	43%	40%	43%

Fuente: GfK Adimark (2015)

⁷⁶ 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.

⁷⁷ 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.

⁷⁸ MinjuDDHH. Resultados de los procesos de participación ciudadana para el diagnóstico del Plan Nacional de Acceso a la Justicia. 2020 Enero.

⁷⁹ Centro Justicia y Sociedad(2021). Op. Cit.

⁸⁰ GfK Adimark. Op. Cit. Aplica una metodología cuantitativa con diseño muestral probabilístico, consistente en muestreo estratificado proporcional, donde la región y la zona de residencia conforman 30 estratos. Se realizó encuesta presencial a personas de 18 años y más en hogares de todo el país sobre una muestra de 4.000 casos, con margen de error de $\pm 1,55\%$ para resultados totales con varianza máxima y con diseño de 95% de confianza.

⁸¹ Se considera como necesidades jurídicas insatisfechas: "Aquellas necesidades en que el problema no se ha solucionado y/o no ha sido llevado al sistema de justicia, considerando este último desde una perspectiva amplia del concepto de acceso a justicia, es decir, no solo el acceso a tribunales, sino que considerando también mecanismos alternativos de resolución de conflictos o el acceso a instancias de asesoría jurídica y legal, entre otros.". *Ibíd.* Pág. 8

En el cuadro anterior, se observa que el 43% de los encuestados declararon que sus necesidades jurídicas estaban insatisfechas (no accedieron a la justicia y/o no fueron resueltas). Dos factores tuvieron diferencias significativas, los grupos socioeconómicos⁸² más pobres, especialmente el E, con el 60% de sus necesidades insatisfechas⁸³. Así mismo, el 52% de los encuestados con educación básica o menos declararon necesidades jurídicas insatisfechas. Por lo tanto, se ratifica que la falta de acceso a la justicia y la resolución de necesidades jurídicas afecta de manera importante a los sectores pobres y vulnerables. Además, el estudio identifica que ciertas combinaciones de factores muestran porcentajes de insatisfacción mayores dentro de esos segmentos, por ejemplo, encuestados del GSE “E” y discapacitados un 73% están insatisfechos y, mujeres del GSE “E” llegan al 61%.

Otros datos a destacar son los del cuadro siguiente, donde aparecen las necesidades insatisfechas por tema.

Cuadro 13 Porcentaje de Necesidades Jurídicas insatisfechas según tipo de necesidad

Tipo de necesidad jurídica	Insatisfecha	Satisfecha
Vivienda	61%	39%
Discriminación	58%	42%
Salud	57%	43%
Seguros de Salud	51%	49%
Economía y Patrimonio	45%	55%
Trabajo	41%	59%
Educación	35%	65%
Penal	32%	68%
Infracciones	24%	76%
Familia	16%	84%
Total	43%	57%

Fuente: GFK Adimark (2015)

Algunos de los ítems que considera cada necesidad: Vivienda (Compra, arriendo, conflictos con vecinos); Discriminación (por género, orientación sexual, nacionalidad, etnia); Salud (negligencia, respeto a los pacientes); Seguros de Salud (afiliación, cobertura de prestaciones, reembolsos); Economía y Patrimonio (deudas, servicios prestados, disputas por bienes); Trabajo (cotizaciones, pagos de sueldo, accidentes laborales, derechos); Educación (selección e ingreso, agresiones en establecimientos); Penal (hurtos, robos, delitos sexuales, imputados); infracciones (leyes del tránsito, ordenanza municipal); Familia (divorcio, anulaciones, régimen de visitas, pensión de alimentos).

Los temas o necesidades que están sobre el promedio de insatisfacción (43%), entre todos los encuestados, y ordenadas a partir de la mayor insatisfacción son: Vivienda (61%), Discriminación (58%), Salud (57%), Seguros de Salud (51%) y Economía y Patrimonio (45%). Resulta interesante constatar que el área con mayor porcentaje de necesidades jurídicas satisfechas es familia con el 84%, que el estudio atribuye al imperativo legal de judicializar los casos, por ejemplo, el divorcio. Por otra parte, podría pensarse que algunos de los temas pueden ser resueltos a través de la Solución Colaborativa de Conflictos, como son los rotulados como Vivienda y que tienen alta mención de insatisfacción en sus resoluciones. En estos casos, este servicio permite que los involucrados enfrenten sus diferencias - que aún no han escalado en complejidad, por ejemplo, conflictos vecinales - con el apoyo de un profesional y sin la intervención de un juez.

Como se señaló, el MinjuDDHH (2020), a partir de la encuesta Adimark, hizo una actualización de las evidencias de necesidades jurídicas en la población. En rigor, los datos no son comparables, ya que la metodología se basó en una consulta virtual donde las personas respondían un cuestionario en línea y en

⁸² Para agrupar los grupos socioeconómicos se considera: ingreso per cápita del hogar, educación formal del principal sostenedor del hogar, y ocupación del principal sostenedor del hogar, a partir de las cuales se clasifica a los hogares en los distintos grupos. El grupo E concentra aproximadamente el 14% de los hogares.

⁸³ Otras tres variables mostraron necesidades jurídicas insatisfechas con diferencias significativas: los encuestados con discapacidad (53%), los pueblos originarios (52%) y los que no trabajan (47%)

un focus group⁸⁴. De los que respondieron la encuesta virtual, un 76% declaró haber tenido una necesidad jurídica que es bastante mayor que el 44,5% que arrojó la encuesta GfK Adimark (2015). Por último, las necesidades jurídicas de este segmento de encuestados, por temas, se distribuyen en un 37% en productos y/o servicios, un 25% en salud, un 23% tanto en víctima de delito como de pago de deudas.

La investigación del Centro Justicia y Sociedad (2021) estableció en su encuesta de representación nacional⁸⁵ que el 76,6% de la población mayor de 18 años presentó al menos un conflicto justiciable⁸⁶ en los dos últimos años⁸⁷, lo que equivale a 13.314.848 personas.

Cuadro 14 Prevalencia de problema justiciables
Tramo de ingreso y escolaridad
%

Tramos de Ingreso (a)							Escolaridad			
1	2	3	4	5	6	7	Basica incompleta	Básica completa Media incompleta	Media Completa Superior incompleta	Superior completa
60,8%	80,2%	76,7%	79,9%	80,0%	73,1%	87,3%	61,0%	72,0%	76,9%	82,6%

Fuente. Centro Justicia y Sociedad (2021).

(a) El tramo 1 es el de menores ingresos y el 7 el de mayores ingresosⁱ

En este caso el enfoque está relacionado con la identificación de controversias (problemas justiciables) que los encuestados tuvieron en los dos últimos años. Entre las personas de mayores ingresos hubo un porcentaje mayor (87,3%) que identificó problemas justiciables respecto a los de menores ingresos que llegó al 60,8%. Lo mismo ocurre con las personas de mayor educación, que en un porcentaje del 82,6% reconoció problemas justiciables contra un 61% de los que tenían básica incompleta⁸⁸. Estos datos, de acuerdo al estudio, concuerdan con la evidencia internacional que las personas de mayores ingresos y educación reportan más problemas. Esto se asocia al conocimiento, voluntad y recursos, donde una vez que se reconoce un problema como justiciable (naming) y existe voluntad para hacer valer los derechos involucrados (claiming), las personas promueven su voluntad de actuar (“willingness to act”)⁸⁹.

El cuadro siguiente muestra categoría de problemas justiciables mencionados por los encuestados.

⁸⁴ La consulta virtual se realizó a través de una encuesta digital en la plataforma web institucional. Se elaboró una estrategia comunicacional para que la mayor cantidad de personas la respondieran y, también, se contó para su difusión con el apoyo de los servicios dependientes y relacionados del Ministerio. Estuvo disponible en la web entre el 28 de junio y 22 de julio del año 2019, alcanzando un total de 853 respuestas, quedando finalmente un total de 840 casos válidos. También se realizó un grupo focal con representantes del Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) del MinjuDDHH.

⁸⁵ 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.

⁸⁶ 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.

⁸⁷ Este estudio no es equiparable al de GfK Adimark, porque este consideró todos aquellos problemas surgidos en el último año, tomando como referencia el momento en que se realizó la encuesta. En cambio, el de CJS preguntó por los dos últimos años y excluyó los problemas de índole penal, que sí contempló GfK Adimark.

⁸⁸ Aquí se da una diferencia con el estudio GfK Adimark que plantea que las personas que tienen mayores necesidades jurídicas son las que tienen menores ingresos y cuentan con menor educación.

⁸⁹ Felstiner, W., Abel, R., & Austin, S. The Emergence and Transformation of Disputes: Naming, Blaming, Claiming. Law and society review, 631-654.1980. Citado por Centro Justicia y Sociedad (2021). Op. Cit.

Cuadro 15 Prevalencia de problemas justiciables
Por categoría y problemas específicos
%

Categoría de problemas	Problemas específicos	% de personas que los mencionaron
General	Todos	77%
Productos y servicios	Servicios contratados y empresas que proveen servicios básicos; servicios técnicos o profesionales; compra o entrega de productos;	53%
Dinero y financiamiento	Deudas (no poder pagar tarjeta de crédito o comercial).	30%
Salud	Tratamientos, acceso a medicamentos, Licencias médicas, Afiliación Fonasa y seguros de salud.	28%
Vivienda	Conflictos vecinales, propiedad, arrendador o arrendataria.	24%
Ambientales	Contaminación y acceso o uso de recursos naturales.	18%
Labora	Accidentes del trabajo, salarios, condiciones de trabajo, incumplimiento de horarios, cotizaciones previsionales, Acoso y hostigamiento	16%
Servicios del Estado	Abuso de funcionarios estatales; Beneficios estatales; Jubilación.	9%
Educación	Acoso escolar, malos tratos, expulsión y acceso a establecimientos educacionales.	8%
Internet	Uso de comercio electrónico	7%
Familia	Divorcio, separación, anulación; pensión alimenticia y cuidado de niños, Violencia intrafamiliar; cuidado adulto mayor y adopción de niños-	7%
Documentos	Obtención cédula de identidad o pasaporte; certificados civiles.	4%

Fuente. Centro Justicia y Sociedad (2021)

En la categoría de principales problemas justiciables, de acuerdo al porcentaje de menciones, están los de Productos y Servicios con el 53%, Dinero y Financiamiento (30%), Salud (28%) y Vivienda (24%). Existen diferencias con las necesidades jurídicas insatisfechas de la encuesta GfK Adimark, sin embargo, algunos conceptos se repiten, entre los principales de ese estudio, Vivienda, Salud y Economía y Patrimonio.

En síntesis, entre los estudios recientes con una metodología cuantitativa proporcional, se identifica un porcentaje relevante de personas con carencia de acceso a la justicia del 43% respecto a toda la población del país (GfK Adimark 2015) y, de un 77% con problemas justiciables de las personas mayores de 18 años (CJS 2021). Lo que, a diferencia de la evaluación DIPRES anterior, evidencia, con una metodología robusta, el problema que abordan las CAJ del acceso a la justicia.

DIAGNÓSTICOS ESPÉCIFICOS

Cabe mencionar dos intervenciones específicas de las CAJ, como son las víctimas de delitos violentos (componente 4) y las personas mayores (componente 7), que también abordan el problema público de las dificultades que tienen las personas vulnerables para acceder a su derecho a la justicia, y que tienen algunas situaciones adicionales que es necesario explicitar.

Víctimas de delitos Violentos

La medición más próxima que se tiene de este tipo de delitos es la de la Subsecretaría de Prevención del Delito, que cuenta con estadísticas de los delitos de mayor connotación social (DMCS)⁹⁰. El cuadro siguiente muestra su evolución, al que se le agrega, el de delitos violentos, que recoge algunos de ellos que son considerados dentro de las atenciones que aborda el componente Atención integral a Víctimas de delitos violentos de las CAJ⁹¹.

Cuadro 16 Estadísticas delitos de mayor connotación social y delitos violentos
2017 - 2020

DELITO	2017	2018	2019	2020	VARIACIÓN 2017-2020
Delitos de mayor connotación social (a)	559.715	549.837	554.829	386.483	-31,0%
Delitos Violentos (b)	122.875	127.407	133.127	106.990	-12,9%
Homicidios	638	654	692	889	39,3%
Lesiones menos graves, graves o gravísimas	14.620	15.215	17.013	15.428	5,5%
Robo con violencia o intimidación	69.674	73.788	78.845	66.241	-4,9%
Robo por sorpresa	34.974	34.241	32.464	20.628	-41,0%
Violaciones	2.969	3.509	4.113	3.804	28,1%

Fuente: Base de datos Centro de Estudios y Análisis Delictual (CEAD). División de Programas y Estudios de la Subsecretaría de Prevención del Delito. <http://cead.spd.gov.cl/estadisticas-delictuales/>

(a) Robo con violencia o intimidación, Robo por sorpresa, Robo de vehículo motorizado, Robo de objetos de o desde vehículo, Robo en lugar habitado, Robo en lugar no habitado, Otros robos con fuerza, Hurtos, Lesiones menos graves, graves o gravísimas, Lesiones leves, Homicidio, Violación.

(b) Considera las denuncias de delitos que realiza la comunidad, más las detenciones que realizan las policías ante la ocurrencia de delitos flagrantes.

Puede observarse que, en el período 2017 y 2019, ambos grupos de delitos tienen una cierta estabilidad de ocurrencia, donde los DMCS tienen una leve disminución (- 0,9%) y los Delitos Violentos un aumento (8.3%). Sin embargo, el año 2020 se produce una caída importante respecto del año 2019 para ambos grupos de delitos, cuya causa fundamental está ligada a la menor movilidad de la población por la pandemia que se desencadenó ese año. En cuanto, al detalle por tipo de delitos violentos, en este período 2020-2019, tuvieron una disminución Robo por sorpresa (-36,5%), Robo con violencia o intimidación (-16%), Lesiones (-9,3%) y Violaciones (-7,5%). La excepción está en los homicidios, que incrementaron en un 28,5%.

⁹⁰ Se entiende por DMCS aquellos que: "...provocan mayor consternación en la opinión pública, ya sea por la gravedad de los mismos, la utilización de la violencia, por su frecuencia o por su espectacularidad". Foro de Expertos en Seguridad Ciudadana. Diagnóstico de la Seguridad Ciudadana en Chile. 2004 16 de abril. Documento de trabajo N° 1. Ministerio del Interior. Pág.19. Este índice suele criticarse porque combina hechos delictuales de distinta cualidad y gravedad, por ejemplo, hurto y violación sin una explicación metodológica. Ver Fundación Paz Ciudadana. Índice de daño del delito de Chile: Una nueva manera de analizar la criminalidad en nuestro país. Resumen Ejecutivo. 2022, Enero.

⁹¹ Ver detalle en I.1 Descripción General del Programa. COMPONENTE 4 Atención a víctimas de delitos violentos.

En todo caso, el aumento o disminución de la frecuencia de los delitos no refleja el daño y vulnerabilidad que puedan percibir las personas y la sociedad en general. De hecho, como se vio en el cuadro anterior, hubo una disminución de los delitos, pero la sensación de inseguridad ha aumentado en el país⁹². Para remediar esta limitación se ha propuesto el índice del Daño del Delito (IDD)⁹³, que pondera un determinado número de delitos en el equivalente a los días de prisión definidos en la legislación, de acuerdo con sus penas correspondientes⁹⁴. De este modo, si se compara la evolución de la frecuencia de los delitos, tomando como año base el 2005, éste aumentó en un 2,4%, en cambio, el índice de daño del delito aumentó en un 26,5% para el mismo período.

Además, la importancia de los delitos por frecuencia y daño adquieren distinta relevancia. Esto puede verse en el cuadro siguiente respecto a los DMCS.

Cuadro 17 Proporción de delitos y de daño por categoría de Delitos de mayor connotación social año 2020

DELITO	Delitos	Daños del delito
Total (N°)	386.483	320.738.752
Hurtos	25%	8%
Robo con violencia o intimidación	17%	37%
Lesiones leves	12%	0%
Robo de objeto de o desde vehículo motorizado	10%	13%
Robo en lugar no habitado	10%	6%
Robo en lugar habitado	9%	20%
Robo por sorpresa	5%	3%
Robo de vehículo motorizado	5%	7%
Lesiones menos graves, graves o gravísimas	4%	1%
Otros robos con fuerza	1%	1%
Violaciones	1%	2%
Homicidios	0%	1%

Fuente: Fundación Paz Ciudadana (2022)

Se observa que si en la frecuencia del N° de delitos el más importante son los hurtos, en el índice del daño son los de robo con violencia e intimidación (37%), seguido por el de Robo en lugar habitado (20%) que en la medición de la frecuencia ocupa solo el 6° lugar (9%). Este índice da una pista del por qué la medición del daño del delito explica la situación de vulnerabilidad de las víctimas y que se asocia para su medición a las penas que la sociedad otorga a los infractores.

Apoyo a Adultos Mayores

Respecto al apoyo a las personas mayores, éste se inscribe dentro de las dificultades que tienen grupos específicos para acceder a la justicia⁹⁵. En este caso, se dan barreras ligadas al envejecimiento, por deterioro de las capacidades funcionales y/o el entorno socio económico y social, que les impiden ejercer sus derechos ante el sistema de justicia con pleno respeto a su dignidad. De ahí que los servicios de Representación Judicial y SCC requieren adicionalmente preparar, por ejemplo, a los abogados para relacionarse adecuadamente con estos usuarios o incluir un Trabajador Social para evaluar la afectación del adulto mayor en su hogar.

⁹² Las personas que perciben que la delincuencia en el país aumentó en el 2019 fue de un 81,8% y en el 2020 fue un 84,3%, que es una variación estadísticamente significativa. Ministerio del Interior y Seguridad Pública. Subsecretaría de Prevención del Delito. Encuesta Nacional Urbana de Seguridad Ciudadana (ENUSC 2020).

⁹³ Fundación Paz Ciudadana (2022). Óp. Cit.

⁹⁴ La lógica de este índice es que entre más días de prisión se consideran existe un mayor daño asociado producto del delito.

⁹⁵ Otros grupos vulnerables pueden ser niños, niñas y adolescentes. mujeres, migrantes, poblaciones indígenas, entre otros.

Cabe consignar que en la encuesta GfK Adimark (2015) el segmento de personas mayores es el que declara menores necesidades jurídicas, con el 32%. Se observa que en aquellos que no son activos laboralmente, estas necesidades disminuyen a un 28% y alcanzan su menor expresión en el caso de las mujeres de la tercera edad que trabajan, alcanzando solo el 16% de necesidades jurídicas. Se puede plantear la hipótesis que las personas mayores no declaran necesidades jurídicas, debido a que el entorno social las subestima e incluso maltrata, por lo que ni siquiera se plantean su afectación como una necesidad que ameritan satisfacer.

Los datos reflejan esta tendencia. Así, en la encuesta del Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA) aplicada el 2017, se aprecia que el 73% de los encuestados consideró que las personas mayores están socialmente marginadas⁹⁶. Más reveladora es la declaración de ellos mismos sobre el trato recibido que se consigna en el estudio de la Pontificia Universidad Católica de Chile – Caja Los Andes, que puede verse en el cuadro siguiente.

Cuadro 18 Trato de la Sociedad a las personas mayores
Porcentaje de Personas mayores que declara haber recibido un trato injusto o maltrato

Ambito	2010	2016	2020
Consultorio - Hospital	27,4%	23,2%	34,3%
Barrio	9%	10,6%	13,3%
Servicio Público-Municipio	18,4%	20,9%	25,4%

Fuente: Elaboración propia a partir de la Pontificia Universidad Católica de Chile – Caja Los Andes. Quinta Encuesta Nacional de Calidad de Vida en la Vejez. 2020 octubre.

En el año 2020, se constata que este grupo declaró haber recibido un trato un trato injusto o maltrato en el ámbito público, particularmente en el sector salud (34,3%) y Servicio Público-Municipios (25%). Estas conductas se incrementaron comparando estos hallazgos con los guarismos del 2010.

Diagnóstico de género

Los dos estudios actuales más importantes en relación con el acceso a la justicia no identificaron diferencias significativas entre las necesidades jurídicas y las brechas que enfrentan hombres y mujeres para la resolución de conflictos en este ámbito.

Así, el estudio de CJS⁹⁷ señala que los hombres reportaron en mayor medida haber sufrido un problema justiciable en los últimos dos años (77,1%) que las mujeres (76,2%), pero estas diferencias no son estadísticamente significativas.

Por su parte, la encuesta GfK Adimark⁹⁸, que en su metodología hace expresa mención al enfoque de género, efectivamente aborda diferencias temáticas por género. La única diferencia significativa en las necesidades jurídicas detectadas entre hombres y mujeres fue entre los adultos mayores. Donde entre los que menos necesidades plantearon están los adultos mayores que trabajan y son mujeres, con un 16%. El estudio no lo aborda, pero efectivamente puede haber un tema estructural que hace que las mujeres reconozcan menos las necesidades jurídicas atingentes a ellas.

En cuanto al conocimiento por parte de las personas de la oferta jurídica en el país, se detectaron diferencias entre ambos sexos. Así, las mujeres tuvieron mayor desconocimiento en problemas con arrendatarios, pagos de deudas o contratos firmados, problemas laborales y productos o servicios comprados. Mientras

⁹⁶ Arnold, M., Herrera, F., Massad, C. & Thumala, D. Quinta encuesta nacional de Inclusión y exclusión social de las Personas Mayores en Chile: Opiniones de la población chilena respecto al envejecimiento poblacional. Ediciones Servicio Nacional del Adulto Mayor. 2018.

⁹⁷ CJS (2021). Op. Cit

⁹⁸ GfK ADIMARK (2015). Op. Cit.

que los hombres desconocen la oferta de servicios en educación, separación o divorcio y violencia intrafamiliar. Estas diferencias están asociadas a las preocupaciones por género ante problemas específicos.

Ahora bien, los estudios mencionados no permiten realizar un análisis del acceso a la justicia en relación con el género de las personas (identidad o expresión de género), lo que evidentemente inhibe la posibilidad de líneas especializadas de acción en ese sentido.

Una aproximación a la desigualdad de género de acceso a la justicia se tiene en el diagnóstico del Poder Judicial que hizo la Universidad de Concepción utilizando metodologías cualitativas⁹⁹. Aunque el estudio está más bien centrado en el desempeño del Poder Judicial como organización, entrega pistas sobre el efecto en los usuarios que recurren a la justicia. Las evidencias más relevantes entregadas pueden resumirse en los siguientes puntos:

- Se trata de una institución construida de manera sexista en que hay una visión masculinizada de los más altos cargos, donde predominan estereotipos de género que naturalizan roles más apropiados para hombres y otros para mujeres.

- Los usuarios consideran que están bastante generalizadas las situaciones de discriminación, acoso, trato y/o representaciones sexistas y contrarias a las diversidades sexuales. En cambio, los integrantes del Poder Judicial (PJUD), aunque reconocen la existencia de estas situaciones, estiman que éstas serían más bien ocasionales. Asimismo, dentro PJUD las mujeres y las representantes de asociaciones gremiales son más críticas que los hombres, ya que consideran que las situaciones discriminatorias son frecuentes y graves.

- Las construcciones sexistas tienen efectos sobre las áreas del Derecho que se consideran apropiadas para hombres y mujeres. Así, se supone más propio del trabajo femenino los tribunales de familia, en cambio, las materias civiles y penales son vistas como un área preferente para hombres.

Las evidencias de este estudio también tienen efectos en los usuarios del PJUD y en el resultado de las causas. De este modo, se tiene la percepción, por ejemplo, que se minimiza la situación y los efectos de la violencia intrafamiliar en las mujeres. Se considera que hay prejuicios y desconfianza hacia sus testimonios y las experiencias de revictimización son frecuentes, dado que deben exponer su experiencia en reiteradas ocasiones e instancias.

Todos estos menoscabos de trato hacen que exista una pérdida de confianza en la justicia por parte de mujeres. La principal consecuencia es que muchas usuarias desisten en denunciar, o no persisten o no colaboran con sus denuncias.

Una constatación interesante es la reflexión sobre los resultados judiciales desde la mirada de género. De este modo, 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 y laborales. Por ejemplo, que una mujer víctima de violencia no denuncia porque siente mucho temor, debido a la dependencia económica de su marido o pareja o que, por lo mismo, no cuenta con los mismos recursos para enfrentar la demanda.

⁹⁹ Universidad de Concepción. Protocolo de actuación para la atención en justicia con enfoque de género y diversidad sexual. 2020 agosto. 1° edición. Los instrumentos utilizados fueron: Base de datos del Estudio Diagnóstico del PJUD del 2016 con integrantes del PJUD (3902 encuestas online); Entrevistas semiestructuradas a 27 informantes clave de diferentes perfiles internos y externos al PJUD; 10 grupos Focales, con integrantes del PJUD y con organismos públicos y privados que operan como usuarios externos del sistema judicial; Análisis de Sentencias judiciales, usando una muestra intencionada de 74 sentencias, correspondientes a los ámbitos del derecho civil, penal, laboral y familia.

También los estereotipos de género pueden afectar los resultados judiciales en los tribunales laborales y de familia. Así, si una usuaria no se comporta de acuerdo con lo que socialmente se espera de ella (buena madre) tendrá mayores obstáculos y dificultades en el logro de justicia.

Este estudio entrega información relevante, aunque se requiere evidencia adicional con metodologías cuantitativas y profundizando diferentes aristas del acceso a la justicia por parte de las mujeres y de las personas que pertenecen a la comunidad LGTBIQ+.

BARRERAS DE ACCESO A LA JUSTICIA

Entre las dificultades que tiene la población más pobre del país para acceder a la justicia (aunque no solo ella) pueden mencionarse los costos que involucra recurrir a los tribunales de justicia para la contratación de abogados y financiar los aspectos procesales propiamente tales, que no están referidos únicamente a los costos monetarios, sino que también a los emocionales, sobre todo si estos litigios se extienden en el tiempo. Este último punto es importante, porque no solo se trata de facilitar el acceso, sino que también resulta relevante atender a la oportunidad de la intervención y resolución del conflicto jurídico y sus efectos, en un plazo razonable¹⁰⁰. Por ejemplo, los tiempos de tramitación de causas en el Ministerio Público son bastante extensos: delitos económicos y tributarios (520 días), delitos sexuales (507), Robos (369) y Lesiones (199).

La ubicación geográfica de los tribunales o centros de justicia es otro elemento que dificulta el acceso a la justicia de sus habitantes situados en comunas aisladas y también para la población rural. Entre las evidencias de que se disponen al respecto están: las económicas, las distancias y los tiempos de espera¹⁰¹. Además, se señala que la distancia es la causa de abandono de los juicios y/o de la no presentación de denuncias¹⁰². A esto debe agregarse la distancia formal o simbólica (lenguaje) que establecen sus operadores habituales, como son los abogados/as y los actores auxiliares de la administración de justicia¹⁰³, que hace difícil la participación de los ciudadanos.

Otro aspecto es la falta de información por parte de las personas acerca de las entidades que pueden resolver sus necesidades jurídicas. En la encuesta GfK Adimark (2015) se constató el alto desconocimiento que se tiene de los lugares donde acudir en caso de necesidades jurídicas¹⁰⁴, identificando que esto ocurre mayoritariamente en los casos en que se producen problemas con los arrendatarios (46%). En cuanto al perfil de los encuestados con mayor desconocimiento están los provenientes de sectores rurales, de grupos socioeconómicos bajos, los extranjeros, personas en situación de discapacidad y los que no trabajan.

Debe considerarse también entre los impedimentos, la percepción o las expectativas pesimistas por parte de las personas respecto del resultado que pudieran obtener recurriendo a la ayuda jurídica¹⁰⁵. Sin dejar de mencionar que, si la persona con quien se tiene un conflicto es considerada poderosa, la percepción de que no serán tratadas de manera similar y con bajas posibilidades de ser favorecida es alta.

A manera de resumen, el cuadro siguiente muestra las razones que dieron los encuestados para “no hacer nada” ante necesidades jurídicas insatisfechas.

¹⁰⁰ Ministerio Público. Boletín Estadístico Anual. Enero-diciembre 2020. Tabla N°7: Tiempos promedio de tramitación (en días) por región y categoría de delitos. Período: 01 enero 2020 - 31 diciembre 2020.

¹⁰¹ Estos factores aparecen en los estudios de GfK Adimark (2015) y CJS (2021)

¹⁰² Frontaura, Carlos y otros. Proyecto pertinencia y posibilidad de implementar juzgados vecinales en Chile. En Pontificia Universidad Católica de Chile. Camino al Bicentenario y propuestas para Chile. 2007. En este estudio se realizaron entrevistas en diez comunas seleccionadas según su población, ruralidad, pobreza y dependencia del Fondo Común Municipal (FCM). En cada comuna se realizaron dos entrevistas y un grupo focal, con representantes de diferentes instituciones relacionadas con la justicia a nivel local.

¹⁰³ Aspecto mencionado en Varios autores. Diagnóstico sobre el acceso a la justicia en Chile. Herramientas EurosociAL. N° 55. Programa EUROsociAL – Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de Chile. 2020 noviembre.

¹⁰⁴ GfK Adimark (2015). Óp. Cit. 3.4.1 Desconocimiento sobre dónde acudir para solicitar asesoría o asistencia jurídica.

¹⁰⁵ Ibid.

Cuadro 19 Comparación de motivos para “no hacer nada” ante necesidades jurídicas.

Tipo de necesidad jurídica	No hizo nada		Subjetividad	Estructurales		
	N° encuestados	%	Pesimismo o falta de confianza	Demora mucho tiempo	No sabe dónde acudir	Muy caro
Penal	251	21,8%	64%	27%	6%	3%
Vivienda	212	18,4%	62%	10%	6%	3%
Salud	205	17,8%	56%	23%	19%	5%
Discriminación	155	13,5%	76%	16%	14%	5%
Trabajo	82	7,1%	48%	36%	22%	3%
Economía y Patrimonio	75	6,5%	49%	27%	21%	10%
Seguros de Salud	66	5,7%	36%	26%	36%	6%
Familia	42	3,6%	44%	18%	9%	16%
Educación	33	2,9%	64%	10%	22%	4%
Total	1152	100,0%	60%	23%	16%	4%

Fuente: Elaboración propia a partir GFK Adimark (2015)

Nota: Entre los factores de Subjetividad (pesimismo o falta de confianza en el acceso a la justicia) se agruparon los siguientes motivos: Nada que hacer (44%), No fue tan grave (9%), Miedo (5%) y Otros ya hacían algo (2%). Por otra parte, no todos los tipos dan 100% porque puede haber más de una respuesta y, en otros casos, no se consideraron en el cuadro algunos motivos por lo que la suma puede no alcanzar el 100%.

El cuadro muestra el número de encuestados/as que no hicieron nada frente a una necesidad jurídica. Aunque el resultado se refiere a todos los encuestados, sin distinguir, por ejemplo, por grupo socioeconómico, puede extrapolarse a los grupos más pobres y vulnerables, en los que posiblemente el pesimismo sea mayor ante los resultados judiciales.

Los temas Penal, Vivienda y Salud agruparon más del 50% de los casos en que no se hizo nada. Los temas subjetivos de falta de confianza ante las posibilidades de la justicia para resolver los problemas representan el 60% de los casos totales, sobrepasando esa media los temas de discriminación (76%). Penal y Educación (64% cada una) y Vivienda (62%). Los factores subjetivos de las personas son difíciles de cambiar porque están asociados a la confianza y cuando ésta no existe o se pierde, no es muy fácil de revertir. La teoría del capital social¹⁰⁶ señala que los niveles de confianza entre los distintos actores son muy importantes para producir el desarrollo, del mismo modo, se puede decir que elevar los niveles de confianza en la justicia de la población en general y, en los sectores pobres en particular, es un elemento muy relevante a lograr para superar el problema de falta de acceso a la justicia de estos últimos.

Entre los factores que pueden apoyar en la generación de confianza están los que aquí se conceptualizan como estructurales, estos son, la oportunidad para resolver las necesidades jurídicas (demora mucho tiempo 23%), mejorar la información y el empoderamiento de las personas respecto de dónde recurrir (16%) y, por último, facilitar el acceso más allá de las restricciones económicas (muy caro 4%).

¹⁰⁶ Ver al respecto a Durston, John. Capital social: parte del problema, parte de la solución, su papel en la persistencia y en la superación de la pobreza en América Latina y el Caribe, En R Atria y otros. Capital Social y reducción de la pobreza en América Latina y el cambio: en busca de un nuevo paradigma. Libro de la CEPAL N° 71. Santiago, Chile 2003 enero. Pág. 147 a 202

Efecto relevante: Pérdida de la credibilidad en las instituciones

La falta de acceso a la justicia para todos tiene un efecto muy relevante en la percepción ciudadana negativa sobre la justicia en Chile. En la encuesta realizada por Latinobarómetro (2020) para Chile¹⁰⁷, ante la pregunta acerca de cuán justo es el acceso a ciertos derechos como la educación, justicia y salud, los encuestados lo catalogan como injusto y muy injusto un 98%, 97% y 98%, respectivamente¹⁰⁸. Frente a la pregunta sobre las peores expresiones de la desigualdad en el país, las más mencionadas (respuestas múltiples) son el acceso a servicios de salud (79%), las oportunidades de educación (69%) y la desigualdad ante la Justicia (64%). Sorprende constatar que los temas judiciales son los más mencionados, junto con los que habitualmente aparecen en la opinión pública como son Salud y Educación.

Por cierto, que los acontecimientos asociados a los problemas del financiamiento irregular de la política por parte de grandes empresas con bajas sanciones o inexistentes para los involucrados¹⁰⁹, hace que las personas tengan poca confianza en las instituciones judiciales¹¹⁰. De hecho, las personas que tienen confianza en los Tribunales de Justicia y el Ministerio Público llegan solo al 12%, situándose entre las entidades con menor credibilidad del país¹¹¹. Este resultado impone una preocupación adicional para mejorar la percepción de las entidades ligadas a lo judicial, donde elevar el acceso a la justicia de todas las personas más allá de su situación particular puede contribuir a mejorar dicha percepción.

Un efecto muy relevante ante la pérdida de credibilidad en las instituciones de justicia y las barreras para acceder a ella es que un porcentaje relevante de las personas no toman ningún curso de acción para resolver sus necesidades jurídicas. Es lo que puede verse en el cuadro siguiente.

Cuadro 20 Personas que no hicieron nada ante una necesidad jurídica¹¹².

Tipo de necesidad Jurídica	%	
	Población afectada	No hizo nada
Penal	15,4%	39%
Vivienda	10,3%	32%
Economía y Patrimonio	8,9%	14%
Salud	8,4%	49%
Trabajo	8,0%	25%
Familia	6,2%	9%
Discriminación	5,7%	57%
Seguros de Salud	5,3%	31%
Infracciones	4,3%	27%
Educación	3,6%	16%
Total	44,5%	31%

Fuente: Elaboración propia a partir GFK Adimark (2015).

Nota: Algunos temas por tipo de necesidad jurídica. **Penal** (robo, lesiones, estafas), **Vivienda** (ruidos molestos, mascotas, arrendamiento), **Economía y Patrimonio** (Deudas, Servicios prestados, daños o perjuicios), **Salud** (derechos de los pacientes,

¹⁰⁷ Corporación Latinobarómetro. Informe Chile 2020. Esta entidad realizó 1200 entrevistas cara a cara en todo el territorio nacional con excepción de las islas, entre el 28 de Octubre y el 26 de Noviembre de 2020 con una muestra representativa de la población y un margen de error del 3%.

¹⁰⁸ Las categorías de respuesta eran: **Justa** es 'Muy justa' y 'Justa'; **Injusta** es "Injusta" y "Muy Injusta"

¹⁰⁹ Se sabe que hubo financiamiento irregular de la política reconocido por las empresas como, por ejemplo, la Sociedad Química y Minera De Chile, S.A (SOQUIMICH) y los actores involucrados sancionados fueron muy pocos. En cuanto al reconocimiento de SOQUIMICH sobre pagos irregulares ver Securities and Exchange Commission. United States of America. ACT OF 1934 Release No. 79795 / January 13, 2017. <https://www.sec.gov/litigation/admin/2017/34-79795.pdf>. Respecto a las sanciones penales en el ámbito de la política se puede revisar los sitios de diversos medios de comunicación nacional.

¹¹⁰ Encuesta CEP. Estudio Nacional de Opinión Pública. 2021 agosto

¹¹¹ Ibid.

¹¹² Ante cada tipo de necesidad jurídica reconocida por el encuestado se le preguntó ¿Cuáles de las siguientes acciones se tomaron?. Las alternativas presentadas fueron: Nada, conversación con involucrados, Amenazas, Denuncia, Consejo legal o asesoría, Demanda, Metodo colaborativo, Otro.

atenciones médicas, cobros), **Trabajo** (cotizaciones previsionales, jornada de trabajo, derechos sindicales), **Familia** (pensión alimentaria, VIF, divorcio), **Discriminación** (edad, género, etnia) , **Seguros de Salud** (afiliación, cobertura, reembolso), **Infracciones** (Tránsito, Infracción TAG, Ordenanza Municipal), **Educación** (agresiones, selección, obligaciones contractuales)

Se constata que, del total de población con una necesidad jurídica, casi un tercio no hizo nada (31%). Hay temas en que el número las personas que no tomaron ningún curso de acción para enfrentar la necesidad están sobre el promedio. Esto ocurre con Discriminación (57%), Salud (49%), Penal (39%) y Vivienda (32%). Estas dos últimas categorías son las que tienen la mayor cantidad de personas afectadas 15,4% y 10,3% respectivamente.

Por otra parte, se tiene evidencia de la afectación que tuvieron las personas al ser víctimas de delitos violentos. Una encuesta del año 2011, realizada a víctimas de delitos violentos atendidas en centros del Ministerio del Interior, de la CAJ de la Región Metropolitana y del Servicio Nacional de la Mujer, arrojó que las principales consecuencias para las víctimas fueron psicológicas (97% de los encuestados las reportan), legales (85%), familiares o sociales (80%) y de salud física (78%)¹¹³.

INTERVENCIÓN DEL ESTADO

La Constitución Política chilena en el artículo 19 N°3 señala que: “Toda persona tiene derecho a defensa jurídica en la forma que la ley señale” y luego agrega que “La ley arbitrará los medios para otorgar asesoramiento y defensa jurídica a quienes no pueden procurárselos por sí mismos”.

Ahí 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 la deben tener todos sus miembros y, como tal, debe entenderse como un derecho social.

Lo que está establecido en la Constitución obedece a los compromisos que tiene Chile con la comunidad internacional. En este sentido, se puede mencionar los artículos 25.1 y 8.1 de la Convención Americana de Derechos Humanos (CADH)¹¹⁴. A partir de estas disposiciones, se desprende que el derecho de acceso a la justicia consiste en desarrollar una institucionalidad adecuada para disponer de mecanismos de protección efectiva de los derechos humanos. Específicamente, el artículo 8.1 establece el derecho de toda persona a ser oída con las debidas garantías y en un plazo razonable por un juez o tribunal competente.

En este sentido, el derecho de acceso a la justicia consiste en la posibilidad de obtener protección judicial ante la afectación de derechos fundamentales, siendo consagrada en la CADH en el artículo 25 (derecho al recurso) y en el artículo 7.6 (habeas corpus)¹¹⁵. Este acceso a la justicia debe permitir el derecho de toda persona a accionar, en instancias judiciales o de otro tipo, para tutelar sus derechos y solucionar sus controversias. Éste no se reduce únicamente al acceso a tribunales, sino que también comprende el derecho a un procedimiento llevado a cabo de acuerdo a las garantías del debido proceso. Además, éste debe ser ejercido en condiciones de igualdad. Esto significa que el Estado debe garantizar que las personas que forman parte de grupos en condición de vulnerabilidad puedan ejercer este derecho de manera equivalente a los demás. Por este motivo, para cumplir con los compromisos internacionales, el Estado chileno debe asumir un rol activo y adoptar un conjunto de medidas especiales que permitan que los sujetos en situación desaventajada puedan acceder efectivamente a la justicia para la protección de sus derechos¹¹⁶.

¹¹³ 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. Subsecretaría de Prevención del Delito, Santiago, Chile. 2011.

¹¹⁴ Organización de Estados Americanos. Convención Americana sobre derechos humanos suscrita en la Conferencia especializada Interamericana sobre derechos humanos (b-32). San José, Costa Rica 7 al 22 de noviembre de 1969.

¹¹⁵ Establece que toda persona privada de libertad tiene derecho a recurrir ante un juez o tribunal competente sobre la legalidad de su arresto o detención y ordene su libertad en el caso que no lo sea.

¹¹⁶ Lo argumentado en este punto está resumido del texto Nash, Claudio; Núñez, Constanza; Troncoso, Camila. Existe en Chile una garantía efectiva del acceso a la justicia en condiciones de igualdad. Pp. 307-351. En Derecho de Acceso a la justicia: Aportes para la construcción de un acervo latinoamericano. Centro de Estudios de Justicia de las Américas, CEJA 2017.

Tanto en Chile como en el mundo, el rol del Estado en relación con el acceso a la justicia ha evolucionado. Así, conforme lo señala el informe del PNUD sobre Políticas Públicas para el Acceso a la Justicia (2005), desde una primera ola estos mecanismos buscaban proveer medios gratuitos para que las personas pudieran acceder a los tribunales, dependiendo de su nivel de ingresos. Posteriormente, el fomento del acceso a la justicia se hizo desde el lado de la oferta, es decir, del mejoramiento de los tribunales en el otorgamiento de servicios. Un tercer momento es el que reconoce, hoy día, el enfoque de derechos en el acceso a la justicia y su necesaria vinculación con el desarrollo de las personas, puesto que las barreras individualmente percibidas tienen un impacto más allá del nivel individual¹¹⁷. En este último marco, se mejoran los mecanismos de acceso y se hace más eficiente la respuesta del Estado, por medio de procedimientos especiales (pequeñas causas, justicia vecinal), o facilitando el acceso concreto a una respuesta judicial (tramitación electrónica, sistemas de orientación e información), o proveyendo mecanismos alternativos de solución de conflictos.

En este contexto, el origen de las CAJ se vincula claramente a la primera ola de políticas de acceso a la justicia, y se evidencia con claridad en el componente de representación en juicio. Con todo, las CAJ se han modernizado al alero del movimiento de reformas a la justicia que se implementaron en Chile en la primera década del siglo XXI y que continúan perfeccionándose hasta hoy (justicia penal, familia, laboral, justicia de adolescente, reinserción social, protección de niños, niñas y adolescentes, NNA). Mucho de la formulación actual del Programa, en línea con la idea del Proyecto de Ley que crea el Servicio Nacional de Acceso a la Justicia¹¹⁸, se ampara ya no solo en la justificación inicial de la intervención estatal, sino en el enfoque del derecho de acceso a la justicia.

Dentro de esta respuesta, la implementación de los centros de mediación, la atención de víctimas de delitos y el fortalecimiento de la línea de orientación e información que tenían las CAJ a mediados de los años noventa, se erigieron como los primeros cambios al modelo de representación judicial que se arrastraba desde los consultorios jurídicos del Colegio de Abogados. Por otro lado, iniciativas como la implementación de las Unidades de Justicia Vecinal entre los años 2011 y 2017¹¹⁹, y la promoción de los mecanismos alternativos de solución de conflictos, fueron dando forma a la naturaleza de la respuesta estatal en la materia.

El avance del enfoque de derechos en la política ha propiciado la existencia de nuevas líneas, como la atención de NNA (Programa Mi Abogado¹²⁰) y la defensa jurídica del adulto mayor.

ESTRATEGIA DEL PROGRAMA

La asistencia judicial a la población más vulnerable se ha llevado desde sus inicios a través de las 4 corporaciones existentes y que en su conjunto, abarcan todo el país. En rigor, según lo señalado por el MinjuDDHH, no se trata de un solo Programa, sino de servicios legalmente creados para satisfacer una

¹¹⁷ PNUD. Op. Cit. Págs. 12 y 13

¹¹⁸ Se trata de un proyecto de ley presentado al Congreso Nacional (Cámara de Diputados) el 5 de enero 2021 donde se propone la creación de este servicio. Su objetivo principal es generar una nueva institucionalidad que permita el correcto y oportuno ejercicio del derecho al acceso a la justicia de todas las personas que busquen satisfacer una necesidad jurídica. Entre sus líneas de intervención abarca la oferta programática que actualmente tienen las Corporaciones de Asistencia Judicial, en materia civil, laboral, de familia, entre otros. A la que se agrega, por una parte, la Defensoría de Víctimas de delitos para brindarles protección a través de una asesoría jurídica, psicológica y social; y, por otra, la línea de Derechos Humanos que considera la asesoría y representación jurídica a personas cuyos DDHH han sido vulnerados o se encuentren en amenaza de vulneración. Actualmente el proyecto está con una tramitación de urgencia simple en la Cámara de Diputados, donde la última indicación presentada, por el ejecutivo, está fechada el 24 día de junio 2021. Ver la documentación presentada y el estado de la tramitación en <https://www.camara.cl/legislacion/ProyectosDeLey/tramitacion.aspx?prmID=14559&prmBOLETIN=13991-07>

¹¹⁹ El Programa de Justicia Vecinal, se dio por terminado en el año 2015. DIPRES, en el contenido del proyecto de Ley para el Presupuesto para el año 2016 del MinjuDDHH, señala que se iniciará una nueva etapa donde se trabajará para incorporar el modelo de intervención del Programa de Justicia Vecinal dentro del nuevo sistema de justicia civil, en el marco de la Reforma Procesal. DIPRES. Contenido proyecto de ley de presupuestos para el año 2016 Ministerio de Justicia

¹²⁰ Programa no incluido en esta oportunidad, ya que fue evaluado por DIPRES en la modalidad de Evaluación de Impacto el año 2021. Acceso a sus resultados en http://www.dipres.cl/597/articles-266613_r_ejecutivo_institucional.pdf.

necesidad pública y permanente de la población, que se vincula además con una garantía constitucional. En consecuencia, sin perjuicio de su tratamiento presupuestario y la metodología aplicable al momento de ser evaluadas periódicamente, las CAJ no corresponden a iniciativas particulares o transitorias de una Administración en particular, y como tal, se espera puedan ser sucedidas por una nueva institucionalidad de alcance nacional que posibilite superar sus actuales deficiencias.

Cabe consignar que siempre ha sido compleja la administración del programa a partir de 4 organizaciones distintas y con sus respectivos consejos directivos que son autónomos unos de otros¹²¹. En efecto, en la evaluación DIPRES de las CAJ del año 2014 se consigna esta dificultad¹²². En la actualidad, se constata que sigue habiendo diferencias entre las CAJ, por ejemplo, algunas plantean que los CAVI debieran enfatizar el componente de patrocinio judicial y derivar el apoyo psicológico y social a entidades especializadas. Otras respaldan el apoyo integral a las víctimas. Por su parte, CAJTA tiene consultorios jurídicos con recursos humanos financiados y contratados por las universidades locales, con quienes ha celebrado convenio, a diferencia de las otras CAJ, en que todos los profesionales dependen exclusivamente del Servicio. Por lo anterior, en el proyecto de ley presentado para crear un Servicio Nacional de Acceso a la Justicia¹²³, entre sus fundamentos está el establecer de manera uniforme y homogénea la oferta y calidad del servicio, a fin de que cada ciudadano pueda, sin importar el lugar donde así lo requiera, acceder a un mismo nivel de protección de sus derechos. Este punto le parece al panel bastante razonable, desde la lógica organizacional, ya que el tener una sola entidad que replica en general las actividades de las CAJ actuales, pero que responden a una sola organización, permite optimizar recursos, tener una orientación común y una línea de responsabilidad jerárquica claramente establecida.

Ahora bien, desde el punto de vista del diseño, se evalúa positivamente el resultado que se espera lograr en los usuarios de las CAJ y que está expresado en el objetivo de propósito del programa, como es el otorgamiento de servicios jurídicos gratuitos y oportunos para el acceso a la justicia de quienes no pueden procurársela por sí mismos. Cabe destacar la referencia que se hace del acceso de los servicios jurídicos gratuitos y se agrega, de forma oportuna.

El componente de Representación Judicial, que está en los orígenes de las CAJ, aborda un servicio tan crucial y necesario para el logro del Propósito como es la de proporcionar el servicio de contar con un abogado para aquellos que no pueden proporcionárselo por sí mismo. De hecho, es el servicio cuantitativamente en términos de beneficiarios y presupuestarios de mayor relevancia.

Por otra parte, está el componente N°2 Solución Colaborativa de Conflictos (SCC), cuyo nombre en el año 2017 reemplaza al anterior de Resolución Alternativa de Conflictos (RAC), ya que debe ser vista como una posibilidad de resolver la pretensión jurídica que reclaman las partes, participando activamente con el otro en la solución del conflicto. Considerando, además, que este tipo de intervención aporta en aminorar la escalada del conflicto y, por ende, lograr una mayor rapidez en la solución. Su metodología se vincula con la democracia, en cuanto genera espacios de diálogo entre las partes, en los que cada cual aporta a la solución de las diferencias, sin llegar a la judicialización de las mismas.

En cuanto al componente 1 de Orientación e Información en Derecho, aporta en subsanar el problema del desconocimiento de las personas para resolver un conflicto, explorando las alternativas jurídicas disponibles, así como identificando la institucionalidad que acoge estas demandas a través de una asesoría sociojurídica personalizada, profesional y gratuita. Por su parte, el componente 5 de Prevención de Conflictos y Promoción de Derechos, plantea su intervención desde una dimensión comunitaria, a través de la cual se busca que las personas de un determinado lugar o grupo social puedan identificar y prevenir problemas de connotación jurídica, a través de la promoción de sus derechos y el cumplimiento de la ley.

¹²¹ Ver la constitución de los consejos directivos de cada CAJ en el punto I.1 de este informe.

¹²² DIPRES (2014). Op. Cit. Conclusión del desempeño global. 7.

¹²³ Ministerio Secretaría General de la Presidencia. Mensaje de S.E el Presidente de la República con el que se inicia un proyecto de Ley que crea el Servicio Nacional de Acceso a la Justicia y la Defensoría de Víctimas de Delitos. Mensaje N° 496-368. Santiago, 3 enero 2021. <https://www.minjusticia.gob.cl/proyecto-de-ley-que-crea-el-servicio-nacional-de-acceso-a-la-justicia-y-la-defensoria-de-victimas-de-delitos-2>

En este componente, la entrega oportuna de información legal y el traspaso de habilidades protectoras apuntan a reconocer el derecho y la forma de ejercerlo, así como la de facilitar la resolución oportuna y pacífica de los conflictos jurídicos.

Por su parte, el servicio de Atención a víctimas de delitos violentos (componente N°4) es una atención especializada que aborda la vulnerabilidad y el daño que provocan este tipo de delitos en las personas, prestando una atención integral (jurídica, psicológica y social). Estos servicios se evalúan positivamente, puesto que responden a la evidencia que se tiene sobre las necesidades que las víctimas demandan. En efecto, en la encuesta realizada a víctimas de estos delitos declararon que entre los servicios que consideraban más importantes estaban: orientación, información y servicios sociales con el 47,4% de las menciones (por ejemplo, acompañamiento en los trámites); jurídico con el 26,7% (asesoría jurídica) y; reparación terapéutica con el 21% (la ayuda para superar el problema emocional)¹²⁴. La objeción que tiene este panel de evaluación es que esta intervención integral, no debiera apuntar a la completa recuperación de las víctimas, la que suele extenderse por más de un año, lo que impide aumentar la cobertura del componente¹²⁵. Debiera estudiarse las alternativas de derivación a entidades especializadas del sistema público de salud en un plazo de 6 meses, después de cumplir ciertos hitos del proceso de recuperación de las víctimas¹²⁶.

Desde el año 2020, se cuenta con un nuevo componente denominado Defensa Jurídica Integral de los Adultos Mayores¹²⁷ (componente N°7). Este servicio responde a la sensibilización que existe en el país sobre la precariedad en que viven las personas mayores, debido a la disminución de sus ingresos y a la carencia de un sistema de protección social robusto. Además, se trata de usuarios que efectivamente tienen particulares necesidades jurídicas, que ameritan una especialidad e integralidad en la orientación y asesoría judicial, que el programa correctamente asume al atenderlo a través de una dupla profesional con destrezas complementarias – abogado y trabajador social. No se tiene objeción sobre la inclusión de este componente, ya que está en línea con la identificación del problema referido a las dificultades que tienen las personas vulnerables de acceso a la justicia. Este componente tiene un convenio de colaboración con el Servicio Nacional del Adulto Mayor en la que las CAJ se hacen cargo de la Representación Judicial de sus usuarios¹²⁸.

Finalmente, está el componente Práctica profesional de postulantes al título de abogado, que responde al mandato legal otorgado a las Corporaciones de Asistencia Judicial de proporcionar a los egresados y licenciados en ciencias jurídicas, postulantes al título de abogado, la práctica profesional. Entonces, se trata de una población distinta a la del programa. Por otra parte, es difícil sostener la posibilidad de entregar servicios públicos no profesionalizados en el ámbito de la asistencia judicial, ya que esto discrimina a la población social y económicamente vulnerable, cuya defensa jurídica se ejecuta con la participación de egresados, versus quienes cuentan con medios para proveerse asistencia letrada por sí, y que, por lo tanto, pueden acceder a servicios de abogados titulados y con experiencia. Con todo, se debe reconocer positivamente al Programa, los esfuerzos por reglamentar detalladamente la participación de estos postulantes, por ejemplo, en audiencias, aunque es una medida paliativa.

Cabe consignar que existen otros dos programas que atienden delitos violentos como son el Programa de Apoyo a Víctimas (PAV) dependiente de la Subsecretaría de Prevención del Delito, dentro de los cuales se cuenta con Centros de Atención a Víctimas de Delitos, que brindan atenciones especializadas como la atención en crisis y la orientación para primeras diligencias, aunque también considera asesoría jurídica y representación judicial. El otro programa es el de asistencia a víctimas de violencia de género al alero del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género. En principio estos programas son complementarios

¹²⁴ Subsecretaría de Prevención del Delito (2011). Op. Cit.

¹²⁵ La duración de los casos se analiza más adelante en el punto 3.4 de la evaluación de la calidad de este componente.

¹²⁶ Este punto también se consigna en el capítulo recomendaciones de este informe.

¹²⁷ Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2019). Op. Cit.

¹²⁸ <http://www.senama.gob.cl/noticias/convenio-entre-senama-y-corporacion-de-asistencia-judicial-entrega-asistencia-judicial-gratuita-a-ma>

y, por tanto, se requiere un trabajo de coordinación y, de hecho, forman parte de la Red de Asistencia Víctimas (RAV) creada en el año 2007¹²⁹.

En las reuniones virtuales sostenidas con las 4 CAJ¹³⁰ señalaron que la Red de Asistencia a Víctimas tiene establecido un calendario formal que funciona periódicamente. Así mismo, se estableció en esas reuniones que los servicios prestados por todos los programas no alcanzan a cubrir toda la demanda, por lo que la duplicidad de tareas en atender a una misma víctima es muy difícil. De hecho, en muchas RAV regionales se producen acuerdos en el tipo de atenciones, por ejemplo, la Subsecretaría no atiende delitos sexuales. En todo caso, en la propuesta del Ejecutivo de la creación del Servicio Nacional de Acceso a la Justicia, se propone la fusión el Programa Apoyo a Víctimas, dependiente de la Subsecretaría de Prevención del Delito, con la oferta programática CAJ en lo que dice relación con la Atención a Víctimas¹³¹. Evidentemente, la fusión de ambas intervenciones se considera apropiado, ya que coordinar esfuerzos institucionales tiene costos de diverso tipo que se ahorran cuando se concentra las acciones en una sola entidad.

Otro punto relevante a analizar es la estrategia de la población a la que está dirigido el programa. La población objetivo del propósito es aquella que no puede procurarse el acceso a la justicia por sí misma. Entre esta población está aquella que tiene vulnerabilidad económica y, que, en el caso del componente Patrocinio Judicial, la focalización está ligada directamente a los que se identifican con el goce de privilegio de pobreza¹³² y, por lo tanto, focaliza hasta el 5° decil de ingreso¹³³. Sin embargo, en el contexto social, económico y cultural actual se identifican otros factores que impiden el acceso a la justicia, por ejemplo, la falta de información, la distancia geográfica, la especialización de los contenidos jurídicos no accesible a todos, las personas víctimas de determinados delitos quedan en situación de vulnerabilidad, grupos etarios que por sus características están en desventaja para acceder a la justicia. Es por lo señalado que se considera apropiado situar distintos tipos de población a atender, ya que es una forma de dar cuenta de las diversas realidades que tienen las personas que se engloba bajo el concepto de vulnerables.

¹²⁹ La RAV tienen como objetivo la de “Contribuir a generar las condiciones que garanticen el ejercicio pleno de los derechos de las diversas personas víctimas de delitos, mediante la intervención coordinada de las instituciones que integran el circuito por el cual transitan”. Tiene una instancia nacional y también está constituida en todas las regiones del país. Entre las entidades que participan están: Ministerio Público, Ministerio del Interior y Seguridad Pública (Programa de Apoyo a Víctimas, Subsecretaría de Prevención del Delito). Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (Subsecretaría de Derechos Humanos, Corporaciones de Asistencia Judicial, SENAME y SML), Ministerio de Salud (subsecretaría de Salud Pública y Subsecretaría de Redes Asistenciales), Poder Judicial, SERNAMEG, SENAMA, Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones de Chile y SENADIS

¹²⁹ MInjuDDHH. Proyecto de Ley que crea el Servicio Nacional de Acceso a la Justicia y la Defensoría de Víctimas de Delitos. 2021

<https://www.minjusticia.gob.cl/proyecto-de-ley-que-crea-el-servicio-nacional-de-acceso-a-la-justicia-y-la-defensoria-de-victimas-de-delitos-2>DIPRES. Informe Final de Evaluación. Programas de atención a víctimas: CAVIS, CAVAS y otros. 2008. Pág 7

¹³⁰ Se realizaron 4 reuniones, una por cada CAJ, en el mes de febrero del año 2022, con una duración de dos a dos horas treinta minutos. Participaron usualmente el director de cada CAJ o un subrogante, un profesional del área de Administración y Finanzas y profesionales vinculados al seguimiento de los componentes o responsables de su ejecución. Así mismo, estuvieron en estos encuentros, al menos, dos representantes del panel evaluador y un profesional de DIPRES. En el marco de estas reuniones se llevó a cabo entrevistas, las que fueron grabadas, y se utilizó una pauta para guiar la conversación. Metodológicamente, se trató de una entrevista semiestructurada con una guía temática, pero se dejaba a los participantes libremente pasar de un tema a otro, cuidando que al final se cubriera todos los tópicos considerados. Estos temas fueron: a) La organización y su funcionamiento; b) Gestión de los recursos; c) Los resultados alcanzados; d) Entrega de los servicios (Componentes); y e) Otros aspectos (por ejemplo, opinión sobre el proyecto de ley sobre la nueva institucionalidad). Los evaluadores analizaron individualmente los tópicos que les interesaban para efectos de los diferentes temas a ser abordados en el marco de la presente evaluación. Lo anterior permitió hacer análisis que complementarían los datos y documentos disponibles. Se comprometió con los profesionales de las CAJ que las intervenciones serían anónimas y solo se citaría en el documento de evaluación la opinión de la CAJ como un todo.

¹³¹ MInjuDDHH. Proyecto de Ley que crea el Servicio Nacional de Acceso a la Justicia y la Defensoría de Víctimas de Delitos. 2021 <https://www.minjusticia.gob.cl/proyecto-de-ley-que-crea-el-servicio-nacional-de-acceso-a-la-justicia-y-la-defensoria-de-victimas-de-delitos-2>

¹³² El privilegio de pobreza es un beneficio que se concede por ley, en ciertos casos, o por la autoridad judicial, a determinadas personas para que puedan acceder gratuitamente a los servicios de asistencia jurídica y judiciales, a fin de hacer valer sus derechos si son desconocidos o vulnerados. Por ley gozan del privilegio de pobreza las personas patrocinadas por las Corporaciones de Asistencia Judicial.

¹³³ En realidad, la focalización tiene una serie de otros factores incluidos y que se detallan en el I.2 Caracterización y cuantificación de población potencial y objetivo.

De esta manera, el componente 1 de **Orientación e información en Derecho (OI)** y el componente 5 **Prevención de conflictos y promoción de derechos**, básicamente otorgan información y orientación a los usuarios de forma universal y, de esa manera, colaboran con el propósito de acceso a la justicia a la población objetivo. Respecto de este último, la estrategia de universalidad de la prestación que aplica el programa, se justifica, especialmente en cuanto ella importa mejorar el nivel de conocimiento e información de que disponen las personas en relación con sus conflictos y el ejercicio de derechos. Promover derechos importa, en este caso, atender a la igualdad sustancial ante la ley, la cual es sumamente dependiente del capital cultural y nivel de ingresos de las personas¹³⁴.

El componente 2 **Solución Colaborativa de Conflictos (SCC)**, entrega la alternativa a las partes de que un tercero profesional promueva la búsqueda de acuerdos entre los involucrados. Debido a la posibilidad de solucionar de manera más rápida y flexible las controversias jurídicas de los ciudadanos y, de esta manera, acerca a los ciudadanos a la justicia, justifica que sea de aplicación universal, lo que al panel le parece apropiado.

El componente 3 de **Representación en juicio o patrocinio judicial** amerita un comentario especial. Originalmente, estaba focalizado en sectores vulnerables económicamente, sin embargo, por determinaciones legales de diverso tipo se fueron incorporando otras poblaciones: personas indígenas, juntas de vecinos, trabajadores, etc¹³⁵. Estas condiciones o nuevos criterios no se utilizan copulativamente, sino que de manera disyuntiva. En otras palabras, basta con cumplir con una de las condiciones mencionadas en cualquiera de las categorías enumeradas para que un sujeto que concurre a las CAJ pueda ser atendido por éstas. Así, el cumplir con condiciones tales como “Familiares de detenidos desaparecidos y de ejecutados políticos...”, o “Personas que sufren alguna discapacidad...” no necesariamente está asociado a temas de vulnerabilidad socioeconómica, ya sea desde el punto de vista de pobreza por ingresos y/o pobreza multidimensional. Entonces, como parte de la población objetivo de este componente debería incluir directamente todos los criterios adicionales y se alinearía con la idea amplia de vulnerabilidad que sustenta a otros componentes.

Entre los servicios específicos está el componente 4 de **Atención a víctimas de delitos violentos**, cuya tipificación de delitos está identificada¹³⁶ y que corresponde a la manera en que se focaliza a los usuarios. Por último, está el componente 7 **Defensa Jurídica Integral a Adultos Mayores** que atiende a todas las personas mayores que, precisamente por sus características etarias, están en situación de vulnerabilidad como se argumentó más arriba.

Por lo tanto, este conjunto de componentes (servicios) se consideran los necesarios y suficientes para atender a la población que presenta dificultades para acceder a la justicia debido a diversas vulnerabilidades que le impiden proporcionarse asesoría jurídica por sus propios medios. Ello, exceptuando la Práctica profesional de los postulantes al título de abogado, que como se ha señalado, no debiese constituir un componente en sí.

La mayor debilidad del diseño es que no se detectó una mayor explicitación del enfoque de género, a diferencia de su implementación en la que diversos manuales se refieren a este aspecto.¹³⁷ Se ha señalado anteriormente que el programa tiene estudios de acceso a la justicia de los chilenos, pero no hay un mayor desarrollo de la diferencia que pudiera existir entre hombres y mujeres. Por ejemplo, identificar si la desigualdad de género es un problema central en el acceso a la justicia o definir el concepto de género en el programa. Dependiendo del análisis que se haga y de las desigualdades detectadas, podría haber una redefinición, o al menos una mayor precisión del objetivo de propósito. Tampoco, en los componentes, se

¹³⁴ De acuerdo con el estudio CJS (2021), un 66,8% de las personas percibe que la justicia es inaccesible. Este porcentaje disminuye a un 57,9% en las personas con nivel de educación superior completa, y aumenta a 70,4% en quienes no han completado la educación básica. Pág. 131-135.

¹³⁵ Ver detalle de estos criterios en el punto I.2 Caracterización y cuantificación de población potencial y objetivo Representación Judicial.

¹³⁶ Ver I.2 Caracterización y cuantificación de población potencial y objetivo, y, Anexo 3

¹³⁷ Ver anexo 4

encontró una definición que explicita las potenciales desigualdades en su provisión y cómo el programa se hará cargo de ellas en el caso de que corresponda. Entonces, a pesar de que, en la implementación del programa, se han encontrado evidencias (manuales) de que la perspectiva de género forma parte de las orientaciones técnicas que se encuentran a la base de la entrega del servicio, no se manifiesta este mismo interés o se explicita su concepción al momento de formular el diseño, por lo que debiera avanzarse al respecto.

Finalmente, el programa tiene formulado un número relevante de indicadores en cada uno de los niveles de objetivos de la matriz de marco lógico, entre ellos de resultado, en todas las dimensiones del desempeño. También, tiene indicadores de producto y de calidad, lo que se evalúa positivamente. Las carencias están en el levantamiento de indicadores de género a nivel de resultados, ya que es importante dar cuenta si existen diferencias en las causas en que están involucradas las mujeres respecto de los hombres. Así mismo, no se incluye entre los indicadores, la medición de la presencialidad o no de los servicios otorgados, situación que ha adquirido relevancia por el efecto de la pandemia por Covid-19. Ello podría ser aconsejable, porque la virtualidad de los canales de atención podría eventualmente incorporarse como una fórmula regular de otorgamiento de servicios a lo largo del tiempo.

Por otra parte, debe considerarse incluir en la MML un indicador de listas de espera. En las conversaciones con las CAJ, algunas de ellas no tienen listas de espera y otras sí. De no tener lista de espera - lo que parece extraño porque los recursos humanos tienen presión para atender a sus usuarios – esto debe quedar registrado. De esta manera, se puede hacer un monitoreo sobre qué tan oportuna el acceso a la justicia que ofrecen las CAJ.

2. IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA

Operación general del programa en relación con el diseño y estrategia definida

El diseño actual del programa es el resultado de una propuesta enfocada en el acceso a la justicia que se deriva especialmente del trabajo realizado en el año 2016, donde se reformularon componentes y se redefinieron los resultados en pos de una más acabada contribución al derecho de acceder a la justicia¹³⁸.

Ese giro ha propiciado varios hitos relevantes en la mejora de la implementación del programa y que se valora positivamente. Esto significó la consolidación de modelos de atención para las diversas líneas de servicio, la profesionalización completa del servicio de Orientación e información en Derecho, la entrega de lineamientos técnicos en el servicio de patrocinio judicial para superar las barreras en materia de viabilidad jurídica¹³⁹, la reformulación de criterios de selección en materia de víctimas de delitos en el año 2019¹⁴⁰, y la reciente puesta en marcha de la línea de defensa jurídica integral del adulto mayor en el 2020.

El desempeño de esta forma de funcionamiento es el resultado de un diseño que reconoce, por una parte, el necesario enfoque de derechos en el acceso a la justicia, asegurando la universalidad en la información, promoción y solución colaborativa, y por otra, la especialidad de la atención jurídica y su complementariedad con el apoyo social y psicológica de acuerdo con las necesidades de las personas, como ocurre en la atención de víctimas de delitos violentos y con las personas mayores respecto al apoyo social.

Se debe reconocer el esfuerzo de la Subsecretaría de Justicia liderando el proceso modernizador e impulsando interpretaciones del mandato legal en favor de las personas, sin limitarse a una visión restringida

¹³⁸ Al respecto, cabe señalar que el trabajo de reformulación de líneas se llevó a cabo en el año 2016, en virtud de jornadas de trabajo lideradas por el DAJ con representantes de los equipos técnicos y directivos de las 4 CAJ, y en el que también participó la Federación que agrupa a las 7 asociaciones de funcionarios de estos servicios

¹³⁹ Se precisó la procedencia de la representación judicial, la cual no puede darse en situaciones claramente tipificadas. Estas son: cosa juzgada, prescripción extintiva o caducidad de la acción y que se trate de una obligación natutal.

¹⁴⁰ Oficios N°459 y 840, del año 2019 y 2022, respectivamente.

de la asistencia jurídica a las carencias socioeconómicas¹⁴¹. En efecto, uno de los escollos evidentes del diseño y funcionamiento del Programa ha sido la existencia de un mandato legal de otorgamiento de servicios a la población pobre¹⁴², mandato que hoy debe entenderse a la luz de la conceptualización amplia y fundamental que el derecho internacional de los derechos humanos le concede al acceso a la justicia¹⁴³.

Cabe señalar que la operación del Programa se ha ajustado al diseño que contempla la aplicación de 7 componentes¹⁴⁴, la que es el resultado también, como se vio más arriba, de los ajustes y agregación de servicios efectuados durante el periodo de evaluación.

Este esfuerzo de mejorar el diseño e implementación de los distintos componentes que otorgan las CAJ a sus usuarios se refleja, en alguna medida, en el proyecto de ley que crea un Servicio Nacional de Acceso a la Justicia¹⁴⁵, que, en lo central, continua las mismas labores y funciones ejecutadas actualmente por las CAJ. Los nuevos aportes de este proyecto están en que las dota de un mejor marco regulatorio, en el sentido, que entrega un respaldo jurídico mediante un conjunto de disposiciones legales para entregar el acceso a la justicia a sus usuarios. Además, incluye dos nuevos servicios, la Defensoría de Víctimas de delitos, que promueve la defensa de los derechos de las víctimas mediante la atención y representación jurídica, psicológica y social de ellas; y, la Defensa de los derechos humanos, que considera la asesoría y representación jurídica a personas cuyos Derechos Humanos han sido vulnerados o se encuentren en amenaza de vulneración. Finalmente, se pretende asegurar una prestación uniforme y de mayor cobertura en todo el país, que son carencias que tienen las CAJ en su operación y que se verá en los siguientes puntos.

Implementación del enfoque de género

A pesar de que el programa no ha profundizado el diagnóstico del acceso a la justicia de hombres y mujeres, ni tampoco tiene desarrollado un diseño con enfoque de género, no ha impedido la generación de políticas de atención y lineamientos para los diferentes componentes que sí lo consideran.

El programa declara en diferentes documentos (manuales) la implementación del enfoque de género. Se plantea que éste se establece desde la mirada inclusiva, ya que atiende las particularidades y necesidades de cada usuaria o usuario. Desde ese punto de vista, la atención brindada está atenta a dichas condicionantes, y se propone entregar la asistencia que cada caso amerita, visualizando dichas circunstancias como barreras de acceso a la justicia que el funcionario/a debe detectar para poder apoyar su superación.

Lo señalado se encuentra en manuales o instructivos de sus componentes. Así, en el C1 de OI el manual de ejecución hace expresa mención al enfoque de género, lo que puede constatarse al señalar, en el instructivo, lo siguiente: “El servicio de Orientación e Información en Derecho debe entregar una atención que favorezca la equidad de género, la igualdad en el ejercicio de derechos y oportunidades, procurando eliminar y sancionar judicialmente, toda forma de discriminación arbitraria en contra de hombres y mujeres en razón de su sexo u orientación sexual”¹⁴⁶.

Además, en la atención se procura que existan usuarios que cuentan con una garantía de atención preferente, en razón de su condición o de la problemática que presentan, entre ellas se encuentran las

¹⁴¹ Recuérdese que por ley las CAJ están orientadas a atender a personas de escasos recursos. Una interpretación favorable a las personas es una interpretación de este concepto que no se limita únicamente a la idea de pobreza según nivel de ingresos.

¹⁴² Art. 2 de la Ley N° 17.995.

¹⁴³ En la restricción al acceso a la justicia, aparte de las limitaciones de tener que pagar por el servicio, influyen otros factores, como la falta de información, distancia geográfica, la vulnerabilidad ante delitos violentos, entre otros. Se analiza este punto en el anexo 2c.

¹⁴⁴ Ver anexo 2b

¹⁴⁵ Ministerio Secretaría General de la Presidencia (2021). Op Cit. Los profesionales de las DAJ señalaron que ellos hicieron llegar sus comentarios técnicos al Ejecutivo sobre los servicios que entregan las CAJ actualmente.

¹⁴⁶ Gobierno de Chile – CAJ. Modelo de Atención. Líneas de Asesoría Jurídica. 2019 marzo Pág 17.

mujeres embarazadas. Asimismo, en función de la materia a abordar, tienen preferencia las situaciones de violencia intrafamiliar y, en general, vulneraciones graves de derecho que ameritan la pronta protección del tribunal, como podría serlo una discriminación por motivo de la orientación sexual de la persona.

En el C2 SCC los manuales de operación no hacen menciones específicas a los temas de género. Sin embargo, en anexos se dan ejemplos de distintos enfoques de mediación y de programas en que sí se incluyen. Así, aparece mencionado un programa de difusión de la mediación en el ámbito escolar que entre sus objetivos plantea abordar “erradicar la violencia de género”. También, en otro acápite se establece que, entre las variables para estudios estadísticos sobre el funcionamiento de los centros y procesos de mediación comunitaria, se incluya expresamente el género de todos los involucrados¹⁴⁷.

En el manual normativo del C3 Patrocinio Judicial se menciona que, dentro del contexto en que se desarrolla, se considera la Convención de 1979 sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer, que fue ratificada por Chile en 1989. En la atención se procura que existan usuarios que cuentan con una garantía de atención preferente, en razón de su condición o de la problemática que presentan. Entre ellas se encuentran las mujeres embarazadas. Asimismo, en relación con las materias que se abordan tienen preferencia las situaciones de violencia intrafamiliar y, en general, vulneraciones graves de derecho que ameritan la pronta protección del tribunal.

El manual del C4 Atención a víctimas de delitos violentos incorpora expresa y detalladamente el enfoque de género en el capítulo 8.3 Indicaciones para la incorporación del enfoque de género en el Modelo de Atención de los Centros de Atención Integral a Víctimas de delitos Violentos (CAVIs) dependientes de las CAJ. En este documento se encuentra una explicación teórica y conceptual del enfoque de género. También, se entregan elementos en la ejecución del enfoque en el trabajo de los profesionales, por ejemplo, “trabajar el estereotipo de la víctima esperable” e, “Indagar en los roles dentro del grupo familiar”, así como “Incorporar elementos de género en la atención a las víctimas”¹⁴⁸.

En los instructivos del C 5 Prevención de conflictos y promoción de derechos se plantea como orientación poner en evidencia las actividades de difusión y estereotipos de género que pueden verse acentuados a través de la mitología popular. Además, se hace referencia a tener folletería neutra desde el punto de vista del género, con información relevante para ambos sexos y, finalmente, utilizar y/o revisar permanentemente el uso del lenguaje inclusivo y no discriminatorio¹⁴⁹. El C6 de Práctica profesional no se encontraron evidencias respecto al enfoque de género.

Por último, en los instructivos del C 7 Defensa Jurídica Integral a Adultos Mayores existe un acápite denominado “Enfoque de Género”¹⁵⁰. En este documento, se señala que los hombres y mujeres no envejecen de la misma manera, debido a las distintas experiencias vitales a lo largo de su vida, como la trayectoria laboral, la maternidad y paternidad, jubilación, estado de salud, participación comunitaria, entre otras. Lo afirmado, tiene consecuencias, de acuerdo a este documento, en la aplicación del componente, donde el conflicto jurídico tiene afectaciones diferentes según el género. Se valora esta constatación, aunque la limitación es que no se explicita cómo se traduce en la práctica esta afirmación.

Se evalúa positivamente la incorporación del enfoque de género en la implementación, lo cual se evidencia en sus manuales e instructivos. De todos modos, no se cuenta con análisis internos de cómo se aplican estos instructivos, lo que debiera considerarse una tarea pendiente del programa.

¹⁴⁷ Wilhelm, Javier. Documento conceptual de referencia y propuesta de modelo unificado. 2013 septiembre.

¹⁴⁸ Ministerio de Justicia y Derechos Humanos - Corporaciones de Asistencia Judicial (2016).

¹⁴⁹ Ibid

¹⁵⁰ MinjuDDHH-CAJ (2019) Protocolo. Op. Cit

Crterios de focalización y seleccin

Cabe hacer mencin que la ampliacin de la oferta y mejoramiento de los servicios que ofrecen las CAJ - propiciada por los ajustes mencionados e implementados a partir de 2016- va en el sentido correcto, porque mejora la relacin de los mismos con el cumplimiento del propsito y su contribucin a la finalidad del programa que es de ampliacin del acceso a la justicia de personas que sufren distintas vulnerabilidades. Con todo, en la prctica, se ha generado una autoseleccin de los usuarios. En efecto, aunque los componentes de Orientacin e informacin y de Solucin colaborativa se visualizan como universales, ello importa no una planificacin respecto de la poblacin que quieren atender (poblacin objetivo), sino una declaracin de remocin de barreras de acceso a la justicia, proveyendo soluciones all donde, de otra forma, la necesidad quedaría insatisfecha. Se trata de no negar una respuesta a las personas forzándolas a una evaluacin econmica, si ello no irroga especialmente mayores costos, como es el caso del componente de Orientacin e informacin en derecho. En la prctica, el nmero bastante estable de usuarios anualmente atendidos -cerca de 700 mil usuarios- da cuenta de que no ha existido la capacidad (en recursos fsicos y humanos) de llegar a una poblacin potencial que se cuenta en millones¹⁵¹, incluso considerando que prcticamente ms del 70% de los casos terminan en orientacin sin un trámite ulterior. De hecho, la meta planteada para el componente OI – puerta de entrada a los servicios CAJ - de crecimiento en el ingreso de nuevos usuarios para el ao 2019 respecto del 2018 fue de un modesto ≥ 0 ¹⁵².

Al respecto, se evalúa positivamente en el cumplimiento de Objetivos estratgicos de las CAJ, la mantencin de un compromiso institucional que obligue a estos servicios a generar un Plan Nacional de Visibilizacin para mejorar su posicionamiento y conocimiento tanto en la poblacin, como respecto a actores relevantes¹⁵³.

En cuanto a la implementacin de los componentes, se tiene observaciones respecto a algunos de ellos. La SCC es un proceso voluntario, por lo que no toda la poblacin con necesidades jurdicas acepta participar. Al respecto, un reciente estudio de la Facultad de Derecho de la Universidad de Chile para la Direccin de Estudios de la Corte Suprema¹⁵⁴, da cuenta que en un poco ms de un 10% de los casos, en que se invitó a las partes a un proceso de mediacin, aceptó participar. Las experiencias en mediacin¹⁵⁵ muestran que debe existir un proceso de comunicacin y facilitacin que acerque a las partes al mecanismo, cuestin que requiere de recursos especficos - un perfil de facilitador o promotor de la mediacin en la comunidad- que el modelo empleado por la CAJ no tiene en la mayoría de sus Centros de Mediacin (salvo el de Valparaíso) debiendo desempeñar los profesionales de primera atencin (OI) la labor de promocin de la lnea.

Por otra parte, la ejecucin del componente de Atencin a vctimas de delitos violentos ha demostrado fortaleza en reparar el dao, puesto que alcanza resultados exitosos del 75% o ms de los casos en el perodo de evaluacin¹⁵⁶. Sin embargo, la limitacin que tiene esta intervencin es que la duracin de este proceso reparatorio es muy extensa, muchas veces excede los dos aos, lo que impide el ingreso de nuevos usuarios. El panel evaluador considera que no es apropiado que la intervencin realizada en el marco de

¹⁵¹ Ver esta cuantificacin en el punto I.2 Caracterizacin y cuantificacin de poblacin potencial y objetivo.

¹⁵² Metas tomadas del informe en Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Informe de cumplimiento del Compromiso Institucional 2018, 2019, 2020, 2021. Corporacin de Asistencia Judicial Regin del Bibo. Para los aos posteriores la meta fue aún ms baja pero explicable, por la situacin de pandemia (por ejemplo, para el ao 2020 la meta fue obtener al menos el 95% de casos ingresados en relacin al ao anterior.

¹⁵³ Se trata de un Plan aplicado en cada CAJ atendiendo a la realidad territorial, a partir del ao 2019, con el objetivo de aumentar la visibilidad de las Corporaciones y mejorar la percepcin como referente en el acceso a la justicia. Se utilizan diferentes medios para llevar adelante esta tarea, jornadas y eventos, elaboracin de materiales de difusin, participacin en redes sociales, desarrollo de contenidos del sitio WEB, entre otros. MinjuDDHH. Informe de Gestin. Corporaciones de Asistencia Judicial. CAJBIOBIO. (2019, 2020 y 2021; CAJVAL. Meta N°2. Ejecucin de un plan nacional de visibilizacin de las Corporaciones de Asistencia Judicial. Regiones de Atacama, Coquimbo y Valparaíso. 2019.

¹⁵⁴ Facultad de Derecho Universidad de Chile. Estudio Prctico Mediacin Civil en Juzgados de Letras de San Bernardo y Vña del Mar. 2022.

¹⁵⁵ FLACSO. Evaluacin de Resultados e Impacto del Estudio Prctico de las Unidades de Justicia Vecinal. 2014; Cmara de Comercio de Santiago. Programa de Mediaciones Online. 2020; Facultad de Derecho Universidad de Chile, 2022.

¹⁵⁶ Ver al respecto, en este informe, el punto 3.3.1 Eficacia a nivel de Componentes. Componente 4 Atencin a vctimas de delitos violentos.

este componente se haga cargo de todos los aspectos reparatorios, por si misma, teniendo en vista priorizar el acceso a la justicia de la mayor cantidad de víctimas.

Respecto al actual componente de la Práctica profesional – se vio anteriormente que sus servicios están orientados a una población distinta del programa - , los entrevistados de las CAJ en forma unánime señalaron que los practicantes juegan un rol fundamental en apoyar distintas tareas de las corporaciones, por ejemplo, llevar aspectos administrativos, preparación de carpetas con casos, vinculación y seguimiento de usuarios. Una mención especial merece el rol que juegan en las audiencias, donde existe un protocolo que regula las prácticas, en el que se establece que, excepcionalmente, los postulantes podrán reemplazar a los abogados en las audiencias, siempre que hayan cumplido con el sistema de habilitación. Con estos antecedentes, se puede afirmar que los postulantes al título de abogado colaboran con el recurso humano que posee el programa, para la producción de los componentes, pero no constituye un componente en sí.

Por otra parte, se reconoce en la 4 CAJ la importancia de contar con este recurso humano. En rigor, ante la hipótesis de supresión de este recurso, todas las CAJ coinciden¹⁵⁷ en reconocer que ello conlleva la necesidad de mayores recursos¹⁵⁸, a fin de cubrir las tareas que ellos realizan y se consideran actividades relevantes en la producción de los componentes¹⁵⁹.

El componente Representación Judicial tiene el criterio de focalización socioeconómica, que obedece a los orígenes de las CAJ de proporcionar abogados a aquellos que no tienen la posibilidad de acceder a sus servicios. Los instrumentos de focalización son varios, entre ellos, el Registro Social de Hogares (RSH), criterios de vulnerabilidad y por determinación legal (personas Indígenas, tipo de organizaciones y trabajadores atendidos en las ODL, entre otros) y, Entrevista de Primera Atención (EPA)¹⁶⁰. Precisamente, debido a estos diversos criterios, se pueden producir eventualmente errores de inclusión en este componente. Este punto se verá a continuación, al analizar en el cuadro siguiente, los errores potenciales de inclusión y exclusión, en todos los componentes¹⁶¹.

Cuadro 21. Focalización del Programa y posibles errores (inclusión/exclusión), según componente

Componente	Población potencial	Población objetivo	Problemas de inclusión	Problema de exclusión
Orientación e Información en Derecho	Se ha definido la población potencial como aquella parte de la población que presenta necesidades jurídicas	Sin focalización	N/A	No presenta
Solución Colaborativa de Conflictos	Se ha definido la población potencial como aquella parte de la población que presenta necesidades jurídicas	Sin focalización	N/A	Limitación territorial podría no permitir la mediación en todos los lugares.

¹⁵⁷ Entrevistas realizadas por el Panel en febrero de 2022.

¹⁵⁸ La producción del componente de patrocinio judicial es demandante de recursos humanos menos calificados, como técnicos jurídicos o asistentes administrativos. En muchos casos, estas tareas son asumidas por los practicantes.

¹⁵⁹ Ver en el capítulo Justificación. Estrategia del programa las tareas que realizan los practicantes.

¹⁶⁰ Ver el detalle de estos criterios en el punto 1.2 Caracterización y cuantificación de población potencial y objetivo.C3 Representación en juicio o patrocinio judicial.

¹⁶¹ Aunque en este punto hay aspectos del diseño de la focalización, se ha preferido abordar este punto en implementación para abordar todo el tema en un solo punto y facilitar la lectura.

Representación en Juicio ¹⁶²		Focalización en personas que no pueden procurarse por sí solas el acceso a la justicia por razones socioeconómicas.	Puede incluir personas que estén fuera de la pobreza por ingresos, por diversos criterios adicionales que se contemplan.	No presenta
Atención Integral Víctimas de Delitos		Focalización únicamente por condición de víctima de delito	No presenta	No presenta
Prevención de Conflictos y Promoción de Derechos (PCPD)		Sin focalización	N/A	No presenta
Práctica profesional		Focalización en egresados de derecho	No presenta	No presenta
Defensa Jurídica Integral de Adultos Mayores		Focalización únicamente en razón de la edad (60 años y más)	No presenta	No presenta

Fuente: Elaboración propia

A partir de la evaluación de la implementación del programa en lo referido a la focalización del mismo, no se observan problemas a este respecto, toda vez que:

- En los tres componentes en que no existe focalización (OI, SCC, PCPD) no se dan problemas porque toda persona atendida efectivamente se halla dentro de la población objetivo.
- En el componente de Atención Integral de Víctimas (CAVI), la definición amplia de los delitos que pueden ser atendidos ha llevado a que no se rechacen derivaciones o demandas espontáneas, lo que se evalúa positivamente al incluir a todas las víctimas de estos delitos¹⁶³.
- En el componente de defensa jurídica integral del adulto mayor, dada la calificación objetiva del criterio de focalización, no se dan problemas de inclusión o exclusión.
- En el caso de la práctica profesional de abogado, tampoco existen problemas, toda vez que la verificabilidad de la condición de egresado es fácil de constatar..El componente de representación judicial presenta una focalización más compleja, debido a diversos criterios que se utilizan para tales efectos.

En el componente de Representación Judicial, el instrumento principal que se usa para medir pobreza es el de RSH, calificando automáticamente para ingresar al servicio a aquellos usuarios que están dentro de los primeros cinco deciles de menores ingresos. Luego, se aplican diversos criterios de vulnerabilidad, donde es muy baja la posibilidad de incluir a usuarios que no cumplen la condición de pobreza. Es el caso, por ejemplo, de personas que son beneficiarias del sistema intersectorial de protección social (Chile Solidario¹⁶⁴). En otros casos, pudieran incluirse personas que no son pobres, por ejemplo, con el criterio que permite el patrocinio judicial de familiares de detenidos desaparecidos y de ejecutados políticos o de personas que sufren alguna discapacidad (su situación socioeconómica, en este último caso estará, asociada a su entorno familiar y al tipo de discapacidad).

¹⁶² Aquí se excluye del análisis el componente de Atención integral Víctimas de Delitos Violentos y Defensa Integral de Adultos Mayores.

¹⁶³ La evaluación de "admisibilidad" solo refiere a que haya habido un daño que sea necesario reparar.

¹⁶⁴ Actual Subsistema de Seguridades y Oportunidades.

Luego están los criterios de selección por determinación legal, que potencialmente permitieran incluir personas no pobres por ingresos hasta el quinto decil, por ejemplo, integrantes de Juntas de Vecinos y otras organizaciones comunitarias sin fines de lucro, trabajadores dependientes con una remuneración mensual igual o inferior a 2,36 ingresos mínimos mensuales (\$ 826.000 año 2022), entre otros.

El cuadro siguiente tiene el interés de mostrar los registros de las personas que ingresan al componente según el instrumento de focalización aplicado.

Cuadro 22 Registro de ingreso por criterio focalización
Componente Representación Judicial
2018 - 2021

	2018		2019		2020		2021		Total 2018 - 2021	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Ingreso Automático	41.011	27,7%	43.984	30,6%	35.656	33,4%	55.410	40,1%	176.061	32,8%
Solo con FPS	40.490	27,4%	48.836	33,9%	49.438	46,4%	63.659	46,0%	202.423	37,7%
Solo con aplicación de EPA	10.297	7,0%	10.084	7,0%	3.893	3,7%	2.233	1,6%	26.507	4,9%
FPS+EPA	8.553	5,8%	7.426	5,2%	4.248	4,0%	3.129	2,3%	23.356	4,4%
Criterio excepcionalidad	47.590	32,1%	33.543	23,3%	13.380	12,5%	13.833	10,0%	108.346	20,2%
Excluidas criterios excepcionalidad	100	0,1%	72	0,1%	0	0,0%	0	0,0%	172	0,0%
Total	148.041	100,0%	143.945	100,0%	106.615	100,0%	138.264	100,0%	536.865	100,0%

Fuente. Departamento de Asistencia Jurídica.

Notas: Ingreso Automático: La persona cumple alguno de los criterios de focalización por RSH, criterio de vulnerabilidad, por aplicación de leyes (por ejemplo, Persona indígena en materia de dominio y distribución de tierras)

Solo con Ficha de Protección Social (FPS). Ficha de calificación socioeconómica aplicada hasta el 2016, después fue reemplazada por RSH. Sin embargo, se usó cuando las personas no tenían el RSH.

Solo con aplicación de Entrevista Primera Atención (EPA). Personas no registradas en RSH o cuyo tramo de calificación lo ubique sobre el 5° decil y hasta el 8° decil inclusive.

FPS+EPA. Con ambos instrumentos cuando las personas lo tenían disponible.

Criterio excepcionalidad: Cuando el/la profesional del área social tenga antecedentes fundados que permitan establecer que, aunque el usuario no ingrese al servicio por aplicación del mecanismo de focalización, éste pertenece a la población objetivo de las Corporaciones.

Excluidas criterios excepcionalidad: Situaciones no establecidas

El ingreso automático corresponde a la aplicación de los criterios formalizados y estandarizados para aplicar la focalización para este componente. Durante el período de evaluación su importancia fue creciendo de forma sistemática. En efecto, si en el 2018 el 27,7% de los ingresos fue por esta vía, en los años siguientes, fue incrementándose hasta llegar 40% en el año 2021.

La FPS, aunque no corresponde al último sistema para ubicar a las personas por criterio socioeconómico, es una ficha que también objetiviza los criterios de focalización, es decir, su llenado no depende de quién aplica la ficha. Este instrumento también fue aumentando su porcentaje dentro del conjunto de criterios de focalización, de tal suerte, que en el año 2018 representaba el 27,4% hasta llegar en el año 2021 al 46,6%. Esto quiere decir que, la aplicación de ambos instrumentos para focalizar y seleccionar a los usuarios, representaban el 80% en los años 2020 y 2021. Estos porcentajes se evalúan positivamente, porque su aplicación mayoritaria, disminuye la posibilidad de criterios subjetivos en el ingreso de las personas al componente. Puede haber de todos modos, eventuales errores de inclusión, por las características de los criterios usados como se vio anteriormente.

La EPA se aplica a aquellas personas que no cumplen los requisitos para ser aceptados de manera automática o no tienen el RSH, o que contando con este registro se hallan entre el 6° y 8° decil y no están en condiciones de pagar por este servicio. Aquí pudiera haber una responsabilidad más directa de las CAJ en errores de inclusión o, al menos, estar contaminado por la subjetividad de la persona que realiza la entrevista, aunque la calificación socioeconómica debe estar respaldada con antecedentes proporcionados por el usuario. Pero aquí también hay un cambio en los porcentajes de personas ingresadas por esta entrevista, ya que si en el 2018 representaba el 7% en el 2021 disminuyó al 1,6%. El uso de la FPS más la EPA puede mirarse positivamente, porque es una manera de corroborar los datos que provee la persona que postula al componente. Además, conforme a lo señalado en las entrevistas con las CAJ, existen mecanismos de reclamo de las personas, cuando sienten que ha habido errores en su aplicación.

Finalmente, lo que está rotulado por criterio de excepcionalidad, pudiera discutirse si su introducción como criterio puede prestarse para la subjetividad. Sin embargo, de nuevo, su importancia fue decreciendo en el periodo de evaluación desde un 32,1% en el 2018 hasta un 10% en el 2021.

Con estos antecedentes, el panel concluye que el programa aplica correctamente los criterios de focalización que el propio programa se ha dado, un porcentaje relevante opera con criterios objetivos, los que con el tiempo han ido incrementando su importancia. Los errores de inclusión efectivos en la población atendida no pueden evaluarse, porque no se dispone de los datos de cada usuario, pero conceptualmente y por los testimonios de los profesionales entrevistados, estos errores no son considerados relevantes dentro del conjunto de población beneficiaria.

Organización y gestión de recursos humanos y financieros para la producción de bienes y servicios

La organización y gestión de recursos disponibles encuentra dificultades importantes que afectan la entrega de los bienes y servicios producidos. De conformidad con el propio diagnóstico de las CAJ, la disparidad de procesos y recursos entre las cuatro corporaciones, como aquellos que se detallan más abajo, ha propiciado diferencias en la entrega de los servicios, como se verifica en el análisis de eficacia de los componentes¹⁶⁵.

Los problemas de heterogeneidad tienen, entre sus causas, la disparidad de perfiles para puestos de trabajo¹⁶⁶, la carga laboral y las remuneraciones asociadas al personal. Así, de acuerdo con el estudio de carga de trabajo¹⁶⁷, se evidenció la existencia de brechas relevantes entre las CAJ y dentro de los tipos de centros y consultorios jurídicos. Por ejemplo, se constató que el tamaño y localización de un centro -si es urbano o rural- determina en gran medida su capacidad de producción y el contenido de la prestación¹⁶⁸. Los centros más pequeños -medidos según la cantidad de usuarios que ingresan al componente de orientación e información- son centros que cuentan con un abogado y una secretaria, y en algunos casos, con asistente social; mientras que en los centros medianos se incluye la participación de un abogado auxiliar y del asistente social. En zonas urbanas el número de abogados auxiliares aumenta¹⁶⁹.

¹⁶⁵ Ver, por ejemplo, en el punto 3.1 Eficacia a nivel de Componentes, la situación del componente 2 SCC y 3 de Representación Judicial, donde las tasas de variación de ingreso respecto al año anterior, entre las distintas CAJ, es bastante amplio.

¹⁶⁶ Las diferencias de perfil asociado al cargo están directamente relacionadas con lo que se identifica como “brechas remuneracionales”.

¹⁶⁷ CAJ. Tercera Etapa del Estudio de Cargas de Trabajo en las Corporaciones de Asistencia Judicial. Informe Final Estudio Carga Laboral, 2018. Todo lo argumentado, en este punto, tiene como fuente este estudio. Cabe señalar que este trabajo fue elaborado por los funcionarios de las Corporaciones en el marco de la ejecución de sus compromisos institucionales asociados al pago de asignaciones que complementan su remuneración. Precisamente, este es una limitación de la investigación, puesto que refleja el punto de vista de los trabajadores de las CAJ que es una parte interesada y que puede restarle objetividad. Con todo, es la evidencia de la que dispuso el panel evaluador, y que entrega bastante información y se valora desde esa perspectiva.

¹⁶⁸ No todos los centros entregan todos los servicios, o lo entregan de manera diferente. Por ejemplo, en aquellas localidades en que no hay centro de mediación, el consultorio jurídico ofrece igualmente la vía de Solución Colaborativa de Conflictos, pero circunscrito al servicio de “conciliación”. En aquellos casos, donde no se ha implementado una oficina de defensa jurídica integral al adulto mayor, éstos reciben igualmente asesoría letrada, pero no la atención psico-social.

¹⁶⁹ Ibid.

Se constató que había disparidad en la dotación entre las unidades operativas que no se vinculan con el tamaño poblacional, por ejemplo, entre Puerto Montt (1 abogado jefe, 2 asistentes sociales y 4 abogados auxiliares) y Rancagua (1 abogado jefe, 2 asistentes sociales y 6 abogados auxiliares). Otro caso, Iquique tiene 1 profesional de cada uno de los centros de trabajo, en cambio, Arica tiene 1 abogado jefe, 4 abogados auxiliares y 2 asistentes sociales.

Con todo, la diferencia de dotación no conlleva por si sola heterogeneidad en la prestación, toda vez que ella no da cuenta de la capacidad efectiva de producción, que está vinculada no solo a productividad, sino también a dedicación funcionaria.

En este sentido, resulta interesante comparar la dedicación -medida como tipo de jornada- y la profesionalización de la dotación, cuestión que es también abordada en el estudio mencionado, como puede verse en el cuadro siguiente.

Cuadro 23. *Tipo de jornada y profesionalización del servicio, por CAJ*

Corporación	N° de funcionarios	% Funcionarios con Jornada completa	Promedio de horas totales	Promedio de horas profesionales	Profesionalización de las jornadas
CAJTA	64	78%	150	152	Prevalecen horas profesionales
CAJVAL	70	11%	135	126	Prevalecen horas no profesionales
CAJMETRO	106	93%	157	157	Equivalencia entre perfiles
CAJBIOBIO	92	55%	125	122	Prevalecen horas no profesionales

Fuente: Elaboración propia a partir de Estudio de Carga Laboral, 2018.

La medición de profesionalización basándose en número de horas de dedicación de los distintos perfiles funcionarios se justifica, en tanto las jornadas contratadas no son siempre jornadas completas. De este modo, existe una amplia diferencia en los funcionarios de jornada completa entre las CAJ, donde CAJVAL es la que posee solo un 11% de jornadas completas y CAJMETRO, está al otro extremo con el 93%. Lo mismo ocurre con las horas profesionales, en la que CAJTA y CAJMETRO están en torno a las 155 horas promedio, y CAJVAL y CAJBIOBIO están en torno a las 125 horas promedio. Si se agrega que, además, la prevalencia de horas profesionales respecto de las no profesionales sea diferente en las CAJ (por ejemplo, CAJBIOBIO prevalecen horas no profesionales y en CAJTA prevalecen las hora profesionales), es un indicador claro de diferencias de recursos disponibles y su calidad para la entrega del servicio, y es esperable que se produzcan variaciones en el contenido y calidad de la prestación.

Se observan también diferencias en remuneraciones entre perfiles similares. De acuerdo con el Estudio Propuesta de Escala de Remuneraciones¹⁷⁰, se analizaron 25 cargos en las 4 CAJ y se obtuvieron brechas salariales (mínimo y máximo) de hasta un 129%, en el caso del perfil secretaria, seguido de un 105% en el caso del jefe de departamento de informática. También se observan grandes diferencias entre los perfiles de director regional de CAJ (49%) y director general de CAJ (49%). En los jefes de departamento, la diferencia promedio es de 66%. Ello evidencia una alta variabilidad de remuneraciones en las CAJ. Aunque en ocasiones se justifica en virtud de las asignaciones que perciben algunos de los funcionarios que prestan servicios en zonas extremas.

¹⁷⁰ Corporaciones de Asistencia Judicial y FENADAJ. Informe Tercera Etapa del Estudio Propuesta de Escala de Remuneraciones. Meta Continuidad 2016-2018.

Ahora bien, considerando los recursos directamente involucrados en la producción de los componentes, las diferencias halladas fueron menores, alcanzando un 36% en el máximo, pero con un bajo 9% en el perfil de asistente social y de 21% en el perfil abogado, como se ve en el cuadro siguiente.

Cuadro 24 Brechas salariales según perfil profesional

Perfil	N casos observados	Brecha detectada (valor hora)	Porcentaje de variación entre la remuneración máxima y mínima
Coordinador	24	\$3.182	36%
Abogado	9	\$2.078	21%
Asistente social	2	\$688	9%
Jefe Estudio Laboral	13	\$4.208	30%
Administrador ODL	7	\$196	2%

Fuente: Elaboración propia a partir de Estudio Propuesta Escala Remuneraciones, 2018.

Estas diferencias de remuneración son una barrera al momento de coordinar acciones orientadas a la homogeneización del servicio, y tienen el potencial de afectar el éxito de dichas acciones. Adicionalmente, se observa también una notoria diferencia en la forma en que se gestionan los diferentes consultorios jurídicos, cuando ellos son el resultado de convenios celebrados entre la CAJ y las municipalidades, o entre la CAJ y universidades. Así, las relaciones de las CAJ con las municipalidades normalmente importan la destinación de recursos financieros por parte de estas últimas, que consideran como contrapartida la destinación horaria de abogados hacia la comuna, y la realización de actividades específicas del componente de Prevención de Conflictos y Promoción de Derechos¹⁷¹. Se trata de la instalación de consultorios jurídicos constituidos por abogados de las CAJ que distribuyen su jornada en uno o más centros. De acuerdo a los entrevistados de las CAJ, los montos pagados por las municipalidades, y la regularidad del pago, difieren entre municipalidades y entre las mismas CAJ (especialmente en las Corporaciones de Asistencia Judicial de las regiones del Biobío y Metropolitana)¹⁷².

Por otro lado, en la CAJTA se usa un modelo diferente, en que se ha celebrado convenio con universidades regionales¹⁷³ para la instalación de consultorios jurídicos, en los que se cuenta con abogado y asistente social contratados por la propia universidad, a objeto de recibir postulantes a la práctica profesional de esas universidades, y bajo la supervisión únicamente técnica de la CAJ. En estos casos, los profesionales no forman parte de las CAJ. Al respecto, la posibilidad de estos convenios es importante en la medida en que ha permitido, en muchos casos, la instalación de oficinas de atención en muchas comunas pequeñas que, de otra forma, irrogarían mayores costos a las personas, al tener que trasladarse a un centro en la capital provincial o regional.

Sin embargo, no es adecuado que la CAJTA se vincule de esta manera con las universidades -aunque se trate de una universidad pública-, por cuanto los centros que se han instalado a expensas de éstas debilitan la relación de jerarquía que debe existir entre la dirección regional o general de las CAJ y los consultorios y centros jurídicos. Aunque el convenio deja a salvo la potestad disciplinaria, la facultad de control sobre los funcionarios contratados por la universidad es más tenue, toda vez que ellos no son dependientes laboralmente de la CAJ.

Otra arista de los convenios entre las CAJ y entidades regionales o locales, como municipalidades y universidades, es que permite a las Corporaciones acceder a recursos adicionales para ampliar sus

¹⁷¹ Significa en definitiva incluir a la comuna en la planificación de actividades.

¹⁷² Entrevistas del Panel a CAJ sostenidas en febrero de 2022.

¹⁷³ Universidad de Tarapacá (CJ Arica), (CJ Iquique); Universidad de Antofagasta (CJ Antofagasta), y la única universidad privada, la U de Aconcagua (CJ Calama).

servicios y cobertura. Esta posibilidad de allegar y gestionar recursos se evalúa positivamente. Sin embargo, la limitación está dada por la diversidad de la situación socioeconómica y financiera de las contrapartes, en especial de los municipios, dándose una importante heterogeneidad en el contenido de los convenios. Al respecto, un aspecto diferenciador relevante son los montos de las remuneraciones dependiendo de la entidad financiadora. Algunos contemplan recursos para arriendo de locales o bien se utilizan los de estas entidades, pueden considerar equipamientos y otros no lo tienen.

Un problema relevante asociado a estos convenios es que estos no constituyen contratos y, por lo tanto, se producen retrasos en el cumplimiento de los compromisos económicos adquiridos. Esta situación repercute la gestión financiera de las CAJ, obligándolas a hacer permanentes ajustes y redistribuciones. Esto afecta la gestión de la operación, lo que no puede considerarse una situación ideal.

Por otra parte, es relevante destacar, dentro de este ámbito de la gestión de recursos, algunos aspectos vinculados a la autonomía de las CAJ. Por un lado, se atribuye a esta autonomía la relación más directa y fluida entre las direcciones regionales y la dirección de la CAJ, según se ha declarado en las entrevistas sostenidas por el Panel con representantes de éstas. Asimismo, esta autonomía ha permitido una gestión territorial de cobertura a través de convenios con municipalidades.

Sin embargo, ambas cualidades no son consecuencia del atributo de la autonomía; en el primer caso, la fluidez de la comunicación de la dirección de un servicio y su equipo desplegado territorialmente depende en muchas ocasiones de las normas o instrucciones específicas, disposición y liderazgo; y en el segundo caso, la posibilidad de la gestión territorial con otros organismos también obedece, en muchas ocasiones, a liderazgos políticos de las propias municipalidades, y otras autoridades locales, como diputados, gobernadores.

La autonomía de 4 corporaciones distintas de derecho público sí puede explicar la fragmentación de la dirección en la entrega del servicio, que ha resultado en heterogeneidad en el contenido de la prestación y falta de uniformidad en procesos de trabajo, en gran parte debido a la disparidad de formación y énfasis de los equipos directivos, permitiendo que cada CAJ haga impulsos modernizadores propios.

Sistema de seguimiento y evaluación

Durante mucho tiempo y a causa de la autonomía de las CAJ, la información necesaria para hacer seguimiento y monitoreo a sus diferentes servicios que entregan las CAJ se recopilaba para efectos de reportabilidad ad-hoc, y tenía un énfasis en indicadores de eficacia a nivel de productos intermedios y actividades realizadas. Este es la constatación que reporta la evaluación EPG del año 2014¹⁷⁴.

A partir del año 2018, no obstante, se encontraba ya en operación el sistema de reporte cuatrimestral de las CAJ, que es consolidado y comentado por el DAJ. Estos informes se refieren a un conjunto de indicadores y metas vinculadas a modernización y desempeño de las CAJ, y están orientadas al pago de los incentivos de remuneraciones del sector público. Estos sistemas se consideran un aporte para mejorar los sistemas de monitoreo y seguimiento que realiza el DAJ de las 4 Corporaciones.

El conjunto de metas y reportes vinculados a modernización para las 4 corporaciones durante el periodo de evaluación se refieren a: (i) satisfacción usuaria (aplicación de medios digitales y diseño de instrumento para SCC); (ii) visibilización de las CAJ; (iii) sistema de registros y (iv) política de gestión y desarrollo de personas. Salvo el sistema de satisfacción usuaria, el reporte de las restantes metas se relaciona con la gestión de las CAJ, lo que se considera positivamente para el funcionamiento de estas entidades.

¹⁷⁴ DIPRES. Informe Final. Corporaciones de Asistencia Judicial. 2014.

Cuadro 25 Indicadores y metas vinculadas a modernización del servicio, 2018-2021

Ámbito	2018	2019	2020	2021
Operacional		Diseño e implementación de un mecanismo de medición de la satisfacción usuaria.	Aplicación de mecanismo digital de medición de la satisfacción usuaria.	Aplicación de mecanismo digital de medición de la satisfacción usuaria en la Línea de Orientación e Información y Diseño de un Instrumento de Medición para la Línea de Solución Colaborativa de Conflictos.
Comunicacional		Ejecución de un Plan Nacional de Visibilización para las Corporaciones de Asistencia Judicial.	Ejecución de un Plan Nacional de Visibilización para las Corporaciones de Asistencia Judicial, año 2020	Ejecución de Plan Nacional de Visibilización de las Corporaciones de Asistencia Judicial, año 2021.
Sistemas de Registro	Integración de Sistemas y III Etapa de Implementación del Sistema de reporte y gestión (SAJ)			
Gestión de personas	Estudio de Cargas Laborales y Escala de Remuneración. III Etapa	Elaboración e implementación de un Protocolo sobre Acoso Sexual y Laboral.	Desarrollo de una Política de Gestión y Desarrollo de Personas, con énfasis en el cuidado de los equipos.	Desarrollo de una Segunda Etapa de la Política de Gestión y Desarrollo de Personas, con énfasis en el cuidado de los equipos.

Fuente: Elaboración propia a partir de Informes de Cumplimiento de Metas 2018, 2019, 2020 y 2021

Por otro lado, las metas de gestión de desempeño de Sistema Integrado de Gestión (SIG), y de desempeño general y regional, se refieren a (a) requisitos de calidad de reportes estadísticos, (b) gestión financiera, (c) comportamiento de ingresos propios, (d) informes de gestión remitidos al DAJ, y (e) rendiciones mensuales de cuentas. Este esfuerzo se evalúa positivamente porque en definitiva se refleja en el seguimiento de la gestión y que debiera manifestarse en mejorar la producción de los servicios que otorga el programa.

En relación con el registro de la información que permita hacer el seguimiento de los bienes y servicios proporcionados y sus resultados, se ha avanzado desde la evaluación realizada en el 2014, ya que en aquella oportunidad se requirió de un estudio complementario para levantar información desde las CAJ que permitiera medir sus resultados. En esta ocasión, los evaluadores recibieron la información procesada de los indicadores de resultados y productos de cada CAJ y tuvieron a la vista los instructivos en que se definen

los conceptos involucrados en la planilla de registro mensual de los Centros de Atención que se hace llegar mensualmente al Departamento de Asistencia Jurídica del Ministerio.

Lo anterior ha requerido un importante esfuerzo de coordinación impulsado desde el MinjuDDHH, tanto para homogeneizar las intervenciones como para registrar la información que permita hacer el seguimiento de los bienes y servicios proporcionados y sus resultados. En 2016¹⁷⁵ se inició un proceso de homologación de los sistemas de registro de información de las CAJ, con el fin de incorporar a todas las CAJ al sistema SAJ de CAJMETRO. La principal dificultad se dio con CAJVAL, que contaba también con un sistema que permitía contar con las estadísticas de su gestión. Es por esa razón, y para contar con información comparable de las 4 CAJ, en 2018 se inició la incorporación de CAJBIOBIO y CAJTA al Sistema SAJ, con la asistencia técnica del equipo de CAJMETRO, y por otra, generar una aplicación que integre los sistemas SAJ con el programa computacional de CAJVAL. Este proceso está en desarrollo y aún está pendiente la disponibilidad de acceso para el Departamento de Asistencia Jurídica.

Sin embargo, durante todo el período de evaluación siguen llegando al DAJ los reportes mensuales en tablas Excel que pueden tener errores, ya que incluso los problemas de registros de la CAJBIOBIO desataron una crisis importante en dicha Corporación en el año 2018¹⁷⁶.

El problema de CAJBIOBIO apunta a aspectos de gestión de esa Corporación, que repercutieron en la exactitud, prontitud y oportunidad del levantamiento de información de registros del avance de los indicadores y pusieron en evidencia los problemas de registro y controles en todas las etapas del proceso. Esto, una vez más, demuestra que las CAJ tienen muchas diferencias en su gestión. El DAJ solicitó la revisión de la información registrada por los centros y rectificación en el reporte de los datos estadísticos. A juicio de esa Corporación, no es posible asegurar que los datos de la época reflejen exactamente la situación de la entrega de los servicios en dicho territorio. Por otra parte, muestra que el DAJ tiene la capacidad de detectar anomalías o deficiencia en los registros enviados y puede solicitar su rectificación. Por cierto, siempre depende de la voluntad y acuciosidad de cada Corporación, en la medida que son entidades de funcionamiento autónomo.

De todas maneras, existen instancias frecuentes y positivas de cooperación entre CAJ que permiten desarrollos innovadores que son aprovechados posteriormente por las demás, tanto desde el punto de vista técnico (modelos de atención), como administrativo (sistema de reporte y gestión -SAJ).

¹⁷⁵ Esta información fue proporcionada por una nota suministrada por la DAJ y que se sintetiza en este párrafo.

¹⁷⁶ Entrevista online con CAJBIOBIO, febrero 2022.

3. DESEMPEÑO DEL PROGRAMA: EFICACIA Y CALIDAD

3.1. Eficacia a nivel de Componentes

COMPONENTE 1 Orientación e información en Derecho (OI)

Nombre y fórmula	Años			
	2018	2019	2020	2021
<p>1 Tasa de variación de casos¹⁷⁷ ingresados a Orientación e Información (OI) en año t respecto de año t-1, considerando todas las unidades operativas¹⁷⁸.</p> <p>(N° casos ingresados a OI año t / N° casos ingresados a OI año t-1, considerando todas las unidades operativas) - 1*100</p> <p><i>Eficacia / Proceso</i></p>	7,6% 698.904/ 649.746	4,5% 730.170/ 698.904	-12,1% 642.084/ 730.170	8,3% 695.583/ 642.084
		Meta Tasa de variación = o > que 0 respecto al año anterior	Meta 95% de casos ingresados respecto al año 2019	
<p>2 Porcentaje de casos terminados en OI, sin requerir gestiones posteriores en relación al total de casos OI terminados.</p> <p>(N° casos terminados en OI sin requerir gestiones posteriores, año t / N° casos OI terminados año t)*100</p> <p><i>Eficacia / Resultado</i></p>	70,7% 86.729 122.589	74,6% 175.212 234.727	79,8% 265.246 332.457	65,0% 332.054 510.472

Fuente: Extracto Matriz de Marco Lógico del Programa

Este componente es la puerta de entrada al servicio y su desempeño es medido en todas las unidades de las CAJ. En la Matriz de Marco Lógico (MML) de las CAJ son dos los indicadores de eficacia formulados para medir este componente, uno relativo a la evolución de casos y otro de resultados.

El primero de ellos es el de tasa de variación de los casos ingresados respecto al año anterior. En general, las metas anuales planteadas para este indicador se fueron cumpliendo, aunque se trata de metas poco ambiciosas, por lo tanto, fáciles de lograr. De este modo, para el año 2019 la meta planteada fue que la tasa de variación fuera igual o mayor que 0, lo que efectivamente se logró, ya que hubo un incremento de casos en ese año respecto del 2018 de un 4,5%.

El año 2020, por los efectos de la pandemia – la que se declaró en marzo – hubo una importante disminución, de 12,1%. La meta planteada consistió en que el número de casos ingresados fuera, al menos, el 95% de aquellos ingresados el año 2019. Este guarismo fue inferior a esta meta, ya que alcanzó al 87,9%.

¹⁷⁷ Se entenderá por casos cuando las personas acceden a un centro de atención de las CAJ para requerir asesoría profesional y son registradas en el sistema. Un caso puede considerar más de una persona.

¹⁷⁸ Centros o unidades de atención de usuarios

Los antecedentes de contexto indican que la participación de las personas en diferentes actividades fue en general a la baja, incluyendo los delitos. Así, por ejemplo, los Delitos de Mayor Connotación Social (DMCS) disminuyeron en un -30,3%¹⁷⁹. Entonces, la disminución en la cantidad de casos ingresados a las CAJ para ese año se explica, en gran parte, por la fuerte incidencia de la pandemia.

Posteriormente, los casos de OI ingresados en el año 2021 incrementaron en un 8,3% respecto del año 2020, lo que se valora positivamente, puesto que las condiciones del país no habían mejorado sustancialmente. El Ministerio Público, por ejemplo, disminuyó los casos ingresados en ese año en 9,7% y en los DMCS disminuyeron en 39,4%.

En el cuadro siguiente puede verse el detalle por CAJ.

Cuadro 26 Casos Ingresados a OI por CAJ
2018 - 2021

	2018		2019		2020		2021		Tasa Variación
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
CAJTA	42.370	6,1%	46.994	6,4%	45.215	7,0%	51.535	7,4%	21,6%
CAJVAL	157.832	22,6%	170.081	23,3%	179.631	28,0%	184.485	26,5%	16,9%
CAJMETRO	305.525	43,7%	322.177	44,1%	262.650	40,9%	293.516	42,2%	-3,9%
CAJBIOBIO	193.177	27,6%	190.918	26,1%	154.588	24,1%	166.047	23,9%	-14,0%
Total	698.904	100,0%	730.170	100,0%	642.084	100,0%	695.583	100,0%	-0,5%

Fuente. Departamento de Asistencia Jurídica.

En términos porcentuales, durante el período 2018 - 2021, la CAJMETRO es la que tiene el mayor número de casos ingresados en el país, concentrando por año algo más del 40% respecto al total de casos ingresados. En cambio, CAJTA tiene el menor número de casos por año, fluctuando entre el 6,1% y 7,4%. CAJBIOBIO ha tendido a la baja en los casos ingresados y es la que ha tenido la mayor tasa de variación negativa en el período 2018 – 2021 con un 14%. A su vez, si en el año 2018 y 2019 ocupaba el segundo lugar en porcentaje de casos ingresados, en los años 2020 y 2021 fue desplazada por CAJVAL en esa posición. El desempeño negativo de la CAJBIOBIO ha sido influido por elementos de su propia gestión interna que la tiene en la actualidad en pleno proceso de reorganización¹⁸⁰.

Por otro lado, hubo diferencias en el cumplimiento de las metas para el año 2020 (de al menos el 95% de casos ingresados respecto al 2019), ya que esta fue cumplida por CAJTA (96,2%) y CAJVAL(105,6), en cambio, no fue lograda por CAJMETRO (81,5%) y CAJBIOBIO (81%). Respecto al año 2021, todas las CAJ incrementaron el número de casos respecto al año anterior, lo que se valora positivamente. De este modo, CAJTA tuvo una tasa de variación positiva del 14%, CAJVAL un 2,7%, CAJMETRO un 11,8% y CAJBIOBIO un 7,4%, siendo la tasa de variación total de un 8,3%. Probablemente, estos incrementos se explican por diversos factores, entre ellos, la menor virulencia relativa de la pandemia, pero los factores internos también pueden explicar esta mejora de ingresos de usuarios, asociada a los servicios online que todas las CAJ han implementado, evitando la presencialidad¹⁸¹.

El otro indicador para este componente es el de casos terminados sin que se requieran gestiones posteriores. Estos incluyen la categoría “Suficientemente informado” y que no requieren ser derivados a un servicio especializado dentro de las CAJ.

¹⁷⁹ Base de datos Centro de Estudios y Análisis Delictual (CEAD). División de Programas y Estudios de la Subsecretaría de Prevención del Delito. Op. cit

¹⁸⁰ MinjuDDHH.CAJBIOBIO (2018, 2019, 2020). Op. Cit.

¹⁸¹ En todas las entrevistas con las CAJ fue destacado este hecho.

Durante el período 2018 – 2021 los casos terminados sin que requirieran gestiones posteriores fueron incrementando porcentualmente, así en el 2018 llegó al 70,7%, el 2019 al 74,6% y el 2020 alcanzó al 79,8%. En el año 2021 este porcentaje bajó a 65%. En una proporción que se desconoce, las consultas pueden referirse a asuntos que no necesariamente tienen que ver con temas jurídicos, por ejemplo, relacionado con algún trámite administrativo. De cualquier modo, se rescata la evidencia que, en torno a los dos tercios y más de las consultas, fueron resueltas en la puerta de entrada del servicio, es decir, se trataba de una orientación que era posible resolver en esta instancia.

El acceso de casos al componente OI es fundamental para las CAJ, ya que permite que las personas, en su mayor parte, como muestran los datos, puedan resolver sus inquietudes con connotación jurídica en una primera instancia. Otras serán derivadas a los otros componentes que disponen las CAJ para sus usuarios que cumplan los requisitos, en los que entregan servicios más especializados. Finalmente, otras serán derivadas a servicios de otras entidades, por ejemplo, apoyos sociales que entrega el SENAMA a las personas mayores.

COMPONENTE 2 Solución Colaborativa de Conflictos (SCC)

Nombre y fórmula	2018	2019	2020	2021
1 Tasa de variación de casos ingresados a Solución Colaborativa de Conflictos en CJ y CMED ¹⁸² , respecto de año t-1, considerando todas las unidades operativas. [(N° casos ingresados a SCC en CJ y CMED en el año t / N° casos ingresados a CJ y CMED en el año t-1) - 1*100 <i>Eficacia / Proceso</i>	12,2% 12.151/ 10.830	10,3% 13.404/ 12.151	-39,7% 8.085/ 13.404	8,4% 8.762/ 8.085
		Meta Tasa de variación = o > al 5% respecto al año anterior	Meta Obtener un 65% de los casos respecto al año anterior	Meta Tasa de variación = o > a 0% respecto al año anterior
2 Porcentaje de acuerdos SCC cuyo cumplimiento se corrobora un año después (muestra de acuerdos). (N° de acuerdos SCC cuyo cumplimiento se corrobora en año t/ N° acuerdos SCC año t-1 que componen la muestra) *100 <i>Eficacia / Resultado final</i>	71,5% 1.111/ 1.554	73,6% 1.240/ 1.685	76,7% 1.555/ 2.028	69,3% 513/ 751

Fuente: Extracto Matriz de Marco Lógico del Programa

El indicador de eficacia de este componente que está en la MML es el de tasa de variación de casos ingresados a la SCC respecto del año anterior. Durante el período de evaluación los casos cayeron de forma muy significativa en un 27,9%. El año 2019 la variación fue de 10,3% respecto al año 2018, con lo cual se cumple la meta propuesta por el programa de que el incremento fuera igual o superior al 5%. Los casos para el año 2020 cayeron de forma muy importante en 39,7%, debido a los ya conocidos efectos de la pandemia. Esta caída porcentual de las CAJ fue superior a la meta propuesta, que era obtener al menos el 65% de casos ingresados a SCC con relación al año 2019. Lo alcanzado en el período fue de solo un 60,3%.

¹⁸² **CJ:** Consultorios Jurídicos – **CMED:** Centros de Mediación.

Para efectos de comparación, se tiene el dato de mediaciones terminadas de la Dirección del Trabajo que, en ese período, cayeron en un 36,3%¹⁸³, siendo una cifra muy similar a la de las CAJ.

El año 2021 hubo una variación positiva del 8,4% de los casos ingresados respecto al año 2020 y la meta planteada por el programa era bastante modesta, ya que se debía mantener los números de casos del año anterior, meta que se justifica, dada la incertidumbre que significa una epidemia sanitaria para este componente, donde la presencialidad de las partes es un elemento importante de la metodología.

El cuadro siguiente muestra la situación del componente por CAJ.

Cuadro 27 Casos Ingresados a Solución Colaborativa de Conflictos
Por CAJ
2018 – 2021
N° de casos

	2018		2019		2020		2021		Tasa Variación
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
CAJTA	897	7,4%	969	7,2%	647	8,0%	708	8,1%	-21,1%
CAJVAL	983	8,1%	1.127	8,4%	866	10,7%	1.023	11,7%	4,1%
CAJMETRO	6.831	56,2%	7.459	55,6%	4.254	52,6%	4.458	50,9%	-34,7%
CAJBIOBIO	3.440	28,3%	3.849	28,7%	2.318	28,7%	2573	29,4%	-25,2%
Total	12.151	100,0%	13.404	100,0%	8.085	100,0%	8.762	100,0%	-27,9%

Fuente. Departamento de Asistencia Jurídica.
Incluye Consultorio Jurídico y Centro de Mediación

El comportamiento de los casos ingresados fue muy similar entre las diferentes CAJ. De este modo, en el 2019 todas aumentaron porcentualmente sus casos respecto al 2018, fluctuando entre un 8% de la CAJTA y un 14,6% en la CAJVAL. Ahora bien, es cierto que la caída de los casos del año 2020, producto de la pandemia, afectó a todas las CAJ de manera importante, pero sus variaciones son bastante diferentes. De este modo, CAJVAL fue la menos afectada con una caída del 23,2%, en cambio, 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, como se vio en el capítulo de implementación, a la diversidad organizacional y de gestión entre las CAJ, lo que es preocupante debido a que todos los potenciales usuarios debieran tener las mismas posibilidades de ser atendidos, independientemente del lugar donde se encuentren. En términos, más generales, el mantener o mejorar el número de casos en SCC es un desafío mayor para las CAJ, considerando el factor presencialidad que predomina en las intervenciones.

¹⁸³ Dirección del Trabajo. Mediación. Chile. <https://www.dt.gob.cl/portal/1629/w3-article-121650.html>

Cuadro 28 Porcentaje de casos correspondiente a Solución Colaborativa de Conflictos respecto al total de casos ingresados a Orientación e Información (OI)

Por CAJ
2018 – 2021

	2018	2019	2020	2021
	%	%	%	%
CAJTA	2,1%	2,1%	1,4%	1,4%
CAJVAL	0,6%	0,7%	0,5%	0,6%
CAJMETRO	2,2%	2,3%	1,6%	1,5%
CAJBIOBIO	1,8%	2,0%	1,5%	1,5%
Total	1,7%	1,8%	1,3%	1,3%

Fuente. Departamento de Asistencia Jurídica.
Incluye Consultorio Jurídico y Centro de Mediación

El cuadro anterior muestra el porcentaje de casos derivados a SCC respecto de todos los casos ingresados al componente OI. Se constata que su relevancia cuantitativa es bastante menor dentro del total anual (menos del 2%). Entre las CAJ que tienen los mayores porcentajes en el período 2018 al 2021, están CAJMETRO y CAJTA con el 2,1% y 2,3%, respectivamente, en los años 2018 y 2019.

Este componente de SCC que aporta al acceso a la justicia de la población que lo requiere, tiene la limitación que el número de casos porcentualmente sigue siendo marginal, en torno al 2% por año, en el mejor escenario. Este modesto desempeño cuantitativo, que ya ocurría antes de la pandemia, desilusiona en la medida que, la esperanza está puesta en ella para mejorar el acceso a la justicia en diversos temas, haciendo que la solución de las controversias sea más asequible y que facilite las posibilidades de diálogo entre las partes.

El siguiente indicador de la MML se refiere a la sustentabilidad de los acuerdos alcanzados en la SCC, ya que se mide un año después de que los casos terminaron con acuerdo total o parcial, y se verifica si estos se han cumplido. En el cuadro siguiente pueden verse los resultados, a nivel global como por cada CAJ.

Cuadro 29 Solución Colaborativa de Conflictos cuyos acuerdos se mantienen un año después
(Muestra¹⁸⁴)
Por CAJ
2018-2021 N° y %

	2018			2019			2020			2021		
	Se cumplen un año después. a)	Total acuerdos b)	a/b %	Se cumplen un año después. a)	Total acuerdos. b)	a/b %	Se cumplen un año después. a)	Total acuerdos. b)	a/b %	Se cumplen un año después. a)	Total acuerdos b)	a/b %
CAJTA	80	120	66,7%	83	108	76,9%	152	186	81,7%	58	77	75,3%
CAJVAL	65	97	67,0%	61	96	63,5%	65	106	61,3%	22	56	39,3%
CAJMETRO	726	1.031	70,4%	688	942	73,0%	740	1.046	70,7%	234	371	63,1%
CAJBIOBIO	240	306	78,4%	408	539	75,7%	598	690	86,7%	199	247	80,6%
Total	1.111	1.554	71,5%	1.240	1.685	73,6%	1.555	2.028	76,7%	513	751	68,3%

Fuente. Departamento de Asistencia Jurídica.

¹⁸⁴ La muestra es aplicada en las 4 CAJ y se constituye por el 25% de los casos SCC terminados en el año anterior con acuerdo parcial o total. Esta se aplica dos veces al año, en los centros de atención emplazados en capitales regionales, capitales provinciales y comunas de más de 100.000 habitantes.

Se constata a nivel global que, en 3 de los 4 años, los acuerdos se mantienen en, al menos, el 70% un año después. Los porcentajes para el año 2018 fueron del 71,5%, en el 2019 alcanzaron al 73,6% y el 2020 alcanzó su mejor porcentaje con el 76,7%.

La excepción ocurre en el año 2021 con el 68,3% y que está asociado a los bajos porcentajes alcanzados ese año en CAJMETRO, con el 63,1% y, sobre todo, en CAJVAL con un magro 39,3% del mantenimiento de los acuerdos. Lo que compensó esta caída fue el buen resultado de CAJBIOBIO con el 80,6%.

La situación por CAJ muestra que CAJBIOBIO es la única donde el porcentaje de cumplimiento de acuerdos se mantiene sobre el 70% en todo el período, incluso en los años 2020 y 2021 estos aumentaron al tramo del 80%. Por el contrario, CAJVAL se mantuvo por debajo del 70% en el período, alcanzando la sima, como se vio, el año 2021, donde cayó bajo el 40%. CAJTA y CAJMETRO, en al menos 3 años, alcanzaron la cota del 70%, pero en un año estuvieron en el rango del 60%.

Este punto de los porcentajes alcanzados en el cumplimiento de los acuerdos, es un tema muy relevante para la SCC, ya que una de las críticas que se hace a estos mecanismos es que tiene un bajo impacto y poder disuasorio en la parte solicitada para cumplir sus compromisos¹⁸⁵. No se tiene una experiencia comparativa, sobre el rango de sustentabilidad de los acuerdos satisfactorio. Se verá más adelante, cuando se analicen los resultados de los indicadores del objetivo de propósito, que estos se sitúan en el rango del 70%. Este indicador de sustentabilidad, en general - entre todas las CAJ – se sitúa dentro de ese rango, lo que puede considerarse un mínimo aceptable.

COMPONENTE 3 Representación en juicio o patrocinio judicial

Nombre y fórmula	2018	2019	2020	2021
1 Tasa de variación de causas ingresadas a los tribunales de Justicia por CJ y ODL respecto de año t-1, considerando todas las unidades operativas.			-31,0%	17,5%
			119.107	139.951
		5,6%	172.699	119.107
	163.515	172.609	Meta	Meta
(N° causas ingresadas a tribunales de justicia por CJ y ODL en el año t / N° causas ingresadas a los tribunales de justicia por CJ y ODL en el año t-1) - 1*100		163.515	Obtener el 75% de las causas del 2019	Tasa de variación = al año 2020
<i>Eficacia / Proceso</i>				

¹⁸⁵ Claro E, Eliana; García G, José Francisco. Reforma a la Justicia Civil y Comercial en Chile. Libertad y Desarrollo. Serie Informe Justicia 9. 2012 abril.

<p>2 Porcentaje de casos ingresados a los tribunales de justicia respecto al total de casos ingresados por CJ y ODL</p> <p>(N° de casos ingresados a los tribunales de justicia por CJ y ODL, año t/ N° total de casos ingresados por CJ y ODL, año t)* 100</p> <p><i>Eficacia / Proceso</i></p>	<p>88,6%</p> <p>163.515</p> <p>184.537</p>	<p>85,3%</p> <p>172.609</p> <p>202.311</p>	<p>79,0%</p> <p>119.077</p> <p>150.695</p>	<p>81,0%</p> <p>139.951</p> <p>172.833</p>
<p>3 Porcentaje de resultados judiciales favorables en CJ y ODL cuyo cumplimiento se corrobora un año después (en base a muestra¹⁸⁶).</p> <p>(N° de resultados judiciales favorables en CJ y ODL cuyo cumplimiento se corrobora en año t/ N° de resultados judiciales favorables año t-1 que componen la muestra)*100</p> <p><i>Eficacia / Resultado Final</i></p>	<p>73,6%</p> <p>1.894/</p> <p>2.574</p>	<p>71,8%</p> <p>1.907/</p> <p>2.656</p>	<p>72,1%</p> <p>2.728/</p> <p>3.782</p>	<p>70,6%</p> <p>2.657/</p> <p>3.763</p>

Fuente: Extracto Matriz de Marco Lógico del Programa CJ. Consultorio Jurídico; ODL. Oficinas de Defensa Laboral.

El primer indicador de eficacia de este componente que está en la MML es el de tasa de variación de casos ingresados a Patrocinio Judicial respecto del año anterior. Durante el período 2018 – 2021 hubo una tasa de variación negativa de los casos ingresados a los tribunales de justicia de 6.3%, la que está directamente relacionada con la pandemia del país. En efecto, en el año 2019 los casos ingresados fueron 202.311, lo que representa un crecimiento del 9,6% respecto del año 2018, donde el número de casos ingresados fue de 163.515. El año 2020, en que se declara la pandemia, los casos disminuyen a 150.695, que es una disminución muy importante del 25,5%. A modo de comparación, se tiene el dato del Ministerio Público¹⁸⁷, donde los casos de imputados ingresados a los tribunales de justicia cayeron para el mismo período en un 7,3%. En el año 2021, para las CAJ los casos de Patrocinio Judicial fueron de 172.833, lo que significó un aumento del 14,7% respecto al año 2020, pero no fue suficiente para compensar las cifras del 2018, lo que se refleja en la tasa de variación negativa para el período evaluado.

El cuadro siguiente muestra en detalle los casos ingresados al componente de Patrocinio Judicial por CAJ

¹⁸⁶ La muestra es aplicada en las 4 CAJ y se constituye por el 25% de las causas terminados en el año anterior con acuerdo total o avenimiento. Esta se aplica dos veces al año, en los centros de atención emplazados en capitales regionales, capitales provinciales y comunas de más de 100.000 habitantes.

¹⁸⁷ Fiscalía de Chile Estadísticas. <http://www.fiscaliadechile.cl/Fiscalia/estadisticas/index.do?d1=10>

Cuadro 30 Casos Ingresados a Patrocinio Judicial (considera el total de casos ingresados por CJ y ODL)
 Por CAJ
 2018 – 2021
 N° de casos

	2018		2019		2020		2021		Tasa Variación
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
CAJTA	15.647	8,5%	16.131	8,0%	15.991	10,6%	18.723	10,8%	19,7%
CAJVAL	36.267	19,7%	40.751	20,1%	33.957	22,5%	36.980	21,4%	2,0%
CAJMETRO	89.194	48,3%	90.311	44,6%	59.932	39,8%	72.315	41,8%	-18,9%
CAJBIOBIO	43.429	23,5%	55.118	27,2%	40.815	27,1%	44.815	25,9%	3,2%
Total	184.537	100,0%	202.311	100,0%	150.695	100,0%	172.833	100,0%	-6,3%

Fuente. Departamento de Asistencia Jurídica.

La variación de casos por CAJ siguió la tendencia general, es decir, el año 2019 todas tuvieron un incremento respecto del año 2018, pero con variaciones muy amplias. Así, CAJMETRO tuvo una variación positiva de apenas un 1,3% de la CAJMETRO hasta un 26,9% de la CAJBIOBIO. En el 2020, año en que se declaró la pandemia, todos los casos cayeron, ocurriendo también grandes diferencias entre las CAJ, donde la de menor porcentaje negativo, fue CAJTA con un 0,9% y la de mayor caída CAJMETRO con un 33,6%. Finalmente, todas tuvieron una recuperación de casos, en el 2021, que van desde un 8,9% de CAJVAL hasta un 20,7% de CAJMETRO.

El cuadro siguiente muestra las causas¹⁸⁸ ingresadas a los Tribunales de Justicia, que se utiliza para construir el segundo indicador de tasa de variación de causas ingresadas a los tribunales de Justicia por CJ y ODL respecto del año anterior, considerando todas las unidades operativas.

Cuadro 31 Causas Ingresadas a los Tribunales de Justicia (considera el total de casos ingresados por CJ y ODL)
 Por CAJ
 2018-2021
 N° y %

	2018		2019		2020		2021		Tasa Variación
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
CAJTA	11.601	7,1%	13.136	7,6%	9.743	8,2%	11.233	8,0%	-3,2%
CAJVAL	34.656	21,2%	36.057	20,8%	28.303	23,8%	32.331	23,1%	-6,7%
CAJMETRO	75.755	46,3%	79.408	45,9%	49.412	41,5%	61.665	44,1%	-18,6%
CAJBIOBIO	41.503	25,4%	44.368	25,7%	31.649	26,6%	34.722	24,8%	-16,3%
Total	163.515	100,0%	172.969	100,0%	119.107	100,0%	139.951	100,0%	-14,4%

Fuente. Departamento de Asistencia Jurídica.

Como era de esperarse, la variación de las causas ingresadas por año a tribunales de justicia está vinculada al indicador anterior de variación de casos ingresados al componente Representación Judicial. Aunque la variación negativa de las causas fue más pronunciada que en los casos. De este modo, si en el periodo 2018- 2021 la tasa de variación de casos cayó en un 6,3%, la disminución de causas se dobló 14,4%.

¹⁸⁸ Se entiende por causa a todos los casos que han sido judicializados en el sistema de administración de justicia, siendo patrocinados por abogados/as de las CAJ.

En el cuadro siguiente puede verse el detalle por CAJ de la variación de casos y causas respecto al año anterior.

Cuadro 32 Tasa de variación de casos y causas ingresadas al componente de Representación Judicial respecto al año anterior
2019 - 2021
%

	2019		2020		2021		Tasa Variación 2018-2021	
	Casos	Causas	Casos	Causas	Casos	Causas	Casos	Causas
CAJTA	3,1%	13,2%	-0,9%	-25,8%	17,1%	15,3%	19,7%	-3,2%
CAJVAL	12,4%	4,0%	-16,7%	-21,5%	8,9%	14,2%	2,0%	-6,7%
CAJMETRO	1,3%	4,3%	-33,6%	-37,5%	20,7%	24,9%	-18,9%	-18,6%
CAJBIOBIO	26,9%	6,9%	-25,9%	-28,7%	9,8%	9,7%	3,2%	-16,3%
Total	9,6%	5,6%	-25,5%	-31,0%	14,7%	17,5%	-6,3%	-14,4%
Meta				Obtener el 75% de las causas del 2019		Tasa de variación = al año 2020		

Fuente. Elaboración propia a partir de datos proporcionados por el Departamento de Asistencia Jurídica.

Se observa que para el período 2018 y 2021 la caída de la CAJMETRO en casos (18,9%) y causas (18,6) fue bastante similar. En las otras tres CAJ, los casos aumentaron, en cambio, las causas ingresadas a tribunales de justicia disminuyeron. Sin duda, el efecto pandemia influyó en estos resultados, ya que, si bien la tasa de variación de las causas en el año 2021, respecto al año 2020, fue positiva, no fue suficiente para recuperar el desempeño observado en las causas presentadas en el año 2018. El detalle, por año, muestra situaciones diversas, así en el 2019 las causas tuvieron un mayor aumento que los casos en las CAJTA y CAJMETRO, en cambio, en las CAJVAL y CAJBIOBIO fue al revés. El año 2020 todas las CAJ tuvieron una importante caída de casos respecto al año anterior, lo mismo ocurrió con las causas presentadas a los tribunales, aunque de manera aún más pronunciada.

En cuanto a la meta fijada para el año 2020, ésta era obtener al menos el 75% de casos ingresados con relación al año 2019. Considerando el total causas de las CAJ, no se logró la meta, puesto que llegó al 69%, ni tampoco lo lograron la CAJTA (74,2%), CAJBIOBIO (71,3%) y CAJMETRO (62,5%). La CAJVAL fue la única que logró la meta con un 78,5% de causas presentadas respecto al año anterior. Para el año 2021 se tiene como meta igualar la tasa de variación del año 2020, la que efectivamente se cumplió en todas las CAJ.

No cabe duda que los factores externos ligados a la pandemia influyeron de manera importante en el mal desempeño de este indicador en el año 2020, el que se ha recuperado paulatinamente¹⁸⁹. Uno de ellos fue el cierre de oficinas CAJ y el trabajo virtual de los funcionarios desde sus domicilios. En general, no había instalado un sistema de atención remota y los usuarios tampoco tenían las condiciones tecnológicas para utilizarlas, por lo que cayeron las demandas a ser atendidas. Otro aspecto no menor fue el cierre de tribunales y la entrada en vigencia de la ley N° 21.226 y el acta 53 de la Corte Suprema, que en términos

¹⁸⁹ Lo planteado a continuación sobre los efectos de la pandemia está tomado de: CAJVAL. Meta N°4.2. Informe Final Indicadores SIG. Periodo enero – diciembre 2020; CAJVAL. Meta N°4.2. Informe Final Indicadores SIG. Periodo enero – diciembre 2020. Región de Atacama; CAJBIOBIO. Informe Cuatrimestral meta N°4.2 Enero – Diciembre. Cumplimiento de metas asociadas a indicadores del SIG 2020. Región de Aysén; CAJBIOBIO. Informe Cuatrimestral meta N°4.2. Enero – Diciembre. Cumplimiento de metas asociadas a indicadores del SIG 2020. Región de Ñuble; CAJTA. Informe Sistema de Indicadores de Gestión. Periodo: Enero – Diciembre 2020. Región de Tarapacá; CAJMETRO. Informe Anual con Resultados y Análisis de Medición de Indicadores SIG. Acumulado Enero a Diciembre 2020. Región Metropolitana.

prácticos significó la priorización de ciertos trámites y suspendiendo otros, mientras se mantuvo el Estado de Excepción Constitucional de Catástrofe ¹⁹⁰.

A su vez, en ese período, las CAJ tuvieron pocas posibilidades para difundir la vía de comunicación remota implementada, ya que los usuarios no tenían la tecnología para acceder a esa plataforma. ¹⁹¹ La diferencia entre los CJ más grandes, con respecto a los más pequeños, es que las oficinas de estas últimas tuvieron dificultades para contar con recursos humanos suficientes para enfrentar la crisis. En general, hay territorios más aislados con baja dotación de abogados disponibles para cubrir vacancias, licencias médicas y similares que se produjeron en las CAJ. También se dio el caso de un CJ en la zona norte del país, administrado por una universidad, que planteó una disminución de recursos humanos (abogados), afectando la atención. Por lo tanto, las situaciones relacionadas se desencadenan por la pandemia, pero que ponen de manifiesto debilidades organizacionales de las CAJ. El desafío es poder abordar las dificultades e implementar soluciones.

Cuadro 33 Causas Ingresadas a los Tribunales de Justicia por CJ y ODL
por Temas
2018-2021
N° y %

	2018		2019		2020		2021		Tasa Variación 2018- 2021
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
Familia	113.951	69,7%	121.806	70,6%	91.345	76,7%	115.909	82,8%	1,7%
Civil	19.727	12,1%	21.071	12,2%	9.187	7,7%	9.700	6,9%	-50,8%
Laboral	27.491	16,8%	27.101	15,7%	17.220	14,5%	12.847	9,2%	-53,3%
Otros	2.346	1,4%	2.631	1,5%	1.355	1,1%	1.495	1,1%	-36,3%
Total	163.515	100,0%	172.609	100,0%	119.107	100,0%	139.951	100,0%	-14,4%

Fuente. Departamento de Asistencia Jurídica.

El cuadro anterior muestra las causas ingresadas por temas. Las de familia son las cuantitativamente más numerosas y sus porcentajes se han incrementado en el período respecto a los otros temas. Así, en el año 2018, representaban casi el 70% y en el año 2021 llegaron a casi el 83%. Además, es el único tema que tuvo una variación positiva del 1,7% entre el 2018 y 2021. El segundo tipo de causa relevante es el Laboral, no obstante, ha ido perdiendo importancia cuantitativa, siendo el 16,8% de las causas el 2018, bajando al 9,2% en el 2021, teniendo, entre todos los temas, la mayor tasa de variación negativa del período de evaluación con un 53,3%.

¹⁹⁰ El Estado de Excepción Constitucional de Catástrofe estuvo vigente entre el 18 de marzo y el 30 de septiembre 2020.

¹⁹¹ Por cierto, para los próximos años esto se puede transformar en una oportunidad para las CAJ, para ampliar su cobertura y llegar a nuevos usuarios que no presentan brechas digitales.

Cuadro 34 Causas Ingresadas a los Tribunales de Justicia/total de casos ingresadas a CJ y ODL
 Por CAJ
 2018-2021
 N° y %

	2018			2019			2020			2021		
	Causas Ingresadas a)	Casos Ingresados b)	a/b %	Causas Ingresadas a)	Casos Ingresados b)	a/b %	Causas Ingresadas a)	Casos Ingresados b)	a/b %	Causas Ingresadas a)	Casos Ingresados b)	a/b %
CAJTA	11.601	15.647	74,1%	13.136	16.131	81,4%	9.743	15.991	60,9%	11.233	18.723	60,0%
CAJVAL	34.656	36.267	95,6%	36.057	40.751	88,5%	28.303	33.957	83,3%	32.331	36.980	87,4%
CAJMETRO	75.755	89.194	84,9%	79.048	90.311	87,5%	49.382	59.932	82,4%	61.665	72.315	85,3%
CAJBIOBIO	41.503	43.429	95,6%	44.368	55.118	80,5%	31.649	40.815	77,5%	34.722	44.815	77,5%
Total	163.515	184.537	88,6%	172.609	202.311	85,3%	119.077	150.695	79,0%	139.951	172.833	81,0%

Fuente. Departamento de Asistencia Jurídica.
 Incluye CJ y ODL

El cuadro anterior muestra el porcentaje causas ingresadas respecto a los casos ingresados, que es un indicador de la MML. Esto permite ver la eficacia de las CAJ para presentar los casos a los tribunales de los usuarios apoyados. No se insistirá aquí en los vaivenes de los números de causas por año y CAJ que se trató más arriba. Aquí, para evaluar la eficacia, al no tener una experiencia comparada, se analiza a partir de los resultados de cada CAJ.

Se evalúa favorablemente que, con la excepción de CAJTA para los años 2020 y 2021, la mayor parte de los porcentajes de causas ingresadas a tribunales se elevan al 80% o más respecto del total de casos ingresados. Los porcentajes de causas por año que consideran todas las CAJ, aunque fueron disminuyendo en el período desde un 88,6% en el año 2018 hasta un 81% en el año 2021, estuvieron cercanos al 80% o más. Destaca en particular el año 2019, donde todas las CAJ estuvieron sobre el 80% de causas ingresadas a tribunales con relación al total de casos ingresados por CJ y ODL. Pueden explicarse los bajos rendimientos de CAJTA en el año 2020 y 2021 (60,9% y 60% respectivamente), por el hecho que en los Consultorios Jurídicos, que son administrados y financiados por universidades locales, han disminuido los profesionales para la atención, lo que afecta indudablemente la capacidad de presentar causas ante los tribunales¹⁹².

El cuadro siguiente muestra porcentualmente los casos de Patrocinio Judicial ingresados a los CJ y ODL respecto al total de casos ingresados al componente OI.

Cuadro 35 Porcentaje de casos derivados a Patrocinio Judicial respecto al total de casos ingresados a Orientación e Información
Por CAJ
2018 – 2021
%

	2018	2019	2020	2021
CAJTA	36,9%	34,3%	35,4%	36,3%
CAJVAL	23,0%	24,0%	18,9%	20,0%
CAJMETRO	29,2%	28,0%	22,8%	24,6%
CAJBIOBIO	22,5%	28,9%	26,4%	27,0%
Total	26,4%	27,7%	23,5%	24,8%

Fuente. Departamento de Asistencia Jurídica.
Incluye CJ y ODL

Se constata que es un componente cuantitativamente muy relevante, ya que los porcentajes van desde un 20% en la CAJVAL en el año 2021 hasta un 36,9% en la CAJTA en el año 2018. La CAJMETRO, que es la que tiene numéricamente más casos, tiene porcentajes que se sitúan en torno a un cuarto de todos los casos que recibe. Por lo tanto, cuantitativamente Patrocinio Judicial desplaza por lejos, como se vio, a la SCC cuyas derivaciones desde la OI se situaban en torno al 2% (Cuadro 28). Datos se explican porque la impronta inicial, y que se ha mantenido en el tiempo, es que la representación en un juicio es lo que culturalmente los usuarios demandan, constituyendo un paradigma¹⁹³ como forma de resolver los conflictos.

El siguiente indicador de la MML para este componente de Representación Judicial se refiere a la sustentabilidad de los resultados favorables alcanzados, en tanto mide un año después de que las causas terminaron con sentencia favorable o avenimiento, y se verifica si estos se han cumplido. En el cuadro siguiente pueden verse los resultados, por CAJ y global.

¹⁹² Entrevista virtual del panel evaluador con la CAJTA

¹⁹³ Espinosa, Pamela G. Mediación penal dentro de la justicia restaurativa. Una perspectiva desde la victimología En CAJVAL Atención a víctimas de delitos violentos. Reflexiones desde la práctica (2001-2007). 2007, julio. Págs. 139 a 156

Cuadro 36 Resultados Judiciales favorables que se mantiene cumplimiento un año después (Muestra¹⁹⁴)
 Por CAJ
 2018-2021
 N° y %

	2018			2019			2020			2021		
	Se cumplen un año después. a)	Total acuerdos b)	a/b %	Se cumplen un año después. a)	Total acuerdos. b)	a/b %	Se cumplen un año después. a)	Total acuerdos. b)	a/b %	Se cumplen un año después. a)	Total acuerdos b)	a/b %
CAJTA	117	144	81,3%	119	130	91,5%	183	212	86,3%	181	210	86,2%
CAJVAL	292	395	73,9%	305	422	72,3%	450	610	73,8%	415	614	67,6%
CAJMETRO	450	718	62,7%	476	740	64,3%	703	1.077	65,3%	689	1.063	64,8%
CAJBIOBIO	1.035	1.317	78,6%	1.007	1.364	73,8%	1.392	1.883	73,9%	1.372	1.876	73,1%
Total	1.894	2.574	73,6%	1.907	2.656	71,8%	2.728	3.782	72,1%	2.657	3.763	70,6%

Fuente. Departamento de Asistencia Jurídica.

El cuadro muestra la mantención de los acuerdos judiciales medidos un año después. No se tiene un parámetro para valorar cuál es el porcentaje que se considera razonable para el cumplimiento de los acuerdos. Solo se constata que, en todos los años del período en evaluación, los porcentajes llegan al 70%.

El análisis detallado por CAJ, muestra que CAJTA ha tenido un desempeño consistente en el período, con porcentajes de resultados cumplidos que no bajaron del 80% y en el año 2019 llegó al 91,5%. Le sigue en orden de eficacia CAJBIOBIO, con porcentajes que se mantienen sobre el 70% y cuyo mejor rendimiento fue el año 2018 con el 78,6%. Luego viene CAJVAL con porcentajes inferiores al 75% como cota máxima y que en el año 2021 alcanzó un 67,6%. Finalmente, CAJMETRO se mantuvo en torno al 65%, con un rendimiento menor el año 2018, año en que llegó al 62,7%.

Se ha considerado como exitoso que las causas judiciales obtengan resultados favorables en, al menos, el 70% de los casos que es el rendimiento histórico de las CAJ. En este caso, puede utilizarse el mismo referente y, por lo tanto, se valora positivamente que en el 70% de la muestra se hayan cumplido los resultados favorables un año después.

Como corolario, se puede decir que es un componente cuantitativamente muy importante para el logro del propósito de las CAJ, teniendo un número de casos muy superior al de los otros componentes. Cualitativamente, aporta a la resolución de los conflictos jurídicos que afectan a los usuarios, quienes obtienen de los tribunales de justicia un pronunciamiento en base al reconocimiento o la ejecución de un derecho, puesto que históricamente ha sido el componente central desde su creación, posibilitando la entrega de asistencia jurídica a la población que no tiene acceso a ella

¹⁹⁴ La muestra es aplicada en las 4 CAJ y se constituye por el 25% de las causas terminadas en el año anterior con acuerdo total o avenimiento. Ésta se aplica dos veces al año en los centros de atención emplazados en capitales regionales, capitales provinciales y comunas de más de 100.000 habitantes.

COMPONENTE 4 Atención a víctimas de delitos violentos

Nombre y fórmula	2018	2019	2020	2021
<p>1 Tasa de variación de casos ingresados a los CAVI respecto de año t-1.</p> <p>(N° casos ingresados a los CAVI en el año t / N° casos ingresados a los CAVI en el año t-1) - 1*100</p> <p><i>Eficacia / Proceso</i></p>	2.292	-2,8% 2.227 2.292	-13,4% 1.928 2.227	10,5% 2.130 1.928
<p>2 Porcentaje de casos egresados integralmente respecto al total de casos cerrados.</p> <p>(N° de casos egresados integralmente, año t/ N° total de casos cerrados, año t)* 100</p> <p><i>Eficacia / Producto</i></p>	82,1% 1.392 1.695	85,3% 1.782 2.088	82,2% 1.383 1.683	88,9% 1.672 1.880
<p>3 Porcentaje de causas judiciales terminadas con sentencia favorable¹⁹⁵ y/o avenimiento¹⁹⁶ en el año t, en relación al total de causas judiciales terminadas que han sido patrocinadas por las CAJ¹⁹⁷</p> <p>(N° de causas judiciales terminadas con sentencia favorable y/o avenimiento en el año t/N° total de causas judiciales terminadas que han sido patrocinadas por las CAJ en el año t)*100</p> <p><i>Eficacia / Resultado Intermedio</i></p>	16,1% 99 616	22,6% 207 915	48,4% 447 924	43,7% 466 1.066

Fuente: Extracto Matriz de Marco Lógico del Programa

El primer indicador de eficacia/proceso en la MML es la tasa de variación de casos ingresados respecto al año anterior. El indicador muestra una evolución descendente el 2019 de 2,8%, el 2020 por el efecto pandemia cayó a un 13,7%, para recuperarse en el 2021 con un 10,5%. Sin embargo, el aumento porcentual de casos del año 2021 respecto al año 2020, no fue lo suficiente importante para compensar la caída sistemática que venía ocurriendo desde el 2018, de tal suerte que en el período de evaluación 2018 – 2021,

¹⁹⁵ **Sentencia favorable:** Si el patrocinado es demandante, cuando el Tribunal acogió total o parcialmente la acción entablada. En el caso del patrocinado demandado, el tribunal rechazó la acción del demandante. En los juicios laborales incluye: Acoge, Acoge parcialmente, Acoge y dicta sentencia de reemplazo (sentencia dictada por un tribunal superior que acoge recurso).

¹⁹⁶ **Avenimiento:** Es el acto procesal por el cual las partes vinculadas a un proceso convienen en terminar el juicio, estableciendo las condiciones que cada parte ha de cumplir. El avenimiento puede ser producto del llamado a conciliación que haga el juez, o producto de la actividad de las mismas partes.

¹⁹⁷ Aplicado solo a causas de familia y civiles tramitadas por el CAVI

tuvo una tasa de variación negativa de casos ingresados a los CAVI del 7,1%. En el cuadro siguiente puede verse la evolución por CAJ.

Cuadro 37 Casos Ingresados a los CAVI
Por CAJ
2018-2021
N° y %

	2018		2019		2020		2021		Tasa de variación 2018-2021
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
CAJTA	166	7,2%	229	10,3%	201	10,4%	254	11,9%	53,0%
CAJVAL	454	19,8%	413	18,5%	351	18,2%	325	15,3%	-28,4%
CAJMETRO	1.263	55,1%	1.132	50,8%	964	50,0%	1.193	56,0%	-5,5%
CAJBIOBIO	409	17,8%	453	20,3%	412	21,4%	358	16,8%	-12,5%
Total	2.292	100,0%	2.227	100,0%	1.928	100,0%	2.130	100,0%	-7,1%

Fuente. Departamento de Asistencia Jurídica.

El comportamiento del indicador fue bastante diverso entre las CAJ. CAJTA fue la única que tuvo un importante aumento porcentual del 53% en el período de evaluación. Todas las otras tuvieron una variación negativa, así en la CAJMETRO la caída fue de un 5,5%, teniendo una mayor influencia en el resultado general al concentrar el 50% o más de los casos del país. Le sigue CAJBIOBIO, que tuvo una caída de -12,5% y CAJVAL de 28,4%.

Cuadro 38 Casos Ingresados a los CAVI
Por CAJ
2018-2021
Tasa de Variación

	2018	2019		2020		2021		Tasa de variación 2018-2021
	N°	N°	Variación 2019-18	N°	Variación 2020-19	N°	Variación 2021-20	
CAJTA	166	229	38,0%	201	-12,2%	254	26,4%	53,0%
CAJVAL	454	413	-9,0%	351	-15,0%	325	-7,4%	-28,4%
CAJMETRO	1.263	1.132	-10,4%	964	-14,8%	1.193	23,8%	-5,5%
CAJBIOBIO	409	453	10,8%	412	-9,1%	358	-13,1%	-12,5%
Total	2.292	2.227	-2,8%	1.928	-13,4%	2.130	10,5%	-7,1%

Fuente. Departamento de Asistencia Jurídica.

El detalle por año muestra que en el 2019 la tasa de variación respecto al año 2018 fue positiva para CAJTA con un 38,0% y CAJBIOBIO con un 10,8%. En cambio, CAJVAL tuvo una caída del 9% y CAJMETRO del -10,4%. El año 2020, por efecto de la pandemia, todas las CAJ tuvieron una disminución importante respecto al año anterior, fluctuando entre el 9,1% de CAJBIOBIO y 15 % de CAJVAL. El año 2021 tuvieron variaciones positivas relevantes respecto al año anterior, CAJTA de un 26,4% y CAJMETRO de 23,8%. Por el contrario, tuvieron tasas de variación negativa CAJBIOBIO (13,1%) y CAJVAL (7,4%). Cabe consignar que CAJVAL es la única que tuvo en todos los años una pérdida de casos respecto del año anterior. Resulta preocupante las tasas de variación negativa de los casos ingresados a los CAVI en el período de evaluación, donde en

3 de las 4 CAJ se dieron estos resultados negativos. Más adelante, cuando se analicen los tiempos de demora en cerrar estos casos debido a la propia complejidad de recuperar a las víctimas de este tipo de delitos, explica los magros resultados cuantitativos obtenidos.

Cuadro 39 Casos Ingresados a los CAVI
por Temas
2018-2021
N° y %

Temas	2018		2019		2020		2021		Tasa de variación 2018- 2021	Total casos 2018-2021	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%		N°	%
Delitos contra la vida	96	4,2%	115	5,2%	106	5,5%	108	5,1%	12,5%	425	5,0%
Delitos contra la libertad y Seguridad	9	0,4%	2	0,1%	3	0,2%	5	0,2%	-44,4%	19	0,2%
Delitos sexuales	1.018	44,4%	1.008	45,3%	911	47,3%	929	43,6%	-8,7%	3.866	45,1%
Delitos lesiones	105	4,6%	106	4,8%	89	4,6%	67	3,1%	-36,2%	367	4,3%
Cuasidelitos	177	7,7%	188	8,4%	90	4,7%	61	2,9%	-65,5%	516	6,0%
Delito contra la propiedad	44	1,9%	49	2,2%	52	2,7%	31	1,5%	-29,5%	176	2,1%
Familia	693	30,2%	651	29,2%	535	27,7%	823	38,6%	18,8%	2.702	31,5%
Otros	150	6,5%	108	4,8%	142	7,4%	106	5,0%	-29,3%	506	5,9%
Total	2.292	100,0%	2.227	100,0%	1.928	100,0%	2.130	100,0%	-7,1%	8.577	100,0%

Fuente. Departamento de Asistencia Jurídica.

Este cuadro ilustra el tipo de delitos que se abordan. Se constata que los delitos sexuales son los más atendidos, con el 45,1% respecto del total de delitos atendidos para el período 2018 – 2021. Esto puede explicarse porque el Programa de Atención a Víctimas de la Subsecretaría de Prevención del Delito no aborda prioritariamente este tipo de delitos (Violación y Abuso Sexual)¹⁹⁸ y, en la práctica, no se hace cargo de los mismos o los deriva a las CAJ.¹⁹⁹ No se tienen antecedentes del por qué esta entidad tomó esta decisión, pero al menos revela que existe una coordinación para abordar los delitos.

Desde otro punto de vista, también se puede decir que las CAJ abordan un amplio espectro de delitos violentos, ya que el 60% de los ilícitos atendidos se refieren a temas distintos a vulneraciones de tipo sexual (6 delitos identificados y uno rotulado como otros). No se tiene objeción en cuanto a la atención amplia de delitos por parte de las CAJ, en tanto da cuenta de la preocupación por atender las más diversas situaciones tipificadas bajo el rótulo de delitos violentos.

El siguiente indicador para este componente es el de “Porcentaje de casos egresados integralmente respecto al total de casos cerrados”. Es un indicador de mucho interés, porque da cuenta de los casos terminados cuando se realiza y finaliza las tres intervenciones consideradas para atender y recuperar a las víctimas. Estas son, los servicios jurídico, social y psicológico, donde, para proceder al cierre administrativo de estas intervenciones, se le informa al usuario, validando los logros alcanzados y empoderándolos para su inserción familiar y social. El detalle de los resultados puede verse en el cuadro siguiente:

¹⁹⁸ Subsecretaría de Prevención del Delito. Catálogo priorizado de delitos Programa Apoyo A Víctimas. 2020, julio.

¹⁹⁹ Entrevistas con las CAJ.

Cuadro 40 Casos egresados integralmente
2018-2021 por CAJ y Total
N° y %

	2018			2019			2020			2021			Total 2018-2021		
	Egresados integrales. a)	Total cerrados. b)	a/b %	Egresados integrales a)	Total cerrados. b)	a/b %	Egresados integrales. a)	Total cerrados. b)	a/b %	Egresados integrales. a)	Total cerrados. b)	a/b %	Egresados integrales. a)	Total cerrados. b)	a/b %
CAJTA	102	178	57,3%	120	159	75,5%	105	134	78,4%	170	195	87,2%	497	666	74,6%
CAJVAL	300	324	92,6%	354	400	88,5%	216	269	80,3%	231	234	98,7%	1.101	1.227	89,7%
CAJMETRO	710	859	82,7%	997	1.171	85,1%	779	889	87,6%	956	1.118	85,5%	3.442	4.037	85,3%
CAJBIOBIO	280	334	83,8%	311	358	86,9%	283	391	72,4%	315	333	94,6%	1.189	1.416	84,0%
Total	1.392	1.695	82,1%	1.782	2.088	85,3%	1.383	1.683	82,2%	1.672	1.880	88,9%	6.229	7.346	84,8%

Fuente. Departamento de Asistencia Jurídica.

Casos egresados integralmente. El cierre integral o total se producirá cuando se realice el cierre del último servicio (jurídico, social, psicológico).

El cuadro anterior muestra los resultados del indicador de eficacia que mide los egresados integralmente respecto al total de casos cerrados en el año t. El concepto de casos egresados integralmente se entiende como un resultado positivo, ya que se obtienen logros desde la intervención en los tres servicios que pueden recibir los usuarios, esto es, el jurídico, social y psicológico dependiendo del tipo de afectación de la víctima.

Los porcentajes generales para todos los años fluctúan entre un 74,6% y 89,7%. No se tiene un parámetro de comparación para evaluar estos porcentajes alcanzados. Las CAJ no proveen una respuesta al problema del delito (reservado al Ministerio Público), el rol que se ha visualizado tiene que ver con la protección y relevamiento de la víctima en el proceso penal. Se sabe que las personas víctimas de estos delitos sufren un daño importante y de múltiples alcances, como son los legales, criminológicos, psicológicos y sociales, de ahí que requiere un enfoque integral²⁰⁰ y que tienen diversas complejidades. Incluso progresivamente se ha desarrollado una disciplina científica denominada victimología, orientada hacia las necesidades y derechos de la víctima, ya que las necesidades punitivas del colectivo (sociedad) pueden no coincidir con las de ella²⁰¹. El caso más evidente es cuando socialmente se espera que el victimario sea castigado penalmente, pero en ese proceso, se produce un sufrimiento añadido por parte de instituciones y profesionales al realizar múltiples entrevistas a las víctimas sobre el hecho traumático vivido (revictimización).

Por lo planteado anteriormente, obtener resultados positivos sobre el 80% puede evaluarse como satisfactorio. Resaltan como intervenciones exitosas las de CAJVAL que, en los años del período analizado, obtiene egresos integrales, en tres de los cuatro años, cerca o por encima del 90%. CAJMETRO también se destaca en el período evaluado, ya que el porcentaje de egresados integralmente se sitúa para todos los años en el rango del 80%.

La contrapartida de este éxito es, como se vio en el indicador de tasa de variación, la disminución en el período de evaluación de los casos ingresados a los CAVI de un 7,1%. Esto ocurre, porque no se tiene los suficientes recursos humanos para ampliar la cobertura y atender paralelamente a las víctimas por largos períodos, como se verá más adelante en el análisis de los tiempos de intervención.

Cuadro 41 Causas Judiciales con sentencia favorable y/o avenimiento respecto del total de causas judiciales terminadas que han sido patrocinadas por las CAJ
2018-2021
N° y %

Terminados	2018	2019	2020	2021	2018 - 2021
Sentencia favorable o avenimiento. (a)	99	207	447	466	1.219
Total causas judiciales terminadas patrocinadas por las CAJ (b)	616	915	924	1066	3.521
a/b	16,1%	22,6%	48,4%	43,7%	34,6%

Fuente. Departamento de Asistencia Jurídica. Incluye solo las materias de familia y civil.

²⁰⁰ Bolívar, Daniela et al. Proyecto: "Propuesta de un Servicio de Defensoría y de Atención Integral para personas que han sufrido delitos en el territorio nacional". Informe Final. Concurso de Políticas Públicas UC.2020 diciembre.

²⁰¹ Bolívar, D. The local practice of restorative justice: Are victims sufficiently involved?. 2015; Bolívar y Vanfraechem. Restorative justice and victims of crime. 2015; Grunert Fernández. Soledad; Vásquez Machuca; Marcela. Victimología: aproximaciones para un modelo de intervención integral con víctimas. Págs. 33 a 52. En CAJVAL Atención a víctimas de delitos violentos. Reflexiones desde la práctica (2001-2007). 2007, Julio.

El cuadro muestra los resultados de indicador eficacia/resultado intermedio de la MML. Este mide el porcentaje de causas judiciales que culminan con sentencia favorable y/o avenimiento respecto del total de causas judiciales terminadas que han sido patrocinadas por los CAVI en materias de familia y civiles, excluyendo, en consecuencia, los procesos penales. Si se le compara con los resultados judiciales del componente 3 (más del 70%²⁰²) los de Atención a Víctimas son bastante más bajos, alcanzando su peor resultado el 2018 con un 16,1% y el mejor el año 2020 con un 48,4%.

Estos bajos resultados pueden explicarse por diversas razones, como la situación de la víctima ante la comparecencia a los tribunales como testigo principal, ya que puede ser cuestionada su versión, a diferencia del imputado que puede guardar silencio²⁰³. Además, aparecen otras condicionantes, tales como si está identificado el victimario, la existencia de pruebas, los antecedentes disponibles, etc. Estas explicaciones pueden tomarse como hipótesis de trabajo, puesto que no se cuenta con datos comparativos equivalentes para evaluar este resultado. La referencia a las causas del componente Patrocinio Judicial, tiene la limitación que el contexto de delitos y situaciones judiciales son muy amplias y diversas.

Así mismo, debe considerarse que las causas de familia tramitadas por los CAVI son esencialmente curadurías en procesos protectores de las víctimas o de VIF. En estos casos, la clasificación de los términos no refleja adecuadamente el trabajo desarrollado en términos de asesoría y representación, ya que sin perjuicio de que no se alcance una sentencia favorable, los intereses del representado y su protección han sido resguardados durante el proceso²⁰⁴.

Por otro lado, se constata que ha habido una mejora en las sentencias favorables en los años 2020 y 2021, comparados con los dos primeros años, cercano al 50% del total de casos presentados el año 2020 y 43,7% el 2021, en cambio, en los años 2018 y 2019, fueron inferiores al 25%.

²⁰² Ver más abajo los resultados de Propósito del componente 3

²⁰³ Cárdenas Olmos; CI; Grunert Fernández; Soledad y Vásquez Machuca; Marcela. La víctima en el proceso penal una propuesta de abordaje para la fase de resolución judicial. Págs 71 a 92 En; CAJVAL Atención a víctimas de delitos violentos. Reflexiones desde la práctica (2001-2007). 2007, julio

²⁰⁴ Esta argumentación está tomada de la contraparte, la que al panel evaluador le parece bastante atendible y que explica que, aunque los resultados judiciales no sean del todo favorables, puesto que no se obtiene una condena o ésta no responde a las expectativas de los afectados, lo importante es que dicha representación judicial, desencadena medidas de protección a las víctimas y su reconocimiento como sujeto de derechos dentro del proceso, facilitando de este modo su reparación.

COMPONENTE 5 Prevención de conflictos y promoción de derechos

Nombre y fórmula	2018	2019	2020	2021
Tasa de variación de actividades de Prevención/Promoción de derechos respecto de año t-1.				
(N° actividades de Prevención/Promoción de derechos, año t / N° casos actividades de Prevención/Promoción en el año t-1)*100 <i>Eficacia / Proceso</i>	2.626	15,1% 3.023 2.626	-8,6% 2.762 3.023	-9,0% 2.513 2.762

Fuente: Extracto Matriz de Marco Lógico del Programa

Las actividades de prevención de conflictos y promoción de derechos son servicios que colaboran al cumplimiento del objetivo del propósito de acceso a la justicia de los usuarios. La prevención está dirigida a anticipar el desencadenamiento de conflictos jurídicos entre las personas y comunidades y, la promoción tiene como objetivo que las personas conozcan sus derechos y sepan cómo ejercerlos.

El indicador de este componente que está en la MML es el de tasa de variación de las actividades respecto al año anterior. Los datos indican que, en el año 2019, hubo un crecimiento de estas actividades del 15,1% respecto del año 2018. En los años de pandemia hubo una caída de 8,6% en el 2020 y de 9,0% en el 2021.

Cuadro 42 Actividades de Prevención de Conflictos y Promoción de Derechos
2018-2021
Por CAJ
N° y %

	2018			2019			2020			2021			Tasa variación 2018/21 %
	Prevención	Promoción	Total										
CAJTA	43	567	610	26	416	442	71	307	378	71	251	322	-47%
%	7%	93%	100%	6%	94%	100%	19%	81%	100%	22%	78%	100%	
CAJVAL	22	438	460	41	554	595	150	321	471	148	343	491	7%
%	5%	95%	100%	7%	93%	100%	32%	68%	100%	30%	70%	100%	
CAJMETRO	125	521	646	91	609	700	221	435	656	226	335	561	-13%
%	19%	81%	100%	13%	87%	100%	34%	66%	100%	40%	60%	100%	
CAJBIOBIO	89	821	910	114	1.172	1.286	276	981	1.257	269	870	1.139	25%
%	10%	90%	100%	9%	91%	100%	22%	78%	100%	24%	76%	100%	
Total	279	2.347	2.626	272	2.751	3.023	718	2.044	2.762	714	1.799	2.513	-4%
%	11%	89%	100%	9%	91%	100%	26%	74%	100%	28%	72%	100%	

Fuente. Departamento de Asistencia Jurídica.

Debe consignarse que básicamente las actividades de prevención de conflictos se refieren a seminarios, talleres y cursos de formación. Por su parte, la promoción contempla, aparte de las ya mencionadas, las denominadas plazas ciudadanas (encuentros en lugares públicos con personas). Todos eventos que hasta el año 2019 fueron presenciales. También en la promoción de derechos se incluyen programas de radio y televisión y publicaciones en redes sociales que, por sus características, no requieren presencialidad de los usuarios.

Las restricciones de los años de la pandemia hicieron que hubiera una migración de las actividades de promoción de derechos y prevención de conflictos hacia lo no presencial²⁰⁵. En el caso de la prevención, los informes de las CAJ consignan que las acciones se concentraron básicamente en la última parte del año, cuando hubo posibilidades de mayor movilidad de las personas²⁰⁶. En el año 2021, el 82% fueron actividades no presenciales, como videoconferencia, grabación y edición de cápsulas informativas, entre otras.

En la promoción de derechos, que ya contemplaba en sus registros la posibilidad de acciones no presenciales, tales como la asistencia a programas de radio y TV y redes sociales, fue incrementando su participación en este tipo de plataformas en el período de evaluación. Así, en el 2018, las actividades no presenciales representaban el 18,7% del total, en el año 2019 el 24,4%, en el 2020 el 64,4% y en el 2021 el 83,8%. Ciertos medios adquirieron mayor protagonismo. Si las redes sociales representaban menos del 2% en los años 2018 y 2019, en el 2020 y 2021 su participación era superior al 20%.

La tasa de variación de las actividades entre el año 2018 y 2021 cayó en un 4%, detectándose distintas situaciones entre las CAJ. CAJTA cayó en un 47,7% y CAJMETRO tuvo una disminución de 13%. En cambio, las actividades se incrementaron en un 25% en CAJBIOBIO y en un 7% en CAJVAL.

El cuadro siguiente muestra el cumplimiento de metas planteadas para este componente.

²⁰⁵ Todos los datos que se consignan a continuación tienen como fuente las tablas Excel aportadas por el Departamento de Asistencia Jurídica del MinjuDDHH.

²⁰⁶ Las fuentes consultadas son: CAJVAL. Meta N° 4.2. Informe Final. Indicadores SIG. Periodo enero – diciembre 2020. Región de Coquimbo; CAJBIOBIO. Informe Cuatrimestral meta N 4.2. Cumplimiento de metas asociadas a indicadores del SIG 2020. Región de Los Lagos; CAJBIOBIO (2020). Región de Aysén. Óp. Cit ; CAJBIOBIO. (2020). Región de Ñuble. Óp. Cit ; CAJTA (2020). Región de Tarapacá. Óp. Cit; CAJMETRO. Informe anual con resultados y análisis de medición de Indicadores SIG. Enero a Diciembre 2020 Dirección Regional de Maule; CAJMETRO. Informe anual con resultados y análisis de medición de Indicadores SIG. Enero a Diciembre 2020 Dirección Regional de Magallanes. CAJMETRO (2020). Óp. Cit.

Cuadro 43 Actividades de Prevención de Conflictos y Promoción de Derechos por N° de Servicios
2018-2021
Por CAJ
N°

	2018			2019			2020			2021		
	Actividades	N° Servicios (a)	Promedio	Actividades	N° Servicios (b)	Promedio	Actividades	N° Servicios (c)	Promedio	Actividades	N° Servicios (d)	Promedio
CAJTA	610	16	38,1	442	19	23,3	378	25	15,1	322	25	12,9
CAJVAL	460	63	7,3	595	66	9,0	471	65	7,2	491	65	7,6
CAJMETRO	646	95	6,8	700	95	7,4	656	127	5,2	561	127	4,4
CAJBIOBIO	910	153	5,9	1.286	150	8,6	1.257	149	8,4	1.139	149	7,6
Total	2.626	327	8,0	3.023	330	9,2	2.762	366	7,5	2.513	366	6,9

Fuente. Departamento de Asistencia Jurídica.

(a) Consultorios jurídicos, Oficinas de atención, Consultorios móviles, Centros de Mediación, Oficinas de Defensa Laboral y Centros Atención a Víctimas MinjuDDHH. INFORME de Gestión. Corporaciones de Asistencia Judicial. 2018

(b) MinjuDDHH. INFORME de Gestión. Corporaciones de Asistencia Judicial. 2019

(c) MinjuDDHH. INFORME de Gestión. Corporaciones de Asistencia Judicial. 2020

(d) Se mantuvieron los datos del año 2020

Las metas institucionales planteadas para el año 2018 fueron que hubiera ≥ 4 actividades por Servicios (Centros de Atención), la que fue elevada al año siguiente a ≥ 5 . En el año 2020 la meta se dividió en dos, estableciendo una meta de 2 actividades de prevención de conflictos y una meta de 3 actividades de promoción de derechos.

El cuadro muestra los resultados del promedio de actividades por servicio para el período 2018 – 2021. Los datos muestran que se cumplieron las metas para el período evaluado en todas las CAJ, fluctuando los promedios anuales totales entre 4,4 y 7,6 actividades por servicio. Salvo en la CAJTA, en la que los promedios están sobre cumplidos (38,1 en el 2018), el resto de las CAJ estuvieron entre el 4,4 de la CAJMETRO para el año 2021 y 9,0 de la CAJVAL en el 2019.

En síntesis, efectivamente este componente tuvo una evolución negativa en la tasa de variación de actividades realizadas en los años de la pandemia. Por otra parte, se evalúa positivamente la capacidad de reorientar la prestación del servicio por medios digitales que disminuyó, en general, la pérdida de eficacia en el período de evaluación (-4,3% en el período 2018-2021).

COMPONENTE 6 Práctica profesional de postulantes al título de abogado

Nombre y fórmula	2018	2019	2020	2021
1 Tasa de variación de postulantes en práctica en las CAJ, año t respecto del año t-1 (N° de postulantes en práctica en las CAJ, en el año t / N° de postulantes en práctica en el año t-1) - 1*100 <i>Eficacia / Producto</i>	1.765	19,9% 2.116 1.765	-7,7% 1.954 2.116	8,0% 2.111 1.954
2 Porcentaje de audiencias en materia de Familia en que asiste postulante en relación al total de audiencias en que participa la CAJ (N° audiencias asistidas por postulantes en el año t / N° total audiencias asistidas por las CAJ en el año t)*100 <i>Eficacia / Proceso</i>	58,6% 69.227 118.217	54,6% 76.602 136.515	42,1% 35.577 84455	48,5% 59.986 123.723

Fuente: Extracto Matriz de Marco Lógico del Programa

El componente tiene un indicador en la MML de Tasa de Variación de los postulantes en práctica respecto al año anterior. En el año 2019 tuvo un incremento del 19,9% respecto del año 2018. El año 2020 de inicio de la pandemia tuvo una caída del -7,7% para recuperarse en el 2021 en un 8%. En todo el período tuvo una tasa de variación positiva del 19,6%.

Cuadro 44 Postulantes en Práctica Profesional
2018-2021
Por CAJ y Totales
N° y %

	2018		2019		2020		2021		Variación 2018- 2021
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	%
CAJTA	81	4,6%	104	4,9%	58	3,0%	77	3,6%	-4,9%
CAJVAL	230	13,0%	247	11,7%	240	12,3%	259	12,3%	12,6%
CAJMETRO	1.111	62,9%	1.141	53,9%	1.103	56,4%	1.255	59,5%	13,0%
CAJBIOBIO	343	19,4%	624	29,5%	553	28,3%	520	24,6%	51,6%
Total	1.765	100%	2.116	100%	1.954	100%	2.111	100%	19,6%

Fuente. Departamento de Asistencia Jurídica

En términos de porcentajes de practicantes recibidos por CAJ, el porcentaje más importante lo tiene CAJMETRO con valores sobre el 50% y en los años 2018 y 2019 estos alcanzaron al 60% o más. Le sigue en importancia cuantitativa CAJBIOBIO, con porcentajes que van desde el 19,4% en el 2018 hasta el 29,5% en el 2019.

Este indicador entre las CAJ tuvo un comportamiento parecido, donde en el 2019 todas tuvieron porcentajes de incremento, destacándose CAJBIOBIO con un 82% y CAJTA con un 28%. El año 2020 todas decrecieron en los porcentajes de postulantes, destacándose CAJTA con un 44,2%. En el 2021 CAJBIOBIO disminuyó en un 8%, mientras el resto tuvo un incremento, destacándose CAJTA con un 32,8%. En las entrevistas que el panel tuvo con las CAJ, se destacó la importancia que tienen los practicantes para la producción de los componentes, de ahí que la tendencia es que haya un cierto número de practicantes por año en cada CAJ.

El siguiente cuadro muestra el desempeño del segundo indicador de la MML del componente, como es la participación de los postulantes en las audiencias de los Tribunales de Familia.

Cuadro 45 Participación de Practicantes en Audiencias de los Tribunales de Familia
2018-2021
N° y %

Participantes	2018		2019		2020		2021	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Solo abogados	48.990	41,4%	61.913	45,4%	48.878	57,9%	63.737	51,5%
Solo Practicantes	18.059	15,3%	26.572	19,5%	12.826	15,2%	19.619	15,9%
Abogados y practicantes	51.168	43,3%	48.030	35,2%	22.751	26,9%	40.367	32,6%
Total	118.217	100%	136.515	100%	84.455	100%	123.723	100%

Fuente. Departamento de Asistencia Jurídica.

Los practicantes tienen una importante participación en las audiencias celebradas ante los Tribunales de Familia. En el año 2018 tuvieron su mayor participación porcentual dentro del período evaluado (se suman los porcentajes de su participación solos y junto con abogados), ya que alcanzó al 58,6% de las audiencias realizadas y el 2019 llegó al 54,6% respecto al total de audiencias. Luego, en el año 2020 dicha participación cayó a un 42,1% y en 2021 remontó, aunque no a los niveles de los años previos, con un 48,5%.

Interesante es constatar la participación de los postulantes solos en las audiencias, sin la presencia de un abogado. Cabe consignar que su actuación en estas instancias está reglamentada en los protocolos destinados al respecto, puesto que para participar de forma autónoma requieren haber asistido previamente a 5 audiencias en compañía de un abogado de la Corporación. Una vez aprobado su desempeño por el abogado tutor, pueden actuar en las audiencias de manera independiente²⁰⁷. Idealmente, no debieran asumir responsabilidades los postulantes en las audiencias, puesto que los usuarios de las CAJ debieran estar representados por abogados profesionales y con experiencia. Como es una situación que se da en los hechos, se valora que, al menos, esta participación tenga protocolos claramente establecidos para que dichos apoyos tengan la mayor calidad posible.

Los datos señalan que la participación de los postulantes, sin compañía de un abogado en las audiencias, varían entre el 15% y 20%, que es el rango que se considera apropiado por los profesionales de las CAJ entrevistados por el panel.²⁰⁸ La participación de los postulantes en audiencias se considera una tarea relevante, porque suele ocurrir que a los abogados de las CAJ tienen audiencias citadas a un mismo tiempo, por lo que los postulantes suplen estas necesidades.

Sin embargo, el rol que juegan dentro de las CAJ va más allá de lo que aparece en el cuadro analizado. Los entrevistados de todas las CAJ consideran que habría unidades que no podrían mantener el mismo nivel de producción. Por ejemplo, la materia civil en los CJ no da abasto por la cantidad de causas que tienen que tramitarse y que los postulantes asumen. En materia laboral están en la gestión de cobranzas, en los CAVI están en la mantención del estado de las carpetas, que son prácticamente un tipo de sumario del sistema antiguo de justicia. También se señala que realizan diversos apoyos administrativos, aportan en la preparación de audiencias y embargos, participan en la redacción de los escritos y las demandas, acompañan y mantienen comunicación con usuarios.

Existe consenso que de no tener postulantes debiera contratarse apoyo profesional de abogados, ya que la mayoría de las tareas va más allá de un trabajo de técnico jurídico²⁰⁹, por ejemplo, establecer la teoría del caso, saber los documentos que corresponde ingresar en diversas situaciones jurídicas, etc.

Por otra parte, en diversas partes de este informe el panel evaluador se ha pronunciado respecto a que técnicamente este componente no es tal, ya que se identifica una población objetivo – la de los postulantes – que no es la de las personas con necesidades jurídicas. Además, no se genera un servicio específico para lograr resultados en la población a quién va destinado el programa. En lo que sí tienen una actuación apreciada por las CAJ es que ellos aportan en diversas actividades de los diferentes componentes, y si no lo hicieran, debería contratarse personal adicional para las CAJ, debiendo ser una mixtura de abogados con técnicos jurídicos.

²⁰⁷ Ver en I.1 Descripción general del programa Componente 6.

²⁰⁸ Lo que viene a continuación fue recogido de las entrevistas virtuales sostenidas con los profesionales de las 4 CAJ

²⁰⁹ Se trata de tareas netamente administrativas las que realizan estos técnicos.

COMPONENTE 7 Defensa Jurídica Integral a Adultos Mayores

Nombre y fórmula	2018	2019	2020	2021
<p>1 Tasa de variación de adultos mayores atendidos por las Duplas socio-jurídicas año t respecto del año t-1</p> <p>(N° adultos mayores ingresados y atendidos por las Duplas socio-jurídicas, en el año t / N° adultos mayores ingresados y atendidos por las Duplas socio-jurídicas, en el año t-1) - 1*100</p> <p><i>Eficacia / Producto</i></p>	No aplica	No aplica	1.747	566% 11.629/ 1.747
<p>2 Porcentaje de causas judiciales terminadas con sentencia favorable y/o avenimiento en el año t, en relación al total de causas judiciales terminadas que han sido patrocinadas por las CAJ.</p> <p>(N° de causas judiciales terminadas con sentencia favorable y/o avenimiento en el año t/N° total de causas judiciales terminadas en el año t que han sido patrocinadas por las CAJ)*100</p> <p><i>Eficacia/Resultado Intermedio</i></p>	No aplica	No aplica	39,4% 43 109	32,7% 705 2.158
<p>3 Porcentaje de casos resueltos vía Solución Colaborativa de Conflictos, en relación al total de casos tramitados y terminados vía Solución Colaborativa de Conflictos en la CAJ.</p> <p>(Número de casos tramitados, terminados y resueltos vía Solución Colaborativa de Conflictos en el año t/Número total de casos tramitados y terminados vía Solución Colaborativa de Conflictos en el año t)*100</p> <p><i>Eficacia/Resultado Intermedio</i></p>	No aplica	No aplica	64,7% 22 34	72,2% 65 90

4 Tasa de variación de causas ingresadas a tribunales por las duplas socio-jurídicas en relación al año anterior. (N° de causas ingresadas a tribunales por las duplas socio-jurídicas en el año t / N° de causas ingresadas a tribunales por las duplas socio-jurídicas en el año t-1) - 1*100 <i>Eficacia / Proceso</i>	No aplica	No aplica	330	10579% 3.819 330
---	-----------	-----------	-----	------------------------

Fuente: Extracto Matriz de Marco Lógico del Programa

Este es un componente que comenzó en el segundo semestre del año 2020 (año que el país estaba afectado por la pandemia) y entró en régimen el año 2021. Respecto del indicador de la MML “tasa de variación de adultos mayores atendidos por las duplas socio-jurídicas respecto al año anterior”, no es posible pronunciarse sobre sus resultados, porque no tiene un punto de comparación con un año similar anterior.

El cuadro siguiente muestra los casos atendidos por CAJ.

Cuadro 46 Casos de personas mayores atendidas por duplas socio-jurídicas por año, por CAJ y totales 2020-2021
N° y %

	2020		2021	
	N°	%	N°	%
CAJTA	226	12,9%	1.011	8,7%
CAJVAL	238	13,6%	1.919	16,5%
CAJMETRO	375	21,5%	2.314	19,9%
CAJBIOBIO	908	52,0%	6.385	54,9%
Total	1.747	100%	11.629	100%

Fuente. Departamento de Asistencia Jurídica.

La cantidad de casos atendidos en el año 2021, que es el primer año de plena ejecución, estos llegaron a 11.629 personas mayores atendidas. Se trata de una cantidad muy relevante si se le compara a modo de referencia, 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 las entrevistas con las CAJ, se hizo presente la alta demanda que ha tenido este servicio y que la dupla de apoyo a los adultos mayores que está instalada en cada capital regional no da abasto frente a la demanda.

En cuanto al comportamiento por CAJ, CAJBIOBIO es la que tiene porcentualmente más de la mitad de los casos respecto a las otras CAJ, en los dos años de ejecución del componente. Le sigue CAJMETRO con el 20% de los casos respecto al total. No se tiene una razón por la cual se produce esta concentración de casos en la CAJBIOBIO, pero pudiera explicarse, según lo informado por la DAJ, porque esta Corporación ha mantenido una activa campaña de difusión de este nuevo Componente²¹⁰, y, ordinariamente, se ejecutan

²¹⁰ Nota de la DAJ en documento de información titulado “Requerimiento de Información del 14 de marzo”.

acciones de promoción de derechos y prevención de conflictos con organizaciones vinculadas a este grupo objetivo.

El cuadro siguiente da cuenta del segundo indicador del componente sobre resultado de las causas judiciales con sentencia favorable por CAJ.

Cuadro 47 Causas Judiciales con sentencia favorable o avenimiento
2020-2021
Por CAJ y Totales
N° y %

Materias	2020			2021			Total		
	Sentencia favorable o avenimiento (a)	Total Terminadas (b)	a/b %	Sentencia favorable o avenimiento (a)	Total Terminadas (b)	a/b %	Sentencia favorable o avenimiento (a)	Total Terminadas (b)	a/b %
CAJTA	5	36	13,9%	87	299	29,1%	92	335	27,5%
CAJVAL	31	42	73,8%	317	451	70,3%	348	493	70,6%
CAJMETRO	3	8	37,5%	175	944	18,5%	178	952	18,7%
CAJBIOBIO	4	23	17,4%	126	464	27,2%	130	487	26,7%
Total	43	109	39,4%	705	2.158	32,7%	748	2.267	33,0%

Fuente. Departamento de Asistencia Jurídica.

Se constata que en general las posibilidades de éxito judicial en este componente son en promedio de un tercio respecto a todas las causas judiciales presentadas. Por CAJ, estos porcentajes se mantienen o son inferiores, aunque la excepción lo constituye CAJVAL, que tiene porcentajes del 70% de sentencias favorables o avenimiento respecto del total de causas judiciales terminadas patrocinadas por la CAJ. Este último porcentaje es semejante al componente 3 de patrocinios judiciales, cuyos resultados están sobre el 70%.

Por otro lado, el obtener una sentencia favorable se ve dificultada, por ejemplo, en los temas de la violencia psicológica, puesto que muchas veces estas conductas provienen de los propios cuidadores, por lo tanto, los medios probatorios son difíciles de obtener. En estos procesos, aunque no se logre una sentencia condenatoria de VIF, sí se establecen medidas que permiten que ésta se interrumpa, tales como la internación, una rotación en los cuidados por parte de familiares, rondas preventivas por parte de otros organismos (salud, municipio, SENAMA), capacitación para los cuidadores, etc. que van más allá de la sentencia obtenida²¹¹

²¹¹Lo argumentado en este punto fue recogido por el panel de los comentarios que hizo la contraparte al respecto en el documento citado en la nota anterior.

Cuadro 48 Causas Judiciales, que han sido patrocinadas por las CAJ, terminadas con sentencia favorable o avenimiento
2020-2021
por Materia y Totales
N° y %

Materias	2020			2021			Total		
	Sentencia favorable o avenimiento (a)	Total Terminadas (b)	a/b %	Sentencia favorable o avenimiento (a)	Total Terminadas (b)	a/b %	Sentencia favorable o avenimiento (a)	Total Terminadas (b)	a/b %
Familia	43	108	39,8%	696	2.132	32,6%	739	2.240	33,0%
Civil	-	-	-	6	15	40,0%	6	15	40,0%
Otras	-	1	0,0%	3	11	27,3%	3	12	25,0%
Total	43	109	39,4%	705	2.158	32,7%	748	2.267	33,0%

Fuente. Departamento de Asistencia Jurídica.

Este cuadro aborda las sentencias según las materias de las causas. Puede constatarse que solo un tercio de las causas terminadas en materia de familia – que por lo demás son casi las únicas materias que se abordan con un porcentaje del 98,8% – obtienen avenimiento o resultados favorables. En las pocas causas en materia civil los resultados son mejores con el 40% de sentencias favorables o avenimiento.

El panel reconoce que el inicio de una causa desencadena actuaciones de protección específicas, las que inhiben la reiteración de situaciones de abuso psicológica o material, como fue argumentado anteriormente. En este sentido, la sola presentación del caso ante los tribunales debe ser bien valorada, ya que la causa judicial permite la activación de redes con mayor celeridad que cuando los casos no se encuentran en conocimiento del tribunal.

Cuadro 49 Solución Colaborativa de Conflictos
Resultados por CAJ
2020 – 2021
N° de casos

	2020			2021			Total		
	Terminados con acuerdo (a)	Total Terminados (b)	a/b %	Terminados con acuerdo (a)	Total Terminados (b)	a/b %	Terminados con acuerdo (a)	Total Terminados (b)	a/b %
CAJTA	-	-		8	8	100%	8	8	100,0%
CAJVAL	-	-		1	1	100%	1	1	100,0%
CAJMETRO	8	11	72,7%	8	12	66,7%	16	23	69,6%
CAJBIOBIO	14	23	60,9%	48	69	69,6%	62	92	67,4%
Total	22	34	64,7%	65	90	72,2%	87	124	70,2%

Fuente. Departamento de Asistencia Jurídica.
Incluye acuerdos parciales

Este cuadro mide otro indicador de resultado de este componente que está relacionado con la Solución Colaborativa de Conflictos (SCC), “Porcentaje de casos resueltos vía SCC , en relación al total de casos tramitados y terminados vía SCC en la CAJ”. En este caso, los resultados con acuerdos llegan al 72,2%, los

que son parecidos y en algunos años mejores que los obtenidos en el componente 2 de SCC²¹², ya que estos últimos fluctúan entre el 58,3% y el 77,7%.

Los resultados por CAJ son positivos, donde CAJTA y CAJVAL que tienen muy pocos casos, en el 100% se logró acuerdo. CAJMETRO tiene resultados dentro del promedio en torno al 70% con acuerdos. Por su parte, de CAJBIOBIO se valora positivamente la evolución al alza de los casos terminados con acuerdo, ya que si en el año 2020 estuvo bajo el promedio de casos terminados con acuerdo, alcanzando el 61%, en el año siguiente con un aumento de los casos, obtuvo buenos resultados en el 69,6% llevados a la SCC.

Desgraciadamente, como ocurre con los otros componentes, cuantitativamente los casos de SCC son bastante menores comparados con los patrocinios judiciales. Pero dados los resultados positivos alcanzados, esta alternativa de resolución de conflictos es una buena posibilidad para resolver los conflictos en que se ven involucradas las personas mayores.

Cuadro 50 Solución Colaborativa de Conflictos
Resultados por materia
2020 – 2021
N° de casos

Materia	2020			2021			Total		
	Terminados con acuerdo. (a)	Total Terminados (b)	a/b %	Terminados con acuerdo. (a)	Total Terminados (b)	a/b %	Terminados con acuerdo (a)	Total Terminados (b)	a/b %
Civil	18	28	64,3%	53	74	71,6%	71	102	69,6%
Familia	4	6	66,7%	11	14	78,6%	15	20	75,0%
Otras materias				1	2	50,0%	1	2	50,0%
Total	22	34	64,7%	65	90	72,2%	87	124	70,2%

Fuente. Departamento de Asistencia Jurídica.
Incluye acuerdos parciales

A diferencia de la vía judicial, la amplia mayoría de casos abordados son los temas civiles y luego vienen los de familia. De todos modos, se consigna que en familia los acuerdos (75%) son mejores cuantitativamente que los temas civiles (69,7%).

El último indicador, tasa de variación de casos ingresados a tribunales respecto al año anterior, no tiene sentido medirlo porque no son comparables el año 2021 con el 2020, porque este último tiene pocos casos, ya que comenzó el Componente en la parte final de ese año.

De todas maneras, cabe consignar que el número de casos ingresados al componente fue para el año 2021 de 3.819 y las ingresadas a tribunales fue de 3.537, lo que equivale al 92,6% del total de casos²¹³. Se trata de un buen desempeño si se le compara con el mismo indicador del componente 3 de Patrocinio Judicial que, en el mejor año (2018), llegó al 88,6% y el 2021 alcanzó al 81%.

Este componente que atiende a una población vulnerable, que por las características físicas, sociales y económicas se considera como tal. En consecuencia, apunta a una población que demanda acceso a la justicia y que se identifica en el objetivo de propósito del programa. Los datos y los testimonios de los entrevistados de las CAJ están mostrando una importante demanda y que, si ampliara su atención a territorios más allá de las capitales regionales, aumentaría de forma importante los casos a ser atendidos.

²¹² Ver más adelante los resultados de propósito.

²¹³ Dato que tiene como fuente la BD en Excel que tiene el DAJ

Aporte al Propósito de la producción de los componentes

Desde una mirada holística de la producción de los componentes para el período en evaluación 2018 – 2021, se puede decir que su producción fue afectada de manera importante por el factor pandemia del coronavirus desde marzo 2020. Los seis componentes susceptibles de ser medidos²¹⁴, tuvieron una merma en la generación de los servicios reflejados en las tasas de variación, con la excepción del componente Postulantes en Práctica Profesional. Así mismo, en los componentes, al comparar su producción del año 2020 con la del año 2021, donde la pandemia estaba aún estaba vigente²¹⁵, la producción fue positiva, con la excepción del Componente 5 de Prevención de Conflictos y Promoción de Derechos, lo que muestra una buena capacidad de adaptación de las CAJ para entregar los servicios a sus usuarios a pesar de la emergencia sanitaria.

De esta manera, en el Componente 1 de OI la tasa de variación de casos ingresados en período 2018 - 2021 cayó en un 0,5% y la variación del año 2021 respecto al año 2020 se recuperó en un 8,3%. En el Componente 2 SCC estos datos para los casos ingresados son de -27,9% para el período 2018 – 2021 y de 8,4% del año 2021 respecto al año anterior; el Componente 3 las causas ingresadas a los tribunales son de – 14,4% y de 17,7% respectivamente; en el Componente 4 de Atención a víctimas de delitos violentos la variación de casos fue para el período 2018 – 2021 de -7,1% y del año 2021 respecto del año 2020 fue de 10,5%; en el Componente 5 Prevención de Conflictos y Promoción de Derechos, las tasas de variación de actividades para ambos períodos fue de -4% y de -9% que, por las características del servicio, fue la más afectada por la pandemia; el Componente 6 de Práctica Profesional de postulantes al título de abogado la tasa de variación del período 2018 - 2021 fue positiva de un 19,6% y la variación del año 2021 respecto al año 2020 también fue positiva, de un 8%. Entonces, se valora positivamente la producción de los servicios para lograr el propósito, aunque con distintos grados de disminución en el período 2018 – 2021, tuvieron una recuperación importante el año 2021, a pesar de las adversidades sanitarias.

Por otro lado, la inclusión plena del componente de Defensa Jurídica Integral a adultos mayores en el año 2021, tuvo una importante relevancia cuantitativa de casos de personas mayores (11.629), que es superior a la capacidad de atención anual de otros componentes como, el de SCC y Atención a Víctimas de delitos violentos. Esto se valora positivamente, en tanto las personas mayores, efectivamente, corresponden a personas vulnerables que tienen dificultades para procurarse justicia por sus propios medios.

Finalmente, una limitación se detectó en el componente de SCC, debido a que tiene un número de causas atendidas muy baja con relación a los casos de patrocinio judicial. En efecto, para el período de evaluación 2018 – 2021 los casos de SCC son 42.402 (5,6% del total de casos sumados ambos componentes) y los de Patrocinio Judicial llegan a 710.376 (94,4%). Se trata de una falencia relevante, desde el momento que se espera que sea una modalidad jurídica, cuyo aporte sea significativo para el acceso a la justicia de forma más expedita a los usuarios.

3.2. Cobertura del programa

Evaluar la cobertura del Programa CAJ importa reconocer, primeramente, el enorme alcance territorial que tiene éste. Como se muestra en el Anexo 3, existen 395 unidades de atención de personas con necesidades jurídicas que tienen cobertura en todo el país.

Los beneficiarios efectivos por componente se muestra en el cuadro siguiente.

²¹⁴ Se deja fuera el componente 7 de Defensa Jurídica Integral a Adultos Mayores pues su atención en régimen comenzó el año 2021.

²¹⁵ Durante el año 2021 hubo distintas situaciones que muestran que la pandemia estuvo presente todo ese año. He aquí algunos hitos: la Región Metropolitana inicia la cuarentena (27 de marzo); se postergan todas las cirugías electivas debido a aumento de contagios de COVID (junio); pase de movilidad es obligatorio para personas mayores de 12 años (1 de octubre); todas las comunas de la Región Metropolitana avanzan a Apertura Inicial, en el marco del Plan Paso a Paso (1 de diciembre); se posterga la apertura de 5 pasos fronterizos terrestres (30 diciembre). Ver Ministerio de Salud. Pandemia 2022. COVID 19 en Chile. 2022

Cuadro 51. Número de beneficiarios efectivos del Programa, 2018-2021.

	2018	2019	2020	2021	% Variación 2018-2021
Orientación e Información en Derecho	661.245	701.508	613.746	668.488	1,1%
Solución Colaborativa de Conflictos	16.744	21.320	18.576	20.012	19,5%
Representación en Juicio	165.794	168.027	124.632	148.254	-10,6%
Atención Integral Víctimas de Delitos	3.354	3.355	2.747	2.836	-15,4%
Prevención de Conflictos y Promoción de Derechos	61.205	59.548	73.697	7.499	-87,7%
Práctica profesional (a)	1.765	2.116	1.954	2.111	19,6%
Defensa Jurídica Integral de Adultos Mayores	-	-	1.747	12.552	618,5% ²¹⁶
Total	661.245	701.508	613.746	668.488	1,1%

Fuente: Departamento de Asistencia Jurídica

(a) Corresponde a egresados y licenciados de ciencias jurídicas

La atención anual de beneficiarios que recibe al menos un componente llega a casi las 700 mil personas (661.247 personas anuales promedio en los últimos cuatro años). Los beneficiarios lo son de uno o más componentes de las CAJ. El componente Orientación e información en derecho es común con los demás componentes (salvo el de práctica profesional), es decir, todos los usuarios reciben orientación e información, por lo que es el servicio que define el total de beneficiarios del Programa. El nivel de prestación en los restantes componentes varía, en algunos casos (adulto mayor, patrocinio judicial y atención integral de víctimas), según la especificación de la población objetivo. Cabe señalar que la demanda por servicios de las CAJ es normalmente espontánea, en el sentido de que ella no obedece a un trámite obligatorio o una derivación²¹⁷, salvo en el caso del componente de Atención integral de delitos violentos en que recibe derivaciones del Programa de Atención de Víctimas de la Subsecretaría de Prevención del Delito, del Ministerio Público, o de otras instituciones relevantes de la Red de Asistencia a Víctimas (RAV).

En el cuadro siguiente se muestra la población objetivo y beneficiaria por componente, dando cuenta la cobertura en el período de evaluación.

²¹⁶ Corresponde a la variación 2020-2021.

²¹⁷ Dentro del mismo sector, por ejemplo, la demanda por servicios de defensa penal es una demanda derivada porque la decisión de judicializar una causa penal depende del Ministerio Público; por otra parte, la demanda por servicios de mediación familiar es una demanda forzada por la obligatoriedad del procedimiento en determinadas materias de familia.

Cuadro 52. Cobertura población beneficiaria respecto de la población objetivo por Componente 2018-2021.

Componentes	2018			2019			2020			2021		
	Población			Población			Población			Población		
	Beneficiaria (a)	Objetivo (b)	a/b %	Beneficiaria (a)	Objetivo (b)	a/b %	Beneficiaria (a)	Objetivo (b)	a/b %	Beneficiaria (a)	Objetivo (b)	a/b %
C1 Orientación e Información	661.245	11.520.812	5,7%	701.508	11.792.991	5,9%	613.746	12.058.829	5,1%	668.488	12.232.287	5,5%
C2 Solución Colaborativa de Conflictos	16.744	11.520.812	0,1%	21.320	11.520.812	0,2%	18.576	12.058.829	0,2%	20.012	12.232.287	0,2%
C 3 Representación en Juicio (Patrocinio Judicial)	165.794	2.384.808	7,0%	168.027	2.441.149	6,9%	124.632	2.496.178	5,0%	148.254	2.532.083	5,9%
C 4 Atención Integral Víctimas de Delitos	3.354	628.446	0,53%	3.355	688.915	0,49%	2.747	601.341	0,46%	2.836	522.533	0,54%
C 5 Prevención Conflictos y Promoción de derechos	61.205	11.520.812	0,5%	59.548	11.520.812	0,5%	73.697	12.058.829	0,6%	7.499	12.232.287	0,1%
C 6 Práctica profesional de postulantes	1.765	3.817	46,24%	2.116	3.971	53,29%	1.954	2.838	68,85%	2.111	s/i	
C7 Defensa Jurídica Integral de Adultos Mayores							1.747	507.595	0,34%	12.552	514.896	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); C4 INE (2022), CASEN (2017), y Boletines Institucionales Ministerio Público 2018, 2019, 2020 y 2021; C6 Consejo Nacional de Educación

Los Componentes 1 y 2 muestran una leve variación de la cobertura en el periodo de evaluación. El Componente N°1 OI muestra una disminución, pasando de un 5,7% de cobertura en 2018 a un 5,5% en 2021, caída que se observa especialmente en los años 2020 y 2021, en que las CAJ vieron limitada su atención presencial a causa de la pandemia por Covid-19; por su parte, la población del componente N°2 de SCC, la cobertura aumentó de 0,1% en el año 2018 a 0,2% en el año 2019 y se mantuvo en ese porcentaje en los años siguientes.

En cuanto al Componente 3 Representación en juicio da cuenta de una disminución de la cobertura en los años 2020 y 2021, respecto de aquella del 2018 y 2019, la que obedece a los efectos de la pandemia por Covid-19. Con todo, es dable señalar que este decrecimiento es el resultado también del aumento en la población atendida en el componente 7 Defensa Jurídica Integral del Adulto Mayor, toda vez que antes del año 2020, las personas de 60 años o más eran atendidas en el componente de Patrocinio Judicial.

Ello significa que la cobertura global del Patrocinio Judicial no ha cambiado mucho en cantidad en el periodo evaluado, pero sí en la especialización de la atención. Este foco hacia la especialización ha tenido un impacto positivo en el indicador de cobertura. Así, el C3, disminuye de una cobertura del 7% al 5,9% (-1,1%), mientras que el C7 logra un 2,4% de cobertura el año 2021.

Por otro lado, los beneficiarios del componente 4 Atención Integral de Víctimas, han mostrado una baja en los últimos dos años, respecto de los años 2018 y 2019, lo que también se vincula por el efecto de la pandemia.

Finalmente, se observa una baja en la cobertura del Componente 5 de Prevención de Conflictos y Promoción de Derechos, la que se explica también especialmente por la pandemia, ante la imposibilidad de realizar actividades presenciales. La contabilización del año 2021 incluye únicamente estas actividades, de allí que haya disminuido tanto²¹⁸.

El cuadro siguiente muestra la relación entre el porcentaje de población objetivo y beneficiaria por sexo.

²¹⁸ DAJ no incluyó la contabilización de los beneficiarios de actividades. Ello, porque el registro de participantes en actividades ejecutadas a través de medios remotos, tales como participación en medios de comunicación, se efectúa a partir de una estimación de audiencia declarada por cada Corporación.

Cuadro 53. Población Objetivo y beneficiaria por componente y sexo
Años 2018-2021.

%

Componentes	2018				2019				2020				2021			
	Población				Población				Población				Población			
	Objetivo		Beneficiaria		Objetivo		Beneficiaria		Objetivo		Beneficiaria		Objetivo		Beneficiaria	
	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H
C1 Orientación e Información	51%	49%	64%	36%	51%	49%	65%	35%	51%	49%	64%	36%	51%	49%	64%	36%
C2 Solución Colaborativa de Conflictos	51%	49%	58%	42%	51%	49%	58%	42%	51%	49%	56%	44%	51%	49%	55%	45%
C3 Representación en Juicio	51%	49%	63%	37%	51%	49%	64%	36%	51%	49%	62%	38%	51%	49%	61%	39%
C4 Atención Integral Víctimas de Delitos	s/i	s/i	77%	23%	s/i	s/i	77%	23%	s/i	s/i	80%	20%	56%	44%	80%	20%
C5 Prevención Conflictos y Promoción de derechos	51%	49%	63%	37%	51%	49%	61%	39%	51%	49%	59%	41%	51%	49%	66%	34%
C6 Práctica profesional	55%	45%	s/i	s/i	55%	45%	s/i	s/i	54%	46%	s/i	s/i	s/i	s/i	s/i	s/i
7 Defensa Jurídica Integral Adultos Mayores	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	49%	51%	65%	35%	49%	51%	67%	33%

Fuente. Elaboración propia a partir de información proporcionada por Departamento de Asistencia Jurídica

C1, C2 y C5: INE 2022; C4. Desagregación únicamente disponible para 2021. Boletín Estadístico del Ministerio Público. C6 Consejo Nacional de Educación. C7. Aplica peso relativo de necesidades jurídicas en el año 2020 de la población de 60 o más años según CJS (2021), la proporción se mantiene para 2021.

M= Mujeres. H= Hombres

Análisis población objetivo y beneficiaria por sexo

La distribución de la población objetivo por sexo para en el caso de los componentes 1,2,3 y 5 presenta una proporción muy similar de 51% de mujeres y 49% de hombres. Sin embargo, la distribución de la población beneficiaria es diferente. Así, en el componente de OI el 64% en promedio entre 2018-2021 son mujeres, lo que significa que la primera atención de las CAJ presenta mayoritariamente este perfil de usuarios. Esta proporción es levemente inferior en los componentes de representación en juicio y promoción de derechos, alcanzando un 62% para ambos componentes. Por su parte, en el componente de SCC la participación femenina es un tanto más baja (57% en promedio) aunque sigue siendo la más prevalente.

Por su parte, en atención de víctimas de delitos violentos, la información de la población objetivo está desagregada únicamente para el año 2021. De acuerdo con ello, se observa una mayoría de mujeres víctimas de este tipo de delitos (56%), y también una mayoría de beneficiarias mujeres, aunque en una proporción mucho mayor (80%). Se trata de un resultado interesante porque muestra que la población masculina, aunque es víctima en una proporción importante de casos (44%), recurre a este servicio en una proporción mucho menor (20%).

Finalmente, respecto del componente de defensa jurídica integral del adulto mayor, se presenta una tendencia muy similar a la de Víctimas de delitos Violentos, aunque más atenuada en menor medida. Así, la mitad de la población adulta mayor con necesidades jurídicas es mujer, pero 2/3 de las personas que son atendidas por la CAJ pertenecen a ese género.

Se puede concluir 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%. En cambio, la distribución por sexo en la población objetivo es más paritaria. No se tiene antecedentes de la razón de esta gran diferencia, una 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 de género.

Análisis de cobertura global

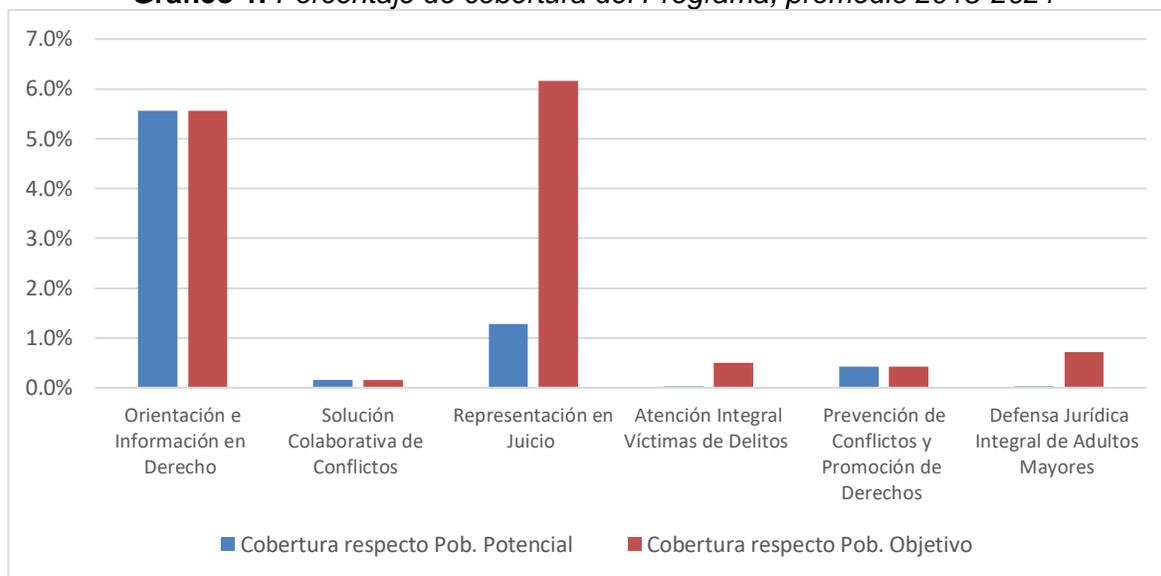
Considerando la población potencial del Programa, que asciende en el año 2021 a poco más de 12 millones de personas y las diferentes poblaciones objetivo identificadas, se presenta aquí un análisis de la capacidad del Programa para atender al problema público identificado.

En términos generales, la cobertura del Programa considerando todos los beneficiarios es bastante baja respecto de la población potencial. Así, del total de 12.232.287 personas que en 2021 presentaron necesidades jurídicas, solamente el 5,5% (668.488 personas) fueron efectivamente atendidas por las CAJ.

Si se considera cobertura de la población objetivo de cada componente, los resultados varían levemente, obteniendo el componente de Representación en Juicio la mayor cobertura promedio, con un 6,2% de cobertura para el período 2018-2021 respecto de su población objetivo. El gráfico siguiente muestra el promedio de cobertura respecto de la población potencial y respecto de la población objetivo para los diferentes componentes²¹⁹.

²¹⁹ No se incluye el componente de práctica profesional, en virtud de su contribución indirecta a la solución de las necesidades de la población afectada por el problema que abordan las CAJ.

Gráfico 1. Porcentaje de cobertura del Programa, promedio 2018-2021



Fuente: Elaboración propia a partir de la información del Departamento de Asistencia Jurídica,

El nivel de cobertura agregada del Programa respecto de la población objetivo es bajo, incluso en sus componentes con mejor cobertura como son C3 Representación en Juicio (6,2%) y C1 Orientación e Información en derecho (5,6%). Muy atrás sigue el C7 Defensa Jurídica Integral de Adultos Mayores que en el año 2021, año cuya ejecución comenzó en régimen, llegó a una cobertura de beneficiarios del 2,4% respecto a la población objetivo. Muy atrás están los componentes 2 SCC, C4 Atención Integral de Víctima de Delitos violentos y C5 Prevención de Conflictos y Promoción de Derechos que no llegan al 1% anual.

No puede considerarse positivo que este nivel de cobertura sea satisfactorio, sobre todo, cuando debiera esperarse que la población objetivo pudiera acceder a la justicia de la forma más amplia posible. Sin embargo, no parece posible que el Programa pueda ampliar su cobertura de manera importante, dado el nivel de recursos materiales y humanos con los que actualmente dispone.

Cuadro 54. Cobertura población beneficiaria respecto de la población objetivo por Componente 2018-2021.

Componentes	2018			2019			2020			2021		
	Población			Población			Población			Población		
	Beneficiaria (a)	Objetivo (b)	a/b %	Beneficiaria (a)	Objetivo (b)	a/b %	Beneficiaria (a)	Objetivo (b)	a/b %	Beneficiaria (a)	Objetivo (b)	a/b %
C1 Orientación e Información	661.245	11.520.812	5,7%	701.508	11.792.991	5,9%	613.746	12.058.829	5,1%	668.488	12.232.287	5,5%
C2 Solución Colaborativa de Conflictos	16.744	11.520.812	0,1%	21.320	11.520.812	0,2%	18.576	12.058.829	0,2%	20.012	12.232.287	0,2%
C 3 Representación en Juicio (Patrocinio Judicial)	165.794	2.384.808	7,0%	168.027	2.441.149	6,9%	124.632	2.496.178	5,0%	148.254	2.532.083	5,9%
C 4 Atención Integral Víctimas de Delitos	3.354	628.446	0,53%	3.355	688.915	0,49%	2.747	601.341	0,46%	2.836	522.533	0,54%
C 5 Prevención Conflictos y Promoción de derechos	61.205	11.520.812	0,5%	59.548	11.520.812	0,5%	73.697	12.058.829	0,6%	7.499	12.232.287	0,1%
C 6 Práctica profesional de postulantes	1.765	3.817	46,24%	2.116	3.971	53,29%	1.954	2.838	68,85%	2.111	s/i	
C7 Defensa Jurídica Integral de Adultos Mayores							1.747	507.595	0,34%	12.552	514.896	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); C4 INE (2022), CASEN (2017), y Boletines Institucionales Ministerio Público 2018, 2019, 2020 y 2021; C6 Consejo Nacional de Educación

3.3. Eficacia a nivel de resultados intermedios y finales.

Nombre y fórmula	Cuantificación			
	2018	2019	2020	2021
<p>1 Porcentaje de causas judiciales terminadas²²⁰ con sentencia favorable²²¹ y/o avenimiento²²² en el año t, en relación al total de causas judiciales terminadas que han sido patrocinadas por las Corporaciones de Asistencia Judicial²²³</p> <p>(N° de causas judiciales que han sido patrocinadas por las Corporaciones de Asistencia Judicial terminadas con sentencia favorable y/o avenimiento en el año t/N° total de causas judiciales que han sido patrocinadas por las Corporaciones de Asistencia Judicial terminadas en el año t)*100</p> <p><i>Eficacia/Resultado Intermedio</i></p>	<p>76,7%</p> <p>129.530</p> <p>168.876</p>	<p>76,8%</p> <p>135.111</p> <p>175.824</p>	<p>74,8%</p> <p>77.994</p> <p>104.239</p>	<p>75,5%</p> <p>90.591</p> <p>119.926</p>

²²⁰ **Causa terminada:** aquella causa declarativa que ha sido fallada por resolución judicial que pone fin a la instancia, o por medio de un equivalente jurisdiccional (de otro tribunal). Quedan excluidas de las causas terminadas aquellas que incurran en situación de cancelación, revocación, abandono o desistimiento, lo que genéricamente se denomina términos de orden administrativo.

²²¹ **Sentencia favorable:** Si el patrocinado es demandante, cuando el Tribunal acogió total o parcialmente la acción entablada. En el caso del patrocinado demandado, el tribunal rechazó la acción del demandante. En los juicios laborales incluye: Acoge, acoge parcialmente, Acoge y dicta sentencia de reemplazo. (sentencia dictada por un tribunal superior que acoge recurso).

²²² **Avenimiento:** Es el acto procesal por el cual las partes vinculadas a un proceso convienen en terminar el juicio, estableciendo las condiciones que cada parte ha de cumplir. El avenimiento puede ser producto del llamado a conciliación que haga el juez, o producto de la actividad de las mismas partes.

²²³ No están consideradas los casos asistidos en los Centros de Atención Integral a Víctimas (CAVI).

<p>2 Porcentaje de casos resueltos vía Solución Colaborativa de Conflictos (SCC), en relación al total de casos terminados vía SCC en las CAJ.</p> <p>(Número de casos tramitados, terminados y resueltos²²⁴ vía Solución Colaborativa de Conflictos (SCC) en el año t/Número total de casos tramitados y terminados vía SCC en el año t)*100</p> <p><i>Eficacia/Resultado Intermedio</i></p>	<p>71.6%</p> <p>6.369</p> <p>8.896</p>	<p>58,3%</p> <p>7,551</p> <p>12.946</p>	<p>61,5%</p> <p>4.864</p> <p>7.906</p>	<p>77,7%</p> <p>5.592</p> <p>7.196</p>
<p>3 Porcentaje de acuerdos SCC y resultados judiciales favorables, cuyo cumplimiento se corrobora un año después.</p> <p>(Número de acuerdos SCC y resultados judiciales favorables, cuyo cumplimiento se corrobora en año t/ N° acuerdos SCC y resultados judiciales favorables en año t-1 que componen la muestra²²⁵) *100</p> <p><i>Calidad / Resultado Final</i></p>	<p>71,5%</p> <p>1.111</p> <p>1.554</p>	<p>73,6%</p> <p>1.240</p> <p>1.685</p>	<p>76,7%</p> <p>1.550</p> <p>1.028</p>	<p>68,3%</p> <p>513</p> <p>751</p>

Fuente: Extracto Matriz de Marco Lógico del Programa

El primer indicador se refiere al resultado obtenido por las CAJ en las causas judiciales con sentencia favorable en distintos servicios. El cuadro siguiente muestra el detalle de estos resultados.

²²⁴ Resueltos incluye los casos terminados con acuerdo y acuerdo parcial.

²²⁵ La muestra aplicada en las 4 CAJ se conforma con el 25% de los casos SCC terminados el año anterior con acuerdo total o parcial en Consultorios Jurídicos y Centros de Mediación; y con 7 causas terminadas un año atrás con sentencia favorable o avenimiento en Consultorios Jurídicos y Oficinas de Defensa Laboral (ODL). La encuesta se aplica 2 veces en el año, en los centros de atención emplazados en capitales regionales, capitales provinciales y comunas de más de 100.000 habitantes).

Cuadro 55
Causas Judiciales con Sentencia favorable o avenimiento
Resultados por servicio
2018 – 2021
N° de causas

Servicio	2018			2019			2020			2021		
	Sentencia favorable o avenimiento (a)	Total Terminadas (b)	a/b %	Sentencia favorable o avenimiento (a)	Total Terminadas (b)	a/b %	Sentencia favorable o avenimiento (a)	Total Terminadas (b)	a/b %	Sentencia favorable o avenimiento (a)	Total Terminadas (b)	a/b %
Consultorio Jurídico	110.092	145.111	75,9%	117.087	154.087	76,0%	67.145	90.839	73,9%	79.826	105.669	75,5%
Oficina Defensa Adultos M.			-				43	109	39,4%	704	2.158	32,6%
Ofic. Defensa Laboral	19.438	23.765	81,8%	18.024	21.737	82,9%	10.806	13.291	81,3%	10.061	12.099	83,2%
Total	129.530	168.876	76,7%	135.111	175.824	76,8%	77.994	104.239	74,8%	90.591	119.926	75,5%

Fuente. Departamento de Asistencia Jurídica.

Los datos muestran las unidades que tienen patrocinio judicial, estas son los Consultorios Jurídicos que para el período 2018 – 2021 concentran el 87,1% de las causas terminadas, luego vienen las Oficinas de Defensa Laboral con el 12,5% y las oficinas de Defensa Jurídica Integral de los Adultos Mayores con el 0,4%.

Se observa que, en términos agregados, el total de causas judiciales patrocinadas por las CAJ durante el período 2018 – 2021, tuvieron sentencia favorable o avenimiento en porcentajes homogéneos, que van entre el 75% y 77%. Estos resultados son similares a los obtenidos en la evaluación anterior que, para el período 2010 – 2013, estuvieron entre el 73% y 77%²²⁶. Son resultados que se valoran positivamente, considerando que ha habido una constante en los porcentajes de los resultados alcanzados, donde $\frac{3}{4}$ de los patrocinios presentados por las CAJ tuvieron resultados favorables para sus usuarios y, además, se elevó la cota mínima a un 75%.

Si se compara entre las unidades operativas, los mejores resultados los obtienen las Oficinas de defensa laboral, cuyas sentencias favorables o avenimientos están sobre el 80% en todos los años, y luego están los Consultorios Jurídicos que están, entre el 74% y 76%. En las oficinas de Defensa de los Adultos Mayores, los resultados tienen un desempeño claramente inferior, con sentencias favorables del 33% para el año 2021. Cuando se analizó este componente anteriormente, se hizo presente que el recurso de acudir a los tribunales está asociado a medidas de protección para los adultos mayores cuando son afectados en sus derechos y son procedimientos para detener dicha situación. Luego, viene el proceso propiamente tal, donde la probanza de ciertos hechos frecuentes, como la violencia psicológica, son complejos de acreditar, sobre todo, cuando estos son cometidos por el entorno cercano a la víctima. Por lo tanto, sin perjuicio de que no se alcance una sentencia favorable, los intereses del representado y su protección ha sido el objetivo para iniciar un proceso ante tribunales.

El cuadro siguiente muestra los resultados de las sentencias judiciales en el Ministerio Público (MP) para tener una comparación con los resultados de las CAJ, entendiendo que la referencia es una aproximación, ya que el dato del MP se refiere a todo tipo de temas judiciales.

Cuadro 56

Sentencias por Salida Judicial favorables al Ministerio Público con imputados conocidos a nivel nacional
2018 – 2021
N° de imputados

Tipo de término	2018			2019			2020			2021		
	Sentencia favorable (a)	Total imputados (b)	(a/b)	Sentencia favorable (a)	Total imputados (b)	(a/b)	Sentencia favorable (a)	Total imputados (b)	(a/b)	Sentencia favorable (a)	Total imputados (b)	(a/b)
Sentencia Definitiva Condenatoria	208.841			209.914			358.914			314.534		
Acuerdo Reparatorio	36.696			38.761			17.816			22.988		
Total por Salida Judicial	245.537	529.180	46%	248.675	543.295	46%	376.730	583.996	65%	337.522	697.925	48%

Fuente. Ministerio Público. Boletín Estadístico Anual. Enero - Diciembre 2018-2019 – 2020 - 2021
Imputado conocido. Dispone de documento que acredita su identificación

El dato está centrado en los imputados que presenta el Ministerio Público ante los tribunales. A pesar de las diferencias con las CAJ, permite tener un comparativo con una entidad que gestiona sus causas ante los tribunales.

²²⁶ DIPRES (2014). Op. Cit. Desempeño del Programa. 2 Eficacia y Calidad

Se constata que en los 4 años considerados (2018-2021) los resultados, por lo menos, en 3 de esos años fueron algo interiores al 50%. La excepción lo constituye el año 2020, donde tuvo su mejor desempeño, alcanzando el 65% de sentencias favorables. Por lo tanto, esta comparación muestra que los resultados de las CAJ son mejores, aunque insistiendo que son entidades diferentes y con usuarios disímiles²²⁷.

El cuadro siguiente muestra los resultados obtenidos por cada CAJ.

²²⁷ En el caso de las CAJ sus usuarios pueden ser demandantes y demandados, en cambio, en el MP son causas donde la fiscalía es la entidad querellante de los imputados presentados a tribunales.

Cuadro 57
Causas Judiciales con Sentencia favorable o avenimiento
Resultados por CAJ
2018 – 2021
N° de causas

CAJ	2018			2019			2020			2021		
	Sentencia favorable o avenimiento (a)	Total Terminadas (b)	a/b %	Sentencia favorable o avenimiento (a)	Total Terminadas (b)	a/b %	Sentencia favorable o avenimiento (a)	Total Terminadas (b)	a/b %	Sentencia favorable o avenimiento (a)	Total Terminadas (b)	a/b %
CAJTA	8.430	11.462	73,5%	8.749	11.835	73,9%	5.058	7.897	64,0%	5.730	9.081	63,1%
CAJVAL	27.358	32.775	83,5%	26.739	31.744	84,2%	22.270	27.202	81,9%	20.896	25.676	81,4%
CAJMETRO	56.710	73.205	77,5%	56.554	75.078	75,3%	33.193	46.138	71,9%	41.737	56.554	73,8%
CAJBIOBIO	37.032	51.433	72,0%	43.069	57.167	75,3%	17.473	23.002	76,0%	22.228	28.615	77,7%
Total	129.530	168.875	76,7%	135.111	175.824	76,8%	77.994	104.239	74,8%	90.591	119.926	75,5%

Fuente. Departamento de Asistencia Jurídica.

Los datos muestran que, en general, los resultados de las CAJ se sitúan dentro de los promedios anuales del 70% con sentencias favorables. Las excepciones están en CAJVAL, que ha tenido muy buen desempeño durante todo el período, con porcentajes superiores al 80% y con un límite superior del 84,2% en el año 2019.

Por su parte, CAJMETRO y CAJBIOBIO obtienen porcentajes de sentencias favorables o avenimientos sobre el 70% de las causas, alcanzando ambas una cota mínima del 72% en el año 2018 y 2020 respectivamente. Comparten también porcentaje de resultados exitosos del 77% en el año 2018 (CAJMETRO) y 2021 (CAJBIOBIO). Los guarismos más débiles los tiene la CAJTA que, en el año 2020, llegó al 64% y 2021 al 63,1%.

Se puede argumentar con buenas razones que los resultados judiciales no siempre dependen de la entidad, sino que influyen en ellos las características de la causa, los antecedentes probatorios disponibles, el tribunal, entre otras variables. Pero, cuando estos porcentajes se mantienen de manera estable en el tiempo con resultados sobre el 70%, algo está revelando de la adecuada gestión de las CAJ en materia de representación judicial. A contrario sensu, cuando estos resultados son inferiores al promedio general, al menos, amerita una revisión que puedan explicar el desempeño alcanzado²²⁸.

El cuadro siguiente muestra los resultados del segundo indicador del objetivo de propósito, referido al componente SCC, que es una alternativa para resolver las controversias jurídicas. Este indicador mide los casos resueltos vía SCC terminados con acuerdo respecto del total de casos terminados vía SCC. Los detalles pueden verse en el cuadro siguiente.

Cuadro 58 Solución Colaborativa de Conflictos
Resultados por temas
2018 – 2021
N° de casos

	Total 2018 - 2021		
	Terminados con acuerdo (a)	Total terminados (b)	a/b %
Familia	18.602	25.117	74,1%
Civil	4.950	10.303	48,0%
Vecinales/ Comunitario	239	435	54,9%
Otras materias	585	1.089	53,7%
Total	24.376	36.944	66,0%

Fuente. Departamento de Asistencia Jurídica.

²²⁸ Por ejemplo, en un informe de las CAJ en que se analiza los resultados, señala: "...se ha reiterado la instrucción de velar, antes de ingresar la demanda a tribunales por contar con un estandar mínimo de prueba, que de alguna manera asegure el resultado de la acción". CAJBIOBIO. Informe Cuatrimestral meta N 4.2, Enero – Diciembre. Cumplimiento de metas asociadas a indicadores del SIG 2020. Región de Los Lagos.

En términos agregados, del total de casos en el período de evaluación 2018 – 2021, no es un dato menor que, 2/3 de los casos terminen con algún tipo de acuerdo.

Los temas de familia (representan el 68% del total de casos) son los que obtienen los mejores porcentajes de acuerdos con un 74,1% y Civil (27,3% del total de casos) alcanza el 48% de logros.

El cuadro siguiente muestra el detalle de los resultados de los temas por año.

Cuadro 59 Solución Colaborativa de Conflictos
Resultados por materia
2018 – 2021
N° de casos

Materias	2018			2019			2020			2021		
	Terminados con acuerdo (a)	Total Terminados (b)	a/b %	Terminados con acuerdo (a)	Total Terminados (b)	a/b %	Terminados con acuerdo (a)	Total Terminados (b)	a/b %	Terminados con acuerdo (a)	Total Terminados (b)	a/b %
Familia	4.432	5.453	81,3%	5.482	8.179	67,0%	3.930	5.769	68,1%	4.758	5.716	83,2%
Civil	1.644	2.950	55,7%	1.742	4.156	41,9%	822	1.913	43,0%	742	1.284	57,8%
Vecinales/ Comunitario	85	126	67,5%	72	155	46,5%	55	103	53,4%	27	51	52,9%
Otras	208	367	56,7%	255	456	55,9%	57	121	47,1%	65	145	44,8%
Total	6.369	8.896	71,6%	7.551	12.946	58,3%	4.864	7.906	61,5%	5.592	7.196	77,7%

Fuente. Departamento de Asistencia Jurídica.

La evolución de los resultados ha tenido fluctuaciones anuales relevantes. Así, en el año 2018 el 71,6% de los casos terminó con acuerdo, luego, el 2019, cae de forma importante al 58,3%, para remontar el 2020 a un 61,5% y obtener su mejor desempeño en el año 2021, con el 77,7 de los casos con acuerdo. Los resultados del 2019 pueden estar influidos por el mayor número de casos reportados como terminados, puesto que aumentaron en un 45% respecto al 2018. De hecho, en ningún año se alcanzó una cifra cercana a los 12.946 casos terminados, por lo que la base de comparación con respecto a los otros años es diferente.

Desde el punto de vista temático, los casos de familia son los que obtienen mayores acuerdos, los que van desde el 67% obtenido en el año 2019 hasta el 83,2 % del año 2021, siendo su promedio acumulado para los 4 años de esta evaluación del 74,1%. En los otros temas – civil, vecinales y otras materias – el porcentaje fluctúa entre el 41% y 57,8%. Una excepción se encuentra en materia vecinal, que obtuvo mediación con acuerdos en el 67,5% de los casos terminados durante el año 2018.

El cuadro siguiente muestra la evolución de resultados por CAJ.

Cuadro 60 Solución Colaborativa de Conflictos
Resultados por CAJ
2018 – 2021
N° de casos

	2018			2019			2020			2021		
	Terminados con acuerdo (a)	Total Terminados (b)	a/b %	Terminados con acuerdo (a)	Total Terminados (b)	a/b %	Terminados con acuerdo (a)	Total Terminados (b)	a/b %	Terminados con acuerdo (a)	Total Terminados (b)	a/b %
CAJTA	376	482	78,0%	612	950	64,4%	405	631	64,2%	449	586	76,6%
CAJVAL	341	494	69,0%	419	787	53,2%	389	657	59,2%	427	651	65,6%
CAJMETRO	3.686	4.522	81,5%	4.021	7.306	55,0%	2.441	4.222	57,8%	2.789	3.679	75,8%
CAJBIOBIO	1.966	3.398	57,9%	2.499	3.903	64,0%	1.629	2.396	68,0%	1.927	2.280	84,5%
Total	6.369	8.896	71,6%	7.551	12.946	58,3%	4.864	7.906	61,5%	5.592	7.196	77,7%

Fuente. Departamento de Asistencia Jurídica.

El comportamiento de las CAJ ha sido también oscilante. Así, por ejemplo, la CAJTA logra en el año 2018 que el 78% de los casos termine con acuerdo y al año siguiente cae al 64,4%. CAJVAL para los mismos años cae del 69% al 53,2% y CAJMETRO cae del 81,5% al 55%. La excepción la constituye CAJBIOBIO, que fue sistemáticamente subiendo los términos con acuerdo, comenzando con un 57,9% el año 2018 hasta el 84,5% del año 2021. Al respecto, se valora el aumento de los casos con acuerdo que tuvieron todas las CAJ el año 2021 que, en todas ellas, fueron superiores a las obtenidas en los años 2019 y 2020.

Para evaluar si estos porcentajes mayoritarios de acuerdos logrados en la SCC son adecuados, se hará la comparación con otras experiencias.

El cuadro siguiente muestra los resultados de la mediación llevada a cabo por la Dirección del Trabajo para compararlo con las CAJ en los mismos períodos.²²⁹

²²⁹ No están disponible los datos de mediación para el año 2021 de la Dirección del Trabajo

Cuadro 61 Mediación realizada por la Dirección del Trabajo,
Resultados alcanzados
2018 - 2020
N° casos y %

	2018		2019		2020		2018-2020	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Con acuerdo	1.472	60,4%	1.526	60,9%	943	58,5%	3.941	60,1%
Sin acuerdo	964	39,6%	981	39,1%	670	41,5%	2.615	39,9%
Total	2.436	100%	2.507	100%	1.613	100,0%	6.556	100%

Fuente. Dirección del Trabajo. Mediación. Chile <https://www.dt.gob.cl/portal/1629/w3-article-121650.html>
De este cuadro se dejó fuera el concepto de otros términos (Desestimación, abandono, decisión de la autoridad del servicio) y el artículo 342 (Se refiere a la suscripción del piso de la negociación por parte de la Comisión Negociadora Sindical, poniéndose fin a la negociación).

Para el total del período puede verse que los porcentajes de mediación con resultados favorables son algo superiores en las CAJ, con el 66% contra el 60,1% de la Dirección del Trabajo. Las diferencias están en que, como se vio anteriormente, las CAJ tienen variaciones por año bien marcadas y también por temas. En cambio, en la Dirección del Trabajo los porcentajes de acuerdo se mantienen en torno al 60%.

Por temas, las mediaciones de familia destacan con un 74,1% de términos con acuerdos (En los años 2018 y 2021 superó el 80%) y debe reiterarse que son los casos cuantitativamente más importantes de las CAJ, con el 68% del total para el período 2018 - 2020. Luego vienen los temas laborales de la Dirección del Trabajo con el 60%, enseguida están los otros temas de las mediaciones CAJ, como son los vecinales con el 54,9%, otros con el 53,7% y civiles con el 48%.

Otras comparaciones pueden hacerse con un país que tiene bastante desarrolladas la SCC como es España. Cabe señalar que las mediaciones en este país están consideradas dentro de los procedimientos judiciales del Poder Judicial y están vinculadas con los patrocinios judiciales, es decir, si no hay resultados en mediación, pasan a la instancia de Patrocinio Judicial. Al revés también puede ocurrir, esto es, que de las instancias judiciales vayan a mediación y luego volver a patrocinio judicial. Entonces, esta comparación se hace a título ilustrativo, considerando que los sistemas son bastante distintos.

Cuadro 62 Mediación realizada en España por temas, según tipo de término 2018 a 2020 N° casos y %

Materias	2018			2019			2020		
	Terminados con acuerdo (a)	Total Terminados (b)	a/b %	Terminados con acuerdo (a)	Total Terminados (b)	a/b %	Terminados con acuerdo (a)	Total Terminados (b)	a/b %
Familia	537	3.280	16,4 %	553	3.241	17,1 %	292	1.617	18,1 %
Civil	148	879	16,8 %	143	688	20,8 %	64	420	15,2 %
Total	685	4.159	16,5 %	696	3.929	17,7 %	356	2.037	17,5 %

Fuente. Estadística Judicial. Consejo General del Poder Judicial, <https://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Temas/Estadistica-Judicial/Juzgados de 1º instancia>.

Puede verse que las mediaciones terminadas con acuerdo son porcentualmente bastantes más baja que las obtenidas por las CAJ, ya que los mejores resultados obtenidos en Familia llegan al 18,1% el año 2020 y en Civil a 20,8% el año 2019.

En síntesis, puede decirse que los acuerdos logrados en los SCC de las CAJ tienen porcentajes bastante satisfactorios si se les compara con la experiencia de la Dirección del Trabajo de Chile o las mediaciones realizadas en España. Este buen desempeño tiene la limitación de que el porcentaje de casos de SCC son porcentualmente bastante bajos (alrededor del 2% anual o menos de los casos derivados del componente OI a SCC) comparados con la Representación Judicial. Estos resultados serían más significativos si ellos representarían un porcentaje mayor respecto del total de casos atendidos por el programa.

El cumplimiento de los acuerdos un año después de acordados, tanto para el componente 1 de SCC como para el componente 2 de Representación Judicial, fueron analizados en el capítulo de los

componentes. Aquí se analizará, el desempeño comparativo de ambos componentes, porque está directamente ligado a la sustentabilidad de los resultados. Esto puede verse en el cuadro siguiente.

Cuadro 63 Comparación porcentual de mantenimiento de acuerdos entre Resultados Judiciales y Solución Colaborativa de Conflictos (Muestra) 2018 – 2021

	Resultados Judiciales	Solución Colaborativa de Conflictos
2018	73,6%	71,5%
2019	71,8%	73,6%
2020	72,1%	76,7%
2021	70,6%	68,3%

Fuente. Departamento de Asistencia Jurídica.

Los datos agregados para el cumplimiento de los acuerdos un año después, tanto en los resultados judiciales como en la SCC, se mantuvieron predominantes en el rango del 70%, con la excepción del año 2021 para la SCC, en que los casos con acuerdos mantenidos un año después, cae al 68,3%.

Finalmente, estos resultados favorables, que reconocen los derechos e intereses de los usuarios de las CAJ, y que se elevaron en torno al 70%, tanto en la Representación Judicial como en la SCC, pueden considerarse satisfactorios para el cumplimiento del objetivo de Propósito. Se ha visto que comparativamente con otras experiencias, nacionales e internacionales, son muy buenos resultados. También es relevante para ambos componentes que, al menos el 70% en promedio de los acuerdos alcanzados, se mantengan un año después, lo que es una aproximación a la idea de sustentabilidad de los resultados alcanzados.

En este sentido, el permitir que el acceso a la justicia sea favorable a los intereses de los usuarios, sin duda, aporta a que las personas vulnerables tengan confianza en la justicia. Esto, a su vez, contribuye al objetivo del fin de las CAJ, ya que hace efectiva la contribución de la garantía constitucional de igual protección de la ley para todas las personas.

3.4. Calidad

COMPONENTE 1 Orientación e información en Derecho

Nombre y fórmula	2018	2019	2020	2021
<p>1 Tiempo promedio de espera entre agendamiento y atención OI en capitales regionales, provinciales y comunas de más de 100.000 habitantes.</p> <p>\sum días de espera entre agendamiento y atención OI en el año t / N° de casos OI ingresados en el año t.</p> <p><i>Calidad / Proceso</i></p>	<p>11,4 días 1.708.928 150.518</p>	<p>8,0 días 3.016.753 375.266</p>	<p>4,3 días 1.662.852 385.800</p>	<p>4,8 días 2.242.476 464.177</p>
<p>2 Porcentaje de usuarios que califican el servicio de Orientación e Información en Derecho como bueno o muy bueno, en relación al número de usuarios encuestados²³⁰.</p> <p>(N° usuarios(as) que califican el servicio de OI como bueno o muy bueno / N° usuarios(as) encuestados(as)) * 100</p> <p><i>Calidad / Producto</i></p>	<p>No aplicado</p>	<p>86,2% 20.758 24.080</p>	<p>84,0% 33.532 39.935</p>	<p>84,4% 97.737 115.299</p>

Fuente: Extracto Matriz de Marco Lógico del Programa

El primer indicador de calidad de este componente mide los tiempos promedio de demora de los usuarios para ser atendidos por las CAJ²³¹, sea para solucionar una consulta o bien, ser derivados dentro de la Corporación o hacia otras instituciones para resolver la demanda.

Se observa que los tiempos de espera han ido disminuyendo en el período de evaluación. En efecto, si en 2018 el promedio de días en ser atendido demoraba 11,4 días, este disminuyó a 4,8 días en el año 2021. Resultado que se valora positivamente.

Según los informes internos de las CAJ, citados cuando se hizo el análisis de los componentes, una de las externalidades positivas surgidas por la crisis de la pandemia es la utilización de los medios digitales para el acceso de los usuarios y para las respuestas de las CAJ. De este modo, la disminución en los tiempos de espera puede estar asociado a este fenómeno. Se puede plantear la hipótesis que se ha producido, por una parte, la renovación de los usuarios que requieren de los servicios de las CAJ, estando más vinculados

²³⁰ Se trata de una muestra en la que se exige encuestar, al menos, al 10% de los usuarios. Cada Corporación puede asumir la modalidad que más acomode a su realidad para levantar la información, siendo el más usado el sistema IVR que es básicamente una aplicación de encuesta telefónica, o un sistema mixto que mezcla este sistema con Sistema de mensajería y whatsapp.

²³¹ Tanto el agendamiento como la atención se registran en el sistema informático de la Corporación respectiva, permitiendo el cálculo automático del número de días transcurridos.

al uso de las tecnologías digitales. Por otra parte, los usuarios con el perfil tradicional que atienden las CAJ, también han ido mejorando sus capacidades en el uso de las tecnologías²³².

El cuadro siguiente da cuenta en detalle los resultados del indicador por año y por CAJ.

Cuadro 64 Tiempo promedio entre agendamiento y atención OI
2018 – 2021

	2018			2019			2020			2021		
	Días espera	N° casos	Media días	Días espera	N° casos	Media días	Días espera	N° casos	Media días	Días espera	N° casos	Media días
CAJTA	44.023	10.891	4,0	5.776	28.940	0,2	26.909	33.895	0,8	82.792	36.916	2,2
CAJVAL	344.616	40.171	8,6	600.729	31.940	18,8	343.034	66.431	5,2	274.507	78.367	3,5
CAJMETRO	1.267.421	95.423	13,3	2.306.071	291.229	7,9	1.132.060	221.472	5,1	1.603.112	277.996	5,8
CAJBIOBIO	52.868	4.033	13,1	104.177	23.157	4,5	160.849	64.002	2,5	282.065	70.898	4,0
Total	1.708.928	150.518	11,4	3.016.753	375.266	8,0	1.662.852	385.800	4,3	2.242.476	464.177	4,8

Fuente. Departamento de Asistencia Jurídica.
Capitales regionales, provinciales y comunas de más de 100.000 habitantes

El detalle de los tiempos de espera por CAJ, muestra que CAJTA es la que tiene los menores días de respuesta en el período de evaluación, ya que en el 2018 era de 4 días y en los años posteriores fue menos de un día, porque los usuarios eran atendidos de inmediato. Lo contrario ocurre con CAJMETRO, que en el 2018 era la que tenía los mayores promedios con 13,3 días, lo que fue bajando posteriormente, alcanzando a 5,8 días en el 2021, pero sigue siendo la que tiene los mayores tiempos de espera. CAJBIOBIO en el 2018 tenía promedios de día similares a la de CAJMETRO, pero los ha venido bajando en los años siguientes, siendo el 2021 de 4 días. CAJVAL tuvo tiempos de espera muy superiores al promedio, cuando el 2019 alcanzó a los 18,8 días, pero que fueron revertidos en los años siguientes; de hecho, en el 2021 los días de espera de 3,5 días están entre los más bajos con respecto a las otras CAJ.

Debe añadirse que no necesariamente los mayores tiempos de espera se deben a problemas de gestión, sino que ese resultado está vinculado también a la demanda espontánea que tenga de la población y de las eventuales derivaciones de otras instituciones. Por otra parte, no se tiene antecedentes sobre las listas de espera de personas que desean se atendidas y que está vinculado con los tiempos de demora que se acaba de analizar. Sería una forma de saber la presión que tienen las CAJ para responder a sus usuarios en forma oportuna.

El segundo indicador de calidad mide la satisfacción del usuario respecto a la atención recibida en el marco de este componente, lo que se mide desde el año 2019. Sus promedios generales se sitúan en torno al 84%.

El cuadro siguiente muestra los datos de satisfacción de usuario por CAJ.

²³² García Bernal, Nicolás. Políticas del Estado para enfrentar la brecha digital en Chile. Asesoría Técnica Parlamentaria. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, 2020 abril.

Cuadro 65 Satisfacción de usuarios
por CAJ
2019 - 2021

	2019			2020			2021			Total		
	a) Satisfechos	b) Encuestados	a/b									
CAJTA	2.022	2.410	83,9%	3.519	4.116	85,5%	4.342	5.049	86,0%	9.883	11.575	85,4%
CAJVAL	5.908	6.136	96,3%	4.919	5.961	82,5%	6.731	8.229	81,8%	17.558	20.326	86,4%
CAJMETRO	7.630	9.274	82,3%	16.894	20.321	83,1%	22.693	27.081	83,8%	47.217	56.676	83,3%
CAJBIOBIO	5.198	6.260	83,0%	8.200	9.537	86,0%	9.281	10.925	85,0%	22.679	26.722	84,9%
Total	20.758	24.080	86,2%	33.532	39.935	84,0%	43.047	51.284	83,9%	97.337	115.299	84,4%

Fuente. Departamento de Asistencia Jurídica.

Se trata de una encuesta digital aplicada a, al menos, el 10% de los usuarios a los que se les otorgó el servicio de Orientación e Información en Derecho en Consultorios Jurídicos, Centros de Mediación y Oficinas de Defensa Laboral (ODL) y en un Centro de Atención a Víctimas de cada Corporación

En términos generales, la varianza entre las CAJ es mínima, ya que ninguna de ellas tuvo un nivel de satisfacción inferior al 82%. Destacan ciertas cifras como la de CAJVAL, que en el 2019 el 96,3% de sus usuarios se declaró satisfecho con el servicio de orientación e información. Con la excepción del dato recién visto de la CAJVAL, la cota máxima de porcentajes de usuarios satisfechos es del 86,4%. Son resultados que se evalúan positivamente.

COMPONENTE 2 Solución Colaborativa de Conflictos (SCC)

Nombre y fórmula	2018	2019	2020	2021
Tiempo promedio de duración de casos terminados de Solución Colaborativa de Conflictos (SCC) en CJ y CMED.	22,5 días	22,8 días	23,1 días	22,1 días
\sum días de duración de casos SCC terminados por CJ y CMED en el año t / N° de casos terminados en SCC por CJ y CMED en el año t.	126.273	200.531	138.032	137.931
	5.604	8.779	5.970	6.250
<i>Calidad / Proceso</i>				

Fuente: Extracto Matriz de Marco Lógico del Programa

El indicador de calidad del componente SCC, se refiere a los tiempos promedios de duración de los casos. Se observa que la duración promedio se sitúa entre los 22 y 23 días para cada uno de los años del período de evaluación.

El cuadro siguiente muestra los tiempos promedio anual por CAJ.

Cuadro 66 Tiempo promedio de casos terminados
Solución Colaborativa de conflictos
2018 - 2021
N° días

	2018			2019			2020			2021		
	Días espera	N° casos	Media días	Días espera	N° casos	Media días	Días espera	N° casos	Media días	Días espera	N° casos	Media días
CAJTA	14.098	584	24,1	22.305	867	25,7	3.386	511	6,6	5.574	491	11,4
CAJVAL	19.765	507	39,0	29.749	672	44,3	24.998	630	39,7	15.557	650	23,9
CAJMETRO	58.386	2.790	20,9	113.373	4.953	22,9	75.320	3.148	23,9	102.050	3.677	27,8
CAJBIOBIO	34.024	1.723	19,7	35.104	2.287	15,3	34.328	1.681	20,4	14.750	1.432	10,3
Total	126.273	5.604	22,5	200.531	8.779	22,8	138.032	5.970	23,1	137.931	6.250	22,1

Fuente. Departamento de Asistencia Jurídica.

Se observan disparidades entre las CAJ en cuanto a la duración de los casos. CAJVAL entre los años 2018 al 2020 tuvo las mayores demoras en días promedios, puesto que estos fluctuaron entre los 39 y 44 días, lo que es muy superior al promedio general de 22 días. Solo en el año 2021 se sitúa en el rango general,

con un promedio de 24 días. CAJMETRO, por su parte, durante todo el período fue consistente en sus promedios entre los 20 y 27 días.

CAJBIOBIO, en términos comparativos, fue bastante consistente en los menores días promedios de duración, que se situaron entre los 10 y 20 días. Finalmente, CAJTA tuvo dos etapas, entre los años 2018 y 2019 la duración de los casos se situó en torno a los 25 días, en cambio, entre el 2020 y 2021, los plazos de demora fueron a la baja con 6,6 y 11,4 días respectivamente.

De acuerdo a los informes de las CAJ, en los días de demora inciden diversos factores, algunos no necesariamente controlables y otros de clara responsabilidad de las CAJ. Entre los externos están la disposición de las partes para lograr acuerdos, porque si una de ellas se desincentiva se prolongarán los tiempos. Evidentemente, si se llega a acuerdo, los días de demora debieran ser menores, ya que el no acuerdo obliga a tener más sesiones. Otro elemento a considerar es la complejidad y características que tienen los temas de la controversia. Esto ocurre, por ejemplo, en materia civil con los conflictos de copropiedad derivados de derechos hereditarios, donde debe citarse a cada uno de los herederos, lo que implica demoras solo por este concepto²³³. Por otro lado, el factor que es de completa responsabilidad de las Corporaciones es, por supuesto, la capacidad del profesional a cargo del proceso para lograr los puntos de encuentro satisfactorio para ambas partes.

No se tiene datos comparativos para señalar si los tiempos de demora son los apropiados, pero si se les compara con los días involucrados en los procedimientos judiciales, claramente la SCC tiene plazos bastante inferiores como se verá a continuación.

COMPONENTE 3 Representación en juicio o patrocinio judicial

Nombre y fórmula	2018	2019	2020	2021
Tiempo promedio de duración de las causas judiciales terminadas.	272,6 días	242,2 días	287,0 días	281,1 días
Σ días de gestión de causas judiciales terminadas en el año t / N° de causas judiciales terminadas en el año t	16.700.913 61.274	24.011.883 99.145	25.187.008 87.755,	27.401.541 97.493
<i>Calidad / Proceso</i>				

Fuente: Extracto Matriz de Marco Lógico del Programa

Se observa que, la demora en promedio de días de las causas judiciales, se sitúan entre los 272,6 días en el año 2018 y los 287 días en el año 2020.

²³³ Caso citado en CAJ BIOBIO (2020). Región de Los Lagos. Op. Cit

Cuadro 67 Tiempo promedio duración de causas judiciales
2018 - 2021
N° de días

	2018			2019			2020			2021		
	N° de Días	N° causas	Media días	N° de Días	N° causas	Media días	N° de Días	N° causas	Media días	N° de Días	N° causas	Media días
CAJTA	888.182	4.703	188,9	1.328.149	8.395	158,2	1.682.415	6.851	245,6	1.937.323	7.551	256,6
CAJVAL	2.548.207	10.156	250,9	1.989.591	9.727	204,5	8.557.312	22.095	387,3	4.698.212	18.266	257,2
CAJMETRO	11.984,123	42.190	284,1	19.711.456	74.078	266,1	12.614.636	45.362	278,1	17.552.589	55.863	314,2
CAJBIOBIO	1.280.401	4.225	303,1	982.687	6.945	141,5	2.332.645	13.447	173,5	3.213.417	15.813	203,2
Total	16.700.913	61.274	272,6	24.011.883	99.145	242,2	25.187.008	87.755	287,0	27.401.541	97.493	281,1

Fuente. Departamento de Asistencia Jurídica.

El indicador por CAJ tiene importantes fluctuaciones, por ejemplo, en CAJTA los años 2018 y 2019 los días promedio fueron inferiores a 200, posteriormente los promedios se elevaron en torno a los 250 días. CAJVAL ha estado siempre sobre los 200 días y en el año 2020 alcanzó a los 387 días promedio. CAJMETRO tuvo una cota mínima de 266,1 días promedio por causas y en el año 2021 alcanzó a los 314,2 días. Finalmente, CAJBIOBIO tuvo fuertes oscilaciones, ya que en el año 2019 tuvo una media de días por causa de 141,5 y en el 2018 llegó a los 303,1 días.

Estos resultados pueden ser comparados con los tiempos de tramitación del Poder Judicial. Los de esta entidad son bastante menores (2021), puesto que en familia la duración de las causas es de 104 días, en materia laboral 216 días y en lo civil 376 días. Del total de causas, el promedio es de 137,1 días. Por lo tanto, los tiempos de duración de las causas judiciales tramitadas por las CAJ son superiores²³⁴.

De todos modos, la duración de las causas judiciales, en términos de días como números absolutos, es importante – aproximadamente en promedio 8 meses. Esto debiera tener un efecto, en el número de personas que están a la espera de ser atendidas. Desgraciadamente, no se tiene antecedentes de esas listas de espera, lo que sería muy relevante para saber la presión que tienen las CAJ para atender a sus usuarios y, en qué medida están dando cuenta de lo comprometido en el propósito, de que el acceso a la justicia sea oportuno.

COMPONENTE 4 Atención a víctimas de delitos violentos

Nombre y fórmula	2018	2019	2020	2021
Tiempo promedio de la duración de los casos egresados en los CAVI.	645,8 días	611,0 días	599,2 días	728,2 días
\sum días de duración de los casos egresados CAVI en el año t / N° de casos egresados CAVI en el año t.	1.007.486 1.560	1.072.994 1.756	922.709 1.540	1.181.949 1.623
<i>Calidad / Proceso</i>				

²³⁴ <https://numeros.pjud.cl/Competencias/Civil>

Fuente: Extracto Matriz de Marco Lógico del Programa

La tabla muestra para la atención a víctimas de delitos violentos la demora en días de las causas judiciales por CAJ. Se observa que para todos los años estos se aproximan a los dos años o más, como sucede en el 2021 y, esto es independiente del efecto pandemia, cuando las actividades de los tribunales se vieron suspendidas.

Cuadro 68 Tiempo promedio duración de causas judiciales
2018 - 2021
N° de días

	2018			2019			2020			2021		
	N° de Días	N° causas	Media días	N° de Días	N° causas	Media días	N° de Días	N° causas	Media días	N° de Días	N° causas	Media días
CAJTA	152.681	187	816,5	84.061	120	700,5	58.233	227	256,5	124.851	170	734,4
CAJVAL	94.910	207	458,5	181.105	359	504,5	117.815	214	550,5	105.932	179	591,8
CAJMETRO	630.298	884	713,0	696.835	997	698,9	606.600	777	780,7	790.469	944	837,4
CAJBIOBIO	129.597	282	459,6	110.993	280	396,4	140.061	322	435,0	160.697	330	487,0
Total	1.007.486	1.560	645,8	1.072.994	1.756	611,0	922.709	1.540	599,2	1.181.949	1.623	728,2

Fuente. Departamento de Asistencia Jurídica.

Los días de duración por causas en cada CAJ muestra un amplio espectro. Así, CAJMETRO, es la que tiene las duraciones consistentemente más extensas, que van desde los 699 días en el 2019 hasta los 837 días en el 2021. CAJBIOBIO, por su parte, tiene días promedio de duración en torno a los 400 días en el período, alcanzando el máximo el año 2021 con 487 días promedio. A su vez, CAJVAL entre los años 2019 y 2021 estuvo en el rango de los 500 días. En cambio, CAJTA tuvo en el año 2020 el promedio más bajo entre las CAJ con 256 días y en los otros años superó los 700 días, alcanzando la máxima duración el año 2018 con 816 días promedio por causa.

En la tabla anterior del Ministerio Público sobre la duración de las causas, se observa que los delitos graves como los sexuales y homicidios sobrepasan los dos años. Por lo tanto, los promedios de días de duración que tienen las causas de las CAJ se encuentran dentro de lo esperado.

Existe clara conciencia entre los profesionales de las CAJ que estas causas judiciales son extensas y que tienen muchos “tiempos procesales muertos”²³⁵. La intervención de las CAJ apunta a la reparación del daño que sufren las víctimas y se han especializado en esta línea. La dificultad de este enfoque es, como muestran los datos, que las intervenciones son extensas en el tiempo, disminuyendo la posibilidad de atender nuevos casos. Existen posiciones diversas entre las CAJ. Están aquellas que consideran que debiera acotarse la intervención y derivar a las personas afectadas a la red pública para que continúen su tratamiento; otra visión plantea que la derivación no es posible, porque no existe un sistema público en el área de salud capaz de atender todos los casos y, por lo tanto, las víctimas quedarían sin apoyo terapéutico²³⁶. Estos puntos deben resolverse, en opinión del panel, acotando las intervenciones, considerando que las CAJ no pueden suplir todas las carencias de la institucionalidad, sobre todo en salud mental.

Componente 6. Práctica Profesional

Este componente no tiene establecido indicadores de calidad, lo que es una carencia relevante. Siempre es importante conocer la satisfacción de los usuarios por el servicio recibido y, sobre todo en este caso, porque

²³⁵ Concepto utilizado en las reuniones con las CAJ que significa que el proceso no avanza, por la lentitud de los procedimientos en tribunales.

²³⁶ Posiciones que se manifestaron en las entrevistas con las CAJ.

la legislación ha establecido expresamente, como uno de sus objetivos principales, otorgar la práctica a esta población. Medir si se está otorgando un servicio de calidad importa para mantener o mejorar lo que se hace y así cumplir correctamente lo mandado por la ley.

Componente 7. Defensa Jurídica Integral a Adultos Mayores

No se ha medido la satisfacción de usuario, pero la información de que dispone el panel evaluador es que esto se comenzará a realizar. Idealmente, habría sido apropiado que, cuando se inició el programa en régimen, se hubiera comenzado a hacer esta evaluación para tener la trazabilidad del indicador desde el inicio.

4. ECONOMÍA

4.1. Antecedentes presupuestarios

El punto de partida para el análisis dice relación entre el presupuesto del programa aportado por la Secretaría y Administración General del MinjuDDHH y aquel aportado por otras instituciones, información que se despliega en el cuadro siguiente.

Cuadro 69 Planificación Presupuestaria del programa 2018 - 2022 (en miles de \$2022)

Año	Presupuesto total del programa (incluye todas las fuentes de financiamiento)*	Presupuesto inicial del Programa proveniente de la Institución Responsable (a)	Presupuesto vigente del Programa proveniente de la Institución Responsable (b)	Planificación presupuestaria (%) (b/a)
2018	\$57.464.078	\$52.925.256	\$54.205.266	102,4%
2019	\$58.333.954	\$53.513.703	\$54.923.030	102,6%
2020	\$59.990.648	\$55.207.049	\$55.320.867	100,2%
2021	\$60.066.410	\$53.843.849	\$54.568.336	101,3%
2022	S/I**	\$52.956.455	S/I	S/I
% Variación 2018-2021	4,5%	1,7%	0,7%	-1,0%
% Variación 2018-2022	S/I	0,1%	S/I	N/A

Fuente: Leyes de Presupuesto de los respectivos años e información facilitada por la institución (Cuadro 1 Anexo 5).

* Incluye el presupuesto total (inicial) del programa, considerando todas fuentes de financiamiento (incluidos los aportes extrapresupuestarios provenientes de municipios y universidades con los cuales las CAJ establecen convenios).

** Para el año 2022 no se cuenta con esta información ya que el detalle de los recursos con que el programa contará gracias a al financiamiento vía convenios sólo estará disponible al término del año en curso.

Tal como puede observarse, el presupuesto global del Programa es financiado casi en su totalidad por los recursos provenientes de la institución responsable. Sin embargo, cada año una fracción, que oscila entre 7,9% (2018) y 10,4% (2021) del presupuesto global de las CAJ, proviene de fuentes externas, consistiendo estos montos en reintegro de licencias médicas, costas judiciales²³⁷ y convenios firmados con municipalidades, y otras instituciones²³⁸.

Relacionado con el aspecto anterior, al analizar la dinámica intertemporal del presupuesto total del programa vs. la dinámica del presupuesto del programa proveniente de la Institución responsable, se observa que el primero aumenta entre 2018 y 2021 en 4,5%, mientras que el segundo solo aumenta en 1,7%. La combinación de estos dos hallazgos da cuenta de un aumento paulatino de la importancia relativa del aporte de terceros al financiamiento del programa. Al respecto, es necesario mencionar que, en la fase de confección del presupuesto exploratorio y posteriormente en la confección del marco presupuestario anual, la institución no cuenta con la certeza de la cantidad de recursos adicionales provenientes de fuentes externas y que se sumarán al presupuesto vigente.

²³⁷ Las costas judiciales, también denominadas costas procesales, corresponden con los gastos imprescindibles que se deben pagar durante un proceso judicial. Por regla general, las sentencias contemplan que la parte perdedora en los juicios deberá hacerse responsable de estas costas.

²³⁸ El análisis de estos aportes se realiza en la sección "4.4. Aportes de terceros."

Finalmente, al analizar el porcentaje de ejecución pecupuestaria por año se observa en lo central una ejecución total de los recursos asignados la que en algunos años presenta sobreejecuciones que en ningún caso superan el 3% del presupuesto inicial, lo que se debe, por regla general, a recursos adicionales recibidos por firma de convenios, licencias médicas recuperadas y/o por costas judiciales de causas de las personas a quienes patrocinan las CAJ, cuyo resultado les es favorable.

4.2. Fuentes y uso de recursos financieros

Tal como se ha mencionado anteriormente, las CAJ obtienen su presupuesto de la Secretaría y Administración General del MinjuDDHH. En específico, 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”. De estas dos partidas, la primera financia el funcionamiento de las CAJ desde el comienzo de la ventana de análisis, mientras que la segunda solo se crea a partir del año 2020, fecha en que se establece el Componente de Defensa Jurídica Integral de Adultos Mayores. 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. Sin embargo, la importancia de estos montos no excede en ningún año el 12% de los recursos del programa.

Por otro lado, al analizar el gasto devengado por subtítulo del presupuesto, se observa que permanentemente cerca del 99% del gasto se destina a Personal y Bienes y Servicios de consumo, siendo la importancia relativa de estos montos de alrededor de 90,3% y 8,5% respectivamente. Esta información se despliega en el cuadro siguiente.

Cuadro 70 Desglose del Gasto devengado por ítem presupuestario 2018-2021 (en miles de \$2022)

Ítem	2018		2019		2020		2021		Var. 2018 - 2021
	\$	%	\$	%	\$	%	\$	%	
Personal	\$49.061.372	90,5%	\$49.272.852	89,7%	\$49.724.444	89,9%	\$49.272.601	90,3%	0%
BB y SS de Consumo	\$4.196.797	7,7%	\$4.464.100	8,1%	\$4.518.800	8,2%	\$4.613.124	8,5%	10%
Transferencias	\$0	0,0%	\$0	0,0%	\$0	0,0%	\$682.611	1,3%	INF
Inversión	\$0	0,0%	\$0	0,0%	\$0	0,0%	\$0	0,0%	0%
Prestaciones Previsionales	\$947.097	1,7%	\$1.016.113	1,9%	\$397.175	0,7%	\$0	0,0%	-100%
Otros Gastos	\$0	0,0%	\$46.023	0,1%	\$287.226	0,5%	\$0	0,0%	INF
Adq. Activos no Financieros	\$0	0,0%	\$123.942	0,2%	\$393.223	0,7%	\$0	0,0%	INF
Total	\$54.205.266	100,0%	\$54.923.030	100,0%	\$55.320.867	100,0%	\$54.568.336	100,0%	1%

Fuente: Elaboración propia a partir de información facilitada por la institución (Cuadro 3 Anexo 5).

Cabe mencionar que la importancia relativa de estos dos subtítulos del gasto se mantiene meridianamente estable en el período de evaluación, a pesar de un leve aumento del presupuesto del gasto devengado en bienes y servicios de consumo, de una magnitud ascendente a 7,7% entre los años 2018 y 2022. Se observa también en algunos años la presencia de recursos destinados a pago de prestaciones previsionales, correspondiendo al incentivo para el retiro de funcionarios pagados en cada año, los que en ningún momento superan el 2% del gasto devengado. Finalmente, se registra para los años 2019 y 2020 una fracción del presupuesto destinada a la adquisición de activos no financieros, la que nunca supera el 1% del presupuesto del programa. Estos recursos se han destinado principalmente a la adquisición de vehículos por renovación de inventario, mobiliario, equipos y programas informáticos.

El cuadro siguiente muestra la importancia en el presupuesto de los componentes.

Cuadro 71 Desglose del Gasto en Producción Devengado por Componente 2018-2021²³⁹ (en miles de \$2022)

Componente	2018		2019		2020		2021		Var. 2018 - 2021
	\$	%	\$	%	\$	%	\$	%	
Orientación e Información en Derecho	\$9.980.583	20,1%	\$10.338.399	21,0%	\$11.753.614	24,3%	\$11.519.433	23,7%	15,4%
Solución Colaborativa de Conflictos	\$1.859.630	3,7%	\$1.899.114	3,9%	\$1.548.344	3,2%	\$1.538.084	3,2%	-17,3%
Representación en Juicio o Representación Judicial	\$35.645.848	71,7%	\$34.756.595	70,6%	\$31.790.968	65,8%	\$31.935.165	65,6%	-10,4%
Atención a Víctimas de Delitos Violentos	\$920.278	1,9%	\$821.487	1,7%	\$1.031.887	2,1%	\$886.575	1,8%	-3,7%
Prevención de Conflictos y Promoción de Derechos	\$673.713	1,4%	\$718.796	1,5%	\$811.127	1,7%	\$543.808	1,1%	-19,3%
Práctica profesional de post. al título de abogado	\$654.697	1,3%	\$728.122	1,5%	\$918.590	1,9%	\$1.102.104	2,3%	68,3%
Defensa Jurídica Integral a Personas Mayores	\$0	0,0%	\$0	0,0%	\$463.779	1,0%	\$1.178.896	2,4%	154,2%
Total	\$49.734.749	100,0%	\$49.262.514	100,0%	\$48.318.309	100,0%	\$48.704.066	100,0%	

Fuente: Elaboración propia a partir de información facilitada por la institución (Cuadro 6 Anexo 5).

Se observa que el componente de Representación Judicial es el más relevante, con una proporción que oscila entre 72% y 66%, seguido por el de Orientación e Información en Derecho, con un porcentaje que va entre el 20% y el 24% del presupuesto total. A continuación, la Solución Colaborativa de Conflictos ocupa el tercer puesto, con una importancia relativa en torno al 3,5% del total, seguido en orden de importancia por los demás componentes, cuyos porcentajes nunca superan el 2,3% del total del gasto de producción. El componente de Defensa Jurídica Integral de Adultos Mayores (que se integra el 2020 al programa) presenta una importancia relativa respecto del gasto devengado del programa, que alcanza su máximo valor el 2021 con 2,4%. Al analizar la variación intertemporal 2018-2021 del gasto se observa que tres de los 7 componentes registran aumentos, siendo la magnitud mayor la constatada en el componente de Defensa de Adulto Mayor con 154% de aumento (2020-2021), seguida de un aumento del gasto en el componente de Práctica Profesional de 68,3%. Por el contrario, en los otros 4 componentes se observan disminuciones del gasto, siendo la más relevante aquella constatada en el componente de Prevención de Conflictos y Promoción de Derechos, con 19,3% de variación negativa.

Cuadro 72 Desglose del Gasto según uso, desagregado en gasto de administración y producción 2018-2021 (en miles de \$2022)

	2018		2019		2020		2021	
	Gasto Producción	Gasto Adm.						
Recursos Humanos	\$42.573.171	\$7.582.495	\$42.403.135	\$7.841.890	\$42.021.588	\$8.112.606	\$42.393.328	\$8.057.415
Otros Gastos	\$7.161.579	\$1.298.025	\$6.859.380	\$1.293.229	\$6.296.720	\$1.225.212	\$6.310.737	\$1.216.724
Total	\$49.734.750	\$8.880.520	\$49.262.515	\$9.135.119	\$48.318.309	\$9.337.818	\$48.704.066	\$9.274.139
% (Gasto Produc. vs. Admin)	84,8%	15,2%	84,4%	15,6%	83,8%	16,2%	84,0%	16,0%

Fuente: Elaboración propia a partir de información facilitada por la institución (Cuadro 5 Anexo 5).

Finalmente, se analiza la fracción que se destina al gasto administrativo. Al respecto, es necesario mencionar que de acuerdo con la metodología²⁴⁰ definida por la institución, posterior a la EPG de la que fue

²³⁹ Para el componente de Defensa Jurídica Integral de Adultos Mayores se despliega la variación 2020-2021.

²⁴⁰ Anexo 6: Metodología de Determinación del Gasto Por Componentes Corporaciones de Asistencia Judicial, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. A juicio del Panel esta Metodología resulta adecuada. El razonamiento que justifica esta afirmación se despliega en la sección 4.3. del informe sobre "Gasto de Administración"

objeto el programa el año 2014, se considera como gasto operacional “a los costos directamente asociados a la producción de los componentes (bienes y/o servicios) que entrega a sus usuarios o beneficiarios”, clasificando en esta categoría todos los gastos en que incurren los centros de atención que prestan servicio a los usuarios. Por su parte, la metodología define los gastos en administración como todos aquellos en los que incurren las Direcciones Generales y Regionales de las 4 CAJ.

Se constata que el gasto en administración oscila entre 15% y 16%. Es importante destacar también que, sin importar si se trata del gasto en producción o en administración, el gasto en recurso humano concentra el 86% de dichos ítems. En el capítulo de eficiencia del presente informe se analizará estas cifras en mayor profundidad.

4.3. Ejecución presupuestaria del programa

Otra perspectiva de análisis corresponde a la capacidad de ejecutar el presupuesto asignado.

Cuadro 73 Presupuesto Inicial, Vigente y Gasto Devengado 2018-2021 (en miles de \$2022)

Año	Presupuesto Inicial (A)	Presupuesto Vigente (B)	Gasto Devengado del Presupuesto Ejecución (C)	(C/B) %	(C/A) %
2018	\$52.925.256	\$54.205.266	\$54.205.266	100,0%	102,4%
2019	\$53.513.703	\$54.923.030	\$54.923.030	100,0%	102,6%
2020	\$55.207.049	\$55.320.867	\$55.320.867	100,0%	100,2%
2021	\$53.843.849	\$54.568.336	\$54.568.336	100,0%	101,3%

Fuente: Elaboración propia a partir de información facilitada por la institución (Cuadro 3 Anexo 5).

Entre los años 2018 y 2021 la totalidad del presupuesto vigente se devenga. De la misma forma, se observa una sobre ejecución que no supera el 3% del presupuesto inicial, lo que se debe, por regla general, a recursos adicionales recibidos por firma de convenios, licencias médicas recuperadas y/o por costas judiciales de causas de las personas a quienes patrocinan las CAJ, cuyo resultado les es favorable. Es importante señalar en este punto que, a juicio del panel, la constatada capacidad de ejecución presupuestaria de las CAJ se debe principalmente a la gran importancia que tiene el pago de remuneraciones. Esto implica la existencia de un equilibrio entre, por un lado, la obligación de cumplir con los compromisos por concepto de contrato de trabajo y, por el otro, una adecuada gestión de las contrataciones desplegada por la institución en los períodos presupuestarios comentados.

4.4. Aportes de Terceros

Si bien es cierto, la mayor parte del presupuesto institucional tiene su origen en la asignación presupuestaria que las CAJ reciben de la Secretaría y Administración General del MinjuDDHH, una fracción de entre 8,6% (2018) y 11,6% (2021) del presupuesto proviene de tres fuentes: Convenios firmados con municipios y universidades, reintegro de licencias médicas y costas judiciales. Se describe la dinámica de cada una de ellas a continuación:

Cuadro 74: Recursos Provenientes de Otras Fuentes de Financiamiento 2018-2021 (en miles de \$2022)

Detalle otros ingresos	2018		2019		2020		2021	
	\$	%	\$	%	\$	%	\$	%
Convenios Municipales	\$1.187.188	26%	\$1.306.001	27%	\$980.625	20%	\$1.074.157	17%
Otros convenios	\$374.794	8%	\$376.842	8%	\$384.280	8%	\$376.157	6%
Costas judiciales	\$268.845	6%	\$297.039	6%	\$124.423	3%	\$154.652	2%
Reintegro Licencia Médicas	\$1.970.273	43%	\$1.852.301	38%	\$1.932.939	40%	\$1.849.914	30%
Otros	\$737.721	16%	\$988.068	20%	\$1.361.331	28%	\$2.767.681	44%
Total	\$4.538.821	100%	\$4.820.251	100%	\$4.783.599	100%	\$6.222.561	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de información facilitada por la institución.

Un primer elemento que llama la atención es la gran importancia relativa del monto por reintegro de licencias médicas, la que oscila entre 43% (2018) y 30% (2021), montos que por regla general constituyen poco menos del 4% del presupuesto destinado por la institución al pago de remuneraciones. Cabe señalar que los recursos así habidos tienen por uso la mantención de la capacidad operativa perdida cuando un funcionario o funcionaria debe cumplir reposo médico, razón por la cual, más allá de la modalidad de registro contable, no resulta pertinente considerar a estos recursos como otra fuente de financiamiento “adicional” al presupuesto institucional. En tal sentido, si bien se trata de recursos extraordinarios, estos no deberían ser considerados como fuente de financiamiento adicional. Anteriormente, se señaló que el presupuesto proveniente de otras fuentes de financiamiento ascendía a un porcentaje entre 7,9% (2018) y 10,4% (2021) del total del presupuesto, si se descuenta la recuperación de licencias médicas, la importancia relativa de las otras fuentes respecto del presupuesto total se reduce a una proporción de entre 4,6% (2018) y 7,5% (2021).

En segundo lugar, destaca la importancia relativa de la categoría “Otros” que oscila entre 16% (2018) y 44% (2022). Si bien es cierto estas importantes magnitudes aparentemente deberían analizarse por separado junto con las otras fuentes, estos recursos corresponden en su mayoría de saldos por concepto de convenios municipales que se pagan con retraso y/o saldos iniciales de caja provenientes del ejercicio presupuestario del año anterior, razón por lo cual su importancia relativa debe analizarse en conjunto con la de los convenios firmados. En consecuencia, para asegurar un tratamiento adecuado de esta información, los montos clasificados como “otros” se han prorrateado en las categorías “Convenios Municipales” y “Otros Convenios”, siendo la proporción de la “otros” distribuida entre “Convenios Municipales” y “Otros Convenios” proporcionalmente a la importancia relativa de cada una de ellas respecto al presupuesto total de ambas. En síntesis, para la realización de adecuados análisis de los recursos provenientes de terceros, la resultante de la exclusión de los recursos por reintegro de licencias y de la prorrata de los recursos de la categoría “otros” entre las categorías “Convenios Municipales” y “Otros Convenios”, se presenta en el siguiente cuadro:

Cuadro 75: Recursos Provenientes de Otras Fuentes de Financiamiento 2018-2021 post correcciones para comparabilidad (en miles de \$2022)

Detalle otros ingresos	2018		2019		2020		2021	
	\$	%	\$	%	\$	%	\$	%
Convenios Municipales	\$1.747.895	68,0%	\$2.072.810	69,8%	\$1.958.683	68,7%	\$3.124.006	71,4%
Otros convenios	\$551.809	21,5%	\$598.101	20,2%	\$767.554	26,9%	\$1.093.989	25,0%
Costas Judiciales	\$268.845	10,5%	\$297.039	10,0%	\$124.423	4,4%	\$154.652	3,5%
TOTAL	\$2.568.548	100,0%	\$2.967.950	100,0%	\$2.850.660	100,0%	\$4.372.647	100,0%

Fuente: Elaboración propia a partir de información facilitada por la institución.

De los convenios firmados con Municipios y Otras, se debe señalar que, dada la naturaleza de los servicios contenidos en los componentes del programa, múltiples instituciones con presencia regional y local buscan la posibilidad de establecer convenios con las CAJ. En particular, se trata de la instalación de centros de atención para que los miembros de la comunidad concurren a recibir las prestaciones entregadas por las CAJ. Este tipo de convenios permite a las CAJ contar con recursos adicionales para financiar el incremento de su capacidad de despliegue territorial y con ello la posibilidad de aumentar su cobertura. En específico, se constata que una proporción de entre 68% (2018) y 71% (2021) del total de los recursos provenientes de terceros corresponde a la categoría Convenios Municipales y otra, que varía entre 20% (2019) y 27% (2020), tienen su origen en convenios firmados con otras instituciones.

Se debe señalar que estos recursos adicionales proporcionan flexibilidad presupuestaria, ya que, dada la importancia y relativa rigidez del presupuesto asociado a recursos humanos y que constituye alrededor del 86% del presupuesto institucional, los convenios posibilitan, por ejemplo, que las CAJ puedan acceder a recursos para financiar la compra de equipamiento y mobiliario para mejorar la calidad del servicio. En opinión de los equipos profesionales de las CAJ entrevistadas, sin estos recursos no sería posible haber efectuado estas adquisiciones.

Sin embargo, la naturaleza de los convenios genera tensión en la gestión financiera e institucional de las CAJ. En efecto, dada la diversidad de la situación socioeconómica y financiera de los municipios y otras instituciones con las que se firma convenios, existe una relevante heterogeneidad en su contenido. Así, por ejemplo, desde el punto de vista de la infraestructura, algunos contemplan recursos para arriendo, mientras que otros locales son provistos por el municipio; ocurriendo una situación muy similar con el equipamiento y mobiliario requerido para estas dependencias. Por otro lado, genera diferencias en materia de contratación de personas, ya que una misma función podría tener distintas remuneraciones dependiendo de la entidad con que se haya firmado los convenios²⁴¹.

El problema más relevante asociado a los convenios es que, aun cuando permiten a las CAJ acceder a recursos adicionales, estos no constituyen contratos y, por lo tanto, es recurrente que se produzcan retrasos en el cumplimiento de los compromisos adquiridos. Una constatación de ello es la situación ocurrida a partir del año 2020 debido a la pandemia de COVID. En efecto, esta circunstancia estresó de manera más significativa que en años anteriores la gestión financiera de los municipios y, en consecuencia, el atraso en el pago de la totalidad de los recursos contemplados a fin de año y/o durante el ejercicio presupuestario siguiente o derechamente el incumplimiento de los convenios. Esta situación complica significativamente la gestión financiera de las CAJ, obligándolas a hacer permanentes ajustes y redistribuciones que, de contarse con un flujo más constante de recursos, no se produciría.

En síntesis, si bien el panel evaluador valora la existencia de estos convenios por los beneficios mencionados, considera que en la práctica la ampliación de cobertura forma parte de la misión institucional, por lo que los recursos deberían formar parte del presupuesto regular de las CAJ. De la misma forma, resulta fundamental que las CAJ cuenten con recursos adicionales para el pago de equipamiento, particularmente en lo relativo a su infraestructura computacional y sistemas de información. En las reuniones sostenidas con los equipos de las CAJ, se constató que los recursos que han permitido el mejoramiento de los sistemas de información de la institución han provenido de los convenios y de la mayor capacidad financiera de algunas CAJ. Esto sucede, en particular con la CAJMETRO, que cuenta con equipos de profesionales específicamente a cargo del desarrollo de mejoras en los sistemas de información subsidiando con ello, las necesidades, en esta materia, del resto de las CAJ. Se reitera que a, juicio del panel, los recursos para este tipo de implementaciones deberían ser parte del presupuesto regular de las CAJ más que de su dependencia al establecimiento de convenios que presentan los problemas ya mencionados.

Finalmente, y en una magnitud significativamente inferior a la de los convenios, en el levantamiento de información efectuado durante la presente evaluación, se constata que la institución ha contado con

²⁴¹ De acuerdo con lo señalado por la contraparte del Ministerio de Justicia i Derechos Humanos el aporte fiscal financia prácticamente la totalidad del gasto en personal, presentándose las excepciones principalmente en la CAJTA y la CAJMETRO.

recursos adicionales por concepto de costas personales. Los montos obtenidos por este mecanismo oscilan entre un 3,5% (2021) y un 10,5% (2018) de los recursos provenientes de terceros.

4.5. Recuperación de Gastos

Tal como se ha señalado, en aquellas causas con resultados favorables pueden producirse ingresos por concepto de recuperación de costas. Sin embargo, la naturaleza de las causas y la condición socioeconómica de las partes implican que, por regla general, los ingresos por esta vía no compensen el esfuerzo financiero desplegado por las CAJ en los procesos en los que participa. En efecto, de los recursos obtenidos de terceros que financian entre un 8,1% (2021) y un 4,9% (2018), una proporción de entre 10,5% (2018) y 3,5% (2021) proviene de recuperación de costas, siendo un aporte muy menor que, en el mejor escenario (año 2019), solo financia un 0,53% del total del presupuesto del programa.

Por esta razón, sumado al hecho de que el resultado de los procesos en los que las CAJ se hacen cargo no depende exclusivamente de la gestión de los defensores de la CAJ, a juicio del panel, no debería existir la expectativa de que las necesidades financieras de las CAJ puedan ser satisfechas en una mayor magnitud por esta fuente.

5. EFICIENCIA

5.1. A nivel de actividades y/o componentes.

Para analizar la eficiencia en la producción de los servicios, se calcula la cantidad de recursos que implica la producción de cada componente por cada unidad de producción (caso) y por la cantidad de usuarios. En el cuadro siguiente se despliega el costo unitario de producción de cada componente.

Cuadro 76 Gasto Promedio por Caso 2018-2021²⁴² (Miles de \$ 2022)

Componente	2018	2019	2020	2021	Variación 2018-2021
Orientación e Información en Derecho	\$14,3	\$14,2	\$18,3	\$16,6	16%
Solución Colaborativa de Conflictos	\$153,0	\$141,7	\$191,5	\$175,5	15%
Representación en Juicio o Representación Judicial	\$193,2	\$171,8	\$211,0	\$184,8	-4%
Atención a Víctimas de Delitos Violentos	\$474,1	\$433,3	\$630,4	\$471,1	-1%
Prevención de Conflictos y Promoción de Derechos	\$256,6	\$237,8	\$293,7	\$216,4	-16%
Práctica profesional de postulantes al título de abogado	\$370,9	\$344,1	\$470,1	\$522,1	41%
Defensa Jurídica Integral a Personas Mayores	N/A	N/A	\$265,5	\$101,4	-62%

Fuente: Elaboración propia a partir de información facilitada por la institución (Cuadro 6 Anexo 5 e información de cantidad de casos en cada componente).

Se observa que, por regla general, el componente con mayor costo unitario anual es la Atención de Víctimas de Delitos Violentos, promediando valores del orden de \$500 mil en el período de evaluación. Lo anterior se explica por la alta proporción de la jornada destinada por los funcionarios a los casos en que se atiende

²⁴² Para el componente de Defensa Jurídica Integral de Adultos Mayores se despliega la variación 2020-2021.

a víctimas de delitos violentos y la relativa baja cantidad de prestaciones en comparación con el resto de los componentes²⁴³.

Las Prácticas Profesionales constituyen, generalmente, el segundo componente más caro en costos unitarios del programa, con valores que promedian \$426 mil. Al igual que en el componente anterior, ello se produce porque los equipos profesionales destinan un importante tiempo a la supervisión y formación de los practicantes. Por el contrario, como era de esperarse dada su naturaleza, el componente de Orientación e Información en Derecho tiene el menor costo unitario (\$16,6 en 2021), lo que es consecuente con la baja proporción de la jornada mensual que los equipos de las CAJ dedican a esta tarea²⁴⁴.

Al analizar la evolución del gasto promedio por caso entre los años 2018 y 2021, se observa un panorama mixto, donde en cuatro componentes los costos anuales promedio por caso disminuyen, mientras que en otros tres aumenta. Por regla general, las reducciones del gasto están asociadas usualmente con disminución de casos debido a los efectos de la epidemia COVID-19. Sin embargo, dado que la reducción del gasto fue superior a la disminución de casos, ello se traduce finalmente en una baja de los costos unitarios anual por caso. Esto ocurre en tres de los componentes: Representación Judicial, Atención a Víctimas de Delitos Violentos y Prevención de Conflictos y Promoción de Derechos. El último componente que vio reducido su costo unitario por caso es el de Defensa Jurídica de Adultos Mayores, siendo la dinámica que explica esta reducción muy distinta a la de los componentes anteriores. En efecto, entre 2020 y 2021, tuvo un aumento significativo de gasto de producción (154%) consecuente con el proceso de instalación de este nuevo componente. Sin embargo, la cantidad de casos atendidos entre 2020 y 2021 más que se quintuplicó (566%), explicándose lo anterior como un efecto rezagado de la demanda posterior a la creación del componente, lo que finalmente redundó en una reducción del 62% en el costo unitario por caso entre los años mencionados. Se esperaría que este costo unitario tendiese a estabilizarse en años sucesivos.

Por otra parte, de la Solución Colaborativa de Conflictos, la reducción de 17% del gasto devengado en el componente se produce junto con la disminución en 28% de la cantidad de casos, razón que explica el aumento en 15% del costo unitario. En efecto, de todos los componentes, la SCC es el que más merma tuvo en el número de casos atendidos, producto de la epidemia por COVID-19. En los otros dos componentes donde hubo aumento del gasto entre 2018 y 2021, la cantidad de casos atendidos o se mantuvo (Orientación e Información) o aumentó, tal como ocurre en las Prácticas Profesionales, en que se constata aumento del gasto de 68% pero un aumento de la cantidad de practicantes atendidos de una magnitud sólo de 20%, lo que finalmente se traduce en un aumento de 41% del costo unitario de las prestaciones.

Por otro lado, se analiza el costo unitario por usuario que aparece en el cuadro siguiente.

²⁴³ Se debe considerar que, en la metodología utilizada para la estimación de costo de producción por componente, la cantidad de tiempo dedicada a cada prestación, es la variable central.

²⁴⁴ Anexo 6: Metodología de determinación del gasto por componentes Corporaciones de Asistencia Judicial, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Cuadro 77 Gasto Promedio Componente por Usuario 2018-2021 (Miles de \$ 2022)²⁴⁵

Componente	2018	2019	2020	2021	Variación 2018-2021
Orientación e Información en Derecho	\$15,1	\$14,7	\$19,2	\$17,2	14%
Solución Colaborativa de Conflictos	\$111,1	\$89,1	\$83,4	\$76,9	-31%
Representación en Juicio o Representación Judicial	\$215,0	\$206,9	\$255,1	\$215,4	0%
Atención a Víctimas de Delitos Violentos	\$274,4	\$244,9	\$375,6	\$312,6	14%
Prevención de Conflictos y Promoción de Derechos	\$11,0	\$12,1	\$11,0	\$72,5	559%
Práctica profesional de postulantes al título de abogado	\$370,9	\$344,1	\$470,1	\$522,1	41%
Defensa Jurídica Integral a Personas Mayores	N/A	N/A	\$265,5	\$93,9	-65%

Fuente: Elaboración propia a partir de información facilitada por la institución (Cuadro 6 Anexo 5 e información de cantidad de usuarios de cada componente).

Al analizar los costos unitarios por usuario, un primer elemento que llama la atención es que la dinámica observada, entre 2018 y 2021, en los costos promedio por caso anual no se repite en la totalidad de los componentes. En efecto, en los componentes de Orientación e Información en Derecho y Práctica profesional los valores son los mismos a los observados en el análisis de los costos unitarios por casos, en los demás no ocurre lo mismo. Lo anterior se explica por varias razones dependiendo del componente, siendo el común denominador la modalidad diferenciada de registro de casos y usuarios.

Así, mientras en los casos de Orientación e Información en Derecho cada caso equivale a un usuario, en el resto de los componentes la relación es distinta. De este modo, el mayor contraste entre los costos unitarios anuales por caso y usuario se constata en el componente de Prevención de Conflictos y Promoción de Derechos, lo que ocurre porque el concepto de “casos” corresponde a acciones de promoción realizadas, mientras que “usuarios” refleja el número de participantes en dichas acciones. Tal como se señaló en el párrafo anterior, el número de casos/actividades de este componente se redujo 4% producto de la pandemia de COVID-19, la cantidad de usuarios participantes en cada actividad se redujo significativamente más (88%), lo que en consecuencia encarece el costo unitario de usuario en 559%.

Por otro lado, en el componente de SCC, mientras la cantidad de casos disminuyó entre 2018 y 2021 (28%), la cantidad de usuarios aumentó (20%). Esto se explica debido a que paulatinamente cada caso ha involucrado la participación de más usuarios distintos, siendo el efecto conjunto de estas dos variaciones, combinado con la dinámica del gasto total del componente, la disminución en 31% del costo unitario de las prestaciones por usuario respecto del 15% de aumento del costo unitario por caso.

En el caso del componente de Representación en Juicio, si bien se observó una disminución en 4% en el costo de unitario por caso, en el período 2018 y 2021, no se observa variación en el costo por usuario atendido. Esto es el reflejo de una reducción proporcionalmente mayor en el número de personas atendidas (11%) que en el número de casos (6%), lo que conjugado con una reducción del 10% del presupuesto para el mismo período, produce la nula variación en el costo unitario de las prestaciones por usuario en contraste, con el 4% mencionado de variación del costo unitario por caso.

Finalmente, el componente de Atención a Víctimas de Delitos Violentos, aunque en el período 2018 – 2021, se observó una disminución de 1% en el costo promedio anual por caso, en los usuarios el mismo indicador

²⁴⁵ No incluye información de gastos de administración.

aumentó un 14%. Esto se explica por una reducción de 15% en el número de usuarios, magnitud significativamente mayor a la disminución de 1% constatada en el número de casos. Lo anterior, producto de una cantidad progresivamente menor de prestaciones por cada caso del componente, hecho que, a pesar del 4% de reducción en el gasto de producción del componente, finalmente produce el mencionado aumento de 14% en el costo unitario por usuario.

Otro tipo de análisis que puede efectuarse es la comparación de los indicadores recién descritos con información de programas similares. El respecto, se cuenta con antecedentes de costos de las Unidades de Justicia Vecinal (UJV) del MinjuDDHH²⁴⁶, lo que permite hacer comparaciones con los componentes de Orientación e Información (OI) y de SCC, iniciativa vigente entre los años 2011 y 2017. En el caso de OI, de acuerdo con el informe final de la Evaluación de Programas Gubernamentales fechado el 2013, el programa UJV contaba con un componente de “orientación y/o asesoría social y/o jurídica para la búsqueda de solución” a conflictos “no vecinales”, cuyo costo promedio por caso atendido alcanzó los \$91.714 en 2011 y \$64.684 en 2012²⁴⁷. Si bien en las UJV estos servicios implican un mayor volumen de trabajo que las prestaciones contempladas en el componente de IO de las CAJ²⁴⁸, el costo unitario de cada caso atendido en el componente comparable de las UJV es como mínimo 3 veces más costoso que su contraparte de las CAJ.

De la misma forma, en el caso del componente de SCC, las UJV contaban con el componente denominado “Personas con conflictos vecinales reciben atención en las UJV para la solución de éstos, mediante mecanismos alternativos de solución de conflictos, mecanismos adjudicativos, o a través del trabajo en red con programas y servicios sociales”, ambos de características similares. El costo unitario de cada causa atendida por las UJV se estimó, en la EPG efectuada el año 2013, en²⁴⁹ \$521.928 para el 2011 y \$288.752 en el 2012. Si bien los servicios entregados en las UJV no eran directamente comparables con el componente de SCC (entre otras razones por contemplar una proporción relevante de recursos para el seguimiento de los compromisos alcanzados), el costo unitario por causa atendida es en el mejor de los casos prácticamente 2,5 veces más caro que el costo de casos de naturaleza similar tratados en las CAJ. Aunque no puede interpretarse como evidencia directa de mayor eficiencia en el uso de los recursos, al menos permite verificar costos significativamente inferiores para estas prestaciones en las CAJ

Por otro lado, el año 2017 el Centro de Sistemas Públicos analizó los costos de producción de los servicios provistos por la Defensoría Penal Pública (DPP)²⁵⁰. Dicho estudio cuantifica el número de audiencias en las que participan mensualmente los Defensores (Locales y Licitados), llegando a la conclusión de que estos participan en alrededor de 150 audiencias mensuales. A su vez, el año 2018 se llevó a cabo el “Estudio de Cargas de Trabajo de las Corporaciones de Asistencia Judicial”, donde se establece que el número de audiencias a las que asisten los abogados de las CAJ asciende a una cifra que va entre 48 para los abogados jefe y de 65 para los abogados auxiliares. Sin embargo, para entender esta diferencia debe tenerse presente que gran parte de las audiencias en las que participan los defensores de la DPP consisten en audiencias de controles de detención y audiencias de cierre de investigación, las que no se incluyen en la carga de trabajo de los abogados de las CAJ. Si se realiza la comparación descartando estas dos categorías, se observa que la cantidad de audiencias en las que participan los defensores alcanza a 35 en promedio (años 2014 y 2015), por lo que, sin ser ambos tipos de trabajos sustitutos perfectos, se podría arribar a lo sumo a la conclusión de que los abogados de las CAJ participan, a lo menos, en similar cantidad de audiencias que los defensores de la DPP.

Respecto del resto de los componentes, no se cuenta con antecedentes que permitan efectuar análisis comparativos con programas/componentes similares implementados por otras instituciones.

²⁴⁶ Dipres. Informe Final. Estudio Práctico de Unidades de Justicia Vecinal. Ministerio de Justicia. 2013 agosto

²⁴⁷ En pesos de 2022

²⁴⁸ En el componente 2 de las UJV “Personas que presentan conflictos no vecinales en las UJV, reciben orientación y/o asesoría social y/o jurídica para la búsqueda de solución de éstos” se contemplaba asesoría de abogados y asistentes sociales.

²⁴⁹ En pesos de 2022.

²⁵⁰ Centro de Sistemas Públicos de la Universidad de Chile. Evaluación del Programa de Licitaciones de Defensa Penal Pública de la Defensoría Penal Pública. 2017.

5.2. A nivel de resultados intermedios y finales.

Para efectuar el cálculo de costo efectividad se requiere seleccionar indicadores de efectividad por componente. Este ejercicio no se pudo hacer en el componente de Prevención de Conflictos y Promoción de Derechos, porque no se cuenta con información de resultado. Por otro lado, en el caso del componente de Prácticas Profesionales, el indicador de resultado es el ya calculado en la sección sobre eficiencia en actividades y componentes, por lo que tampoco se realiza en esta sección. El siguiente cuadro contiene el cálculo de costo unitario por unidad de resultado final efectivamente alcanzada de acuerdo con indicadores específicos por componente.

Cuadro 78 Gasto Promedio Componente por Causa o Beneficiario 2018-2021 (Miles de \$ 2022)

Componente/Indicador	2018	2019	2020	2021
Orientación e Información en Derecho: casos terminados en OI, sin requerir gestiones posteriores	\$110,3	\$56,6	\$42,5	\$26,7
Solución Colaborativa de Conflictos: casos resueltos vía Solución Colaborativa de Conflictos (SCC)	\$279,9	\$241,1	\$305,1	\$213,8
Representación en Juicio o Representación Judicial: Causas Judiciales con Sentencia favorable o avenimiento	\$263,8	\$246,6	\$390,7	\$271,4
Atención a Víctimas de Delitos Violentos: Egresos integrales	\$633,7	\$441,9	\$715,2	\$407,7
Defensa Jurídica Integral a Personas Mayores: Causas judiciales terminadas con sentencia favorable y/o avenimiento	N/A	N/A	\$444.547,1	\$813.763,6

Fuente: Elaboración propia a partir de información facilitada por la institución (Cuadro 6 Anexo 5).

Se observa que los costos unitarios se elevan significativamente al compararlos con los calculados anteriores, aumentando más en el caso de los componentes con peor indicador de eficacia. Es por ello que, en el caso del componente de Representación Judicial, donde se observó una efectividad cercana al 70% durante los años 2018 y 2019, el costo unitario por causa con sentencia favorable es solo 50% mayor al costo por caso. Sin embargo, cuando la efectividad del componente fue menor (año 2020), el costo unitario de la causa con sentencia favorable es 91% mayor que el costo de una causa, independientemente del tipo de sentencia obtenida. De la misma manera, en el componente de Atención a Víctimas de Delitos Violentos, al comparar el costo unitario de las causas con egresos integrales con el de las causas cualquiera sea su resultado, también se observa que los primeros son más caros que los segundos, pero en diferencias que en ningún caso superan el 40% e incluso alcanzando valores menores a 20% a partir del 2019.

En contraste, en el componente OI, dadas las tasas de eficacia que en ningún caso superan el 50% (incluso 12% en 2018), el costo unitario de los casos exitosos ha sido incluso 7 veces mayor (2018) que el costo de un caso sin considerar su resultado. También se constata costos sustancialmente mayores de los casos exitosos que en los casos sin importar el resultado en el componente de SCC, aunque la diferencia entre ambos es mucho menor que la constatada en el componente de OI.

En síntesis, 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)

Por otro lado, tal como se ha señalado, se cuenta con antecedentes de efectividad de las UJV, del MinjuDDHH, lo que permite hacer comparaciones de costo efectividad del componente SCC. En SCC de las UJV el costo promedio por caso atendido en que se llegó a acuerdo entre las partes ascendió a \$1.080.000 en 2011 y \$ 525.925 el 2012²⁵¹. Aunque, como se ha señalado anteriormente, no son programas exactamente comparables, al menos pone en evidencia que el costo de estas prestaciones entregadas por las CAJ es al menos un 50% más económico que las entregadas por las UJV.

Así mismo, para los indicadores de eficacia de los componentes de Representación Judicial y Defensa Jurídica de Adultos Mayores, se cuenta información comparable de la Defensoría Penal Pública (DPP). En el Informe Estadístico de la DPP del año 2020, se señala que en un 14,9% de los casos los inculpados atendidos por la DPP fueron declarados inocentes o no culpables. Al respecto es necesario señalar que en el caso del componente de Representación Judicial el indicador “Causas judiciales con sentencia favorable o avenimiento” se constató niveles de eficacia que oscilaron entre 52% (2020 y 2021) y 70%(2018), mientras que en el mismo indicador del componente de Defensa Jurídica de Adultos Mayores se constató niveles de eficacia de entre 2% (2020) y 6% (2021) lo que daría cuenta de que en el caso del componente de Representación Judicial se alcanza una eficacia significativamente mayor que la de la DPP mientras que en el caso del componente de Defensa Jurídica de Adultos Mayores se alcanza niveles de eficacia significativamente menor que las de la DPP. No obstante lo anterior, ya que no se cuenta con información de costo para los casos tratados por la DPP, no es posible realizar análisis costo eficiencia para estos componentes.

5.3. Gastos de Administración

Previo a este análisis se hará una síntesis de la metodología diseñada por la institución para la determinación del gasto en administración²⁵². Se trata de un procedimiento sencillo en que la institución clasifica como costo de producción a todo aquel gasto directamente asociado a la producción de los componentes que se entrega a los usuarios. En el caso de la CAJ, son los gastos en que incurren los centros de atención en atención a los usuarios, mientras que se clasifican como gastos en administración todos aquellos que realizan las Direcciones Generales y Regionales de las CAJ. A juicio del panel, esta estrategia de estimación resulta adecuada, porque es precisamente en los centros de atención donde el usuario recibe las prestaciones, en cambio, en las Direcciones Generales y Regionales de las CAJ se desarrolla el trabajo de soporte a los centros, que no tiene relación directa con los usuarios. El presente cuadro despliega el gasto total, en producción y en administración del programa para la ventana de tiempo en análisis.

Cuadro 79 Gasto Total, en Producción y Administración del Programa 2018-2021 (en miles de \$2022)

Año	Gasto Total	Gasto en Producción	Gasto en Administración	% Gasto en Producción	% Gasto en Administración
2018	\$58.615.269	\$49.734.750	\$8.880.520	84,8%	15,2%
2019	\$58.397.634	\$49.262.515	\$9.135.119	84,4%	15,6%
2020	\$57.656.127	\$48.318.309	\$9.337.818	83,8%	16,2%
2021	\$57.978.205	\$48.704.066	\$9.274.139	84,0%	16,0%

Fuente: Elaboración propia a partir de información facilitada por la institución (Cuadro 5 Anexo 5).

²⁵¹ En pesos de 2022

²⁵² Anexo 6: Metodología de Determinación del Gasto por Componentes Corporaciones de Asistencia Judicial, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Para comprender de manera más precisa la importancia relativa del gasto en administración, en el siguiente cuadro, se presentan estimaciones del gasto en administración y producción promedio por usuario atendido en cada uno de los componentes.

Cuadro 80 Gasto total componentes por beneficiario (en producción y en administración) y gasto total del programa por beneficiario 2018-2021 (miles de \$2022)

Componentes	2018		2019		2020		2021	
	Gasto adm.	Gasto en producción						
Orientación e Información en Derecho	\$2,29	\$12,81	\$2,31	\$12,43	\$3,10	\$16,05	\$2,76	\$14,48
Solución Colaborativa de Conflictos	\$16,83	\$94,24	\$13,93	\$75,14	\$13,50	\$69,85	\$12,29	\$64,57
Representación en Juicio o Representación Judicial	\$32,57	\$182,43	\$32,36	\$174,49	\$41,31	\$213,77	\$34,45	\$180,96
Atención a Víctimas de Delitos Violentos	\$41,57	\$232,81	\$38,30	\$206,55	\$60,84	\$314,80	\$49,99	\$262,62
Prevención de Conflictos y Promoción de Derechos	\$1,67	\$9,34	\$1,89	\$10,18	\$1,78	\$9,22	\$11,60	\$60,92
Práctica profesional de postulantes al título de abogado	\$56,20	\$314,73	\$53,83	\$290,28	\$76,14	\$393,97	\$83,49	\$438,59
Defensa Jurídica Integral a Personas Mayores	N/A	N/A	N/A	N/A	\$43,00	\$222,48	\$15,02	\$78,90

Fuente: Elaboración propia a partir de información facilitada por la institución (Cuadro 6 Anexo 5).

Tal como puede observarse, dada la naturaleza de los componentes y la heterogeneidad de sus costos unitarios de producción, el gasto en administración de un componente como el de Prácticas Profesionales puede incluso superar ampliamente el gasto en producción de otro componente, como ocurre con el de Prevención de Conflictos y Promoción de Derechos.

Es importante destacar que, dada la especificidad de los componentes de la oferta programática de las CAJ, no resulta fácil encontrar programas que puedan servir de benchmarks para efectuar contrastes, e incluso habiéndolos, la información disponible no reúne los atributos que permitirían hacer comparaciones robustas.

Al respecto, un insumo que permite efectuar algunas comparaciones es el mencionado estudio que analiza los costos de producción de los servicios provistos por la DPP. Si bien no existen antecedentes que pueda contrastarse directamente con la información de las CAJ, hay al menos dos insumos disponibles para efectuar la comparación de eficiencia. Por un lado, en la DPP se cuenta con la proporción del presupuesto del Subtítulo 22 que dicha institución destina al pago de las remuneraciones del personal a cargo de la producción de defensa en varias regiones para los 2015 y 2016. Se concluye que éste concentra entre un 57,16% (2015 en región de O'Higgins) y 68,88% (2016 RM Norte). Por su parte, y considerando el método de estimación de gasto administrativo que utilizan las CAJ, se calculó que alrededor del 86% de los recursos de las CAJ en materia de recursos humanos son utilizados directamente en la producción de los componentes. Esto constituye evidencia (indirecta) de que las CAJ serían más eficientes que la DPP, al menos en aquellos componentes comparables a los servicios provistos por la DPP (Representación Judicial y Atención a Víctimas de Delitos Violentos). Se reitera que se trata de comparaciones entre servicios que no son sustitutos perfectos, tanto desde el punto de vista de los casos que componen su carga de trabajo como desde la perspectiva de los servicios prestados.

Por otro lado, la EPG efectuada a las UJV, concluye que éstas presentan un costo en administración que oscila entre 34% en 2011 y 13% en 2012. Puesto que al momento de la EPG el programa llevaba 2 años de implementación, el alto gasto en administración del primer año se explica por la instalación, mientras que el del segundo año correspondería a funcionamiento en régimen. En tal sentido, se constata que a pesar de

tener costos unitarios de prestaciones sustancialmente mayores a los de los componentes comparables de las CAJ (Orientación e Información y Solución Colaborativa de Conflictos), el funcionamiento de las UJV presenta mayores niveles de eficiencia que las CAJ desde el punto de vista de la importancia relativa del gasto en administración.

III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. CONCLUSIONES SOBRE EL DESEMPEÑO GLOBAL

✓ *General*

1. 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 este sentido, el desafío de las corporaciones es ampliar su llegada a la ciudadanía. 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 todas las personas reciban la misma calidad de atención, independientemente de dónde vivan.

✓ *Diseño*

2. El objetivo de propósito apunta correctamente a solucionar la falta de acceso a la justicia a las personas que no pueden procurársela por sí mismos. Se cuenta con un diagnóstico sustentado en estudios cuantitativos con metodología de investigación robusta y que calculan universos de población potencial²⁵³ que van entre los 7.820.431 (GfK Adimark 2015) y 13.314.848 (Centro Justicia y Sociedad 2021) personas mayores de 18 años. Los cálculos de este panel evaluador arrojan una población potencial del orden de 12.232.287 personas para el año 2021.
3. Los objetivos de Fin, Propósito y seis de sus componentes tienen una correcta línea de causalidad, contribuyendo al logro de resultados en la población objetivo identificada. De este modo, se cuentan: componente 1 de Orientación e Información en Derecho (OI), que informa a las personas sobre las alternativas jurídicas para resolver un conflicto; C 2 de Solución Colaborativa de Conflictos (SCC), que ofrece la posibilidad de resolver la pretensión jurídica que reclaman las partes a través de mecanismos colaborativos, sin llegar a la judicialización; C 3 Representación judicial, que proporciona asesoría profesional y patrocinio judicial a los usuarios para el ejercicio de sus derechos y defensa ante los tribunales de justicia; C 4 Atención a víctimas de delitos violentos, que otorga atención jurídica, psicológica y social a las víctimas, para la representación de sus derechos y superar los efectos del ilícito; C 5 Prevención de Conflictos y Promoción de Derechos (PCPD), orientado a que las personas identifiquen y prevengan problemas de connotación jurídica y que reconozcan y ejerzan sus derechos, y C 7 Defensa Jurídica Integral de los Adultos Mayores, que atiende las necesidades jurídicas de este grupo etario.
4. El componente 6 Práctica profesional de postulantes al título de abogado es un servicio que se proporciona a egresados y licenciados en ciencias jurídicas, por lo tanto, es una población distinta a la del programa, en consecuencia, no contribuye al logro del objetivo de propósito. De todos modos, se constató que los practicantes juegan un rol fundamental en apoyar distintas tareas para la producción de los componentes.

²⁵³ Población del país en situación de vulnerabilidad que presentan necesidades jurídicas y no pueden procurarse por sí mismos acceso a la justicia.

5. Sobre población potencial y objetivo:
 - a. La población potencial corresponde a toda aquella que tiene un problema justiciable y que los estudios han cuantificado. Se considera que es un correcto criterio para identificarla.
 - b. A su vez, el criterio para focalizar a la población objetivo se relaciona con aquella que no puede por sí misma procurarse el acceso a la justicia por diversos factores (económicos, geográficos, falta de información, etc.). En este caso están las poblaciones de tres componentes cuyo otorgamiento es universal, lo que se considera apropiado: C1 Orientación e Información en Derecho puerta de entrada al servicio para todos aquellos(as) que demandan acceso a la justicia; C5 Prevención de conflictos y promoción de Derechos, variante del anterior, apuntando comunitariamente al acceso al conocimiento e información preventivo de conflictos y el ejercicio de derechos; y C2 Solución Colaborativa de Conflictos que, al abordar las controversias jurídicas de manera más rápida y flexible, acerca a los ciudadanos a la justicia que buscan.
 - c. Luego, están los servicios especializados, que se hacen cargo de problemas actuales que afectan a ciertas poblaciones y, como tal, se focalizan: C4 de Atención a víctimas de delitos violentos, que por el tipo de delitos, y dada la alta vulnerabilidad en que quedan los afectados, se focaliza en usuarios afectados por delitos violentos; C6 Práctica profesional de postulantes, que es la única población, como se ha dicho, que no corresponde al perfil del programa; y, el componente 7 Defensa Jurídica Integral a Adultos Mayores que, precisamente por sus características etarias, están en situación de vulnerabilidad para acceder a la justicia.
 - d. C3 Representación Judicial es un caso de focalización especial, porque en la Matriz de Marco Lógico (MML) se hace referencia al criterio de selección socioeconómico, aunque diversas normativas especiales (discapacidad, personas indígenas, trabajadores sindicalizados) incluyen a otras poblaciones que van más allá de ese criterio, produciéndose una subestimación de la población objetivo.
6. Una debilidad observada en el diseño del programa es que no se detectó una mayor explicitación del enfoque de género. Tampoco, en los componentes, se encontró una referencia acerca de las potenciales desigualdades en su provisión y cómo el programa se hará cargo de ellas en el caso de que corresponda. Los estudios de acceso a la justicia de los chilenos, donde no se profundiza el tema, no constatan o evidencian diferencias o brechas significativas entre las necesidades jurídicas y los conflictos que enfrentan hombres y mujeres con la justicia.
7. Las CAJ cuentan con un número relevante de indicadores para todos los objetivos, entre ellos de resultado, y en todas las dimensiones del desempeño. Las carencias detectadas van en la línea de la carencia de ciertos indicadores, a saber: a) No se tiene indicadores de listas de espera, por ejemplo, en el C1 OI donde tiene tiempos de atención desde que la persona ingresa hasta que termina la atención o es derivada; o en el C3 Representación Judicial, cuyas causas demoran en promedio 8 meses, por lo tanto, debiera haber personas en ambos servicios que deben esperar para ser atendidas; b) No existen indicadores de género especialmente en resultados para dar cuenta si existen diferencias en las causas que atañen a mujeres y hombres; c) en la medición de los componentes no se distingue si la prestación del servicio fue realizada en forma presencial o remota; lo cual podría ser aconsejable, porque la virtualidad de los canales de atención podría eventualmente incorporarse como una fórmula regular de otorgamiento de servicios.

✓ **Implementación**

8. 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 2014²⁵⁴. 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 Derecho²⁵⁵, la entrega de lineamientos técnicos en el servicio de patrocinio judicial para superar las barreras en materia de viabilidad jurídica²⁵⁶ y la reformulación de criterios de selección en materia de víctimas de delitos en el año 2019²⁵⁷.
9. Los registros sobre los criterios usados para aceptar a los usuarios de Representación Judicial incluyen el ingreso automático (aquellos que tienen Registro Social de Hogares – RSH; los criterios de vulnerabilidad y leyes establecidas para acceder) y las personas que tienen Ficha de Protección Social (FPS). Ambas categorías de ingreso fueron creciendo en importancia en el período de evaluación hasta representar el 80% de los instrumentos aplicados para focalizar a los beneficiarios del componente. Se evalúa positivamente este porcentaje, porque demuestra que los citados criterios disminuyen la posibilidad de criterios subjetivos en el ingreso de las personas al componente, como podrían ser la aplicación de la Entrevista de Primera Atención (EPA) o los criterios de excepcionalidad.
10. 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 información²⁵⁸. 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 relevantes²⁵⁹.
11. 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 Intrafamiliar (VIF) con Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género (SernamEG); Red de Asistencia a Víctimas; Servicio Nacional del Adulto Mayor.
12. Se tiene una buena evaluación de la implementación del enfoque de género, que se verifica en los manuales e instructivos de los componentes, que hacen referencia a las particularidades y necesidades de cada usuario(a); lo anterior, a pesar de que el programa no ha profundizado en el diagnóstico acerca del acceso a la justicia por parte de hombres y mujeres, ni tampoco tiene desarrollado un diseño con enfoque de género
13. Las 4 CAJ tienen disparidades entre los integrantes de cada organización. En un estudio preliminar de carga de trabajo²⁶⁰ se detectó diferencias en los perfiles para puestos de trabajo similares, en la

²⁵⁴ DIPRES (2014). Informe Final. Corporaciones de Asistencia Judicial. Óp. Cit.

²⁵⁵ No puede ser atendido por un técnico administrativo o estudiante en práctica.

²⁵⁶ Se precisó la procedencia de la representación judicial, la cual no puede darse en situaciones claramente tipificadas.

²⁵⁷ Oficios N°459 y 840, ambos de 2019, respectivamente. De una selección más restringida de delitos atendidos se amplió a todas las personas víctimas de algún delito de alta lesividad.

²⁵⁸ 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. CJS (2021). Óp. Cit.

²⁵⁹ MinjuDDHH. CAJ BIOBIO .(2019, 2020 y 2021. Óp. Cit. CAJVAL. Meta N°2 (2019). Óp. Cit. Ejecución de un plan nacional de visibilización de las Corporaciones de Asistencia Judicial. Regiones de Atacama, Coquimbo y Valparaíso. 2019.

²⁶⁰ 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

carga laboral y en las remuneraciones entre las CAJ y dentro de los tipos de centros y consultorios jurídicos.

14. Se valora los convenios que establecen 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 el marco de estos convenios. Así, en cuanto a las relaciones de las CAJ con las municipalidades, normalmente estas últimas destinan recursos financieros, que consideran como contrapartida la destinación horaria de abogados hacia la comuna. Los montos pagados por las municipalidades, y la regularidad del pago, difieren entre municipalidades y entre las mismas CAJ (especialmente Biobío y Metropolitana²⁶¹). 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.
15. En el período que abarca esta evaluación se implementó un sistema de reporte cuatrimestral de las CAJ, que es consolidado y comentado por el Departamento de Asistencia Jurídica (DAJ). Estos informes se refieren a un conjunto de indicadores y metas vinculadas a modernización y desempeño de las CAJ, que están orientadas al pago de los incentivos salariales del sector público. Estos sistemas se consideran un aporte para mejorar los sistemas de monitoreo y seguimiento que realiza el DAJ de las 4 Corporaciones.

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 este sistema 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.

✓ **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 se 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, al parecer, por medio del uso de plataformas digitales. Lo negativo es que la meta planteada sobre el incremento de nuevos usuarios ingresados el 2019 respecto del 2018 (año sin pandemia) fue muy poco exigente (igual o superior a 0), la que obviamente fue cumplida.

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 de días 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 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, aunque no se tienen evidencias de las diferencias entre lo presencial y el modo online.

una parte interesada; no obstante, se valora, porque es la mejor aproximación comparativa que se tiene de las CAJ sobre los puestos de trabajo, carga laboral, entre otras materias

²⁶¹ Estos antecedentes fueron recogidos en las entrevistas con las CAJ, pero no se dispuso de datos al respecto.

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.

Los tiempos de duración de los casos están entre los 22 y 23 días promedio anual, los que son bastante más breves comparados con los de 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 20.000²⁶², 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 días²⁶³.

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.

²⁶² El componente de Representación Judicial llega a los 150.000 por año

²⁶³ 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 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. En el año 2021 las acciones de prevención en un 82% fueron no presenciales, como videoconferencias, grabación y edición de cápsulas informativas, etc. Las actividades de promoción alcanzaron un porcentaje del 83,8%, donde ciertos medios que ya se utilizaban tuvieron más importancia, por ejemplo, las redes sociales, que representaban menos del 2% en los años 2018 y 2019, en el 2020 y 2021 su participación fue superior al 20%.

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 - a los 11.629, habiéndose iniciado en el 2° semestre del año 2020. 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 los usuarios, 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, que es la materia de mayor recurrencia, sí se establecen medidas que permiten que ésta se interrumpa y se da lugar al establecimiento de factores protectores que dan visibilidad a los casos, tales como la internación, una rotación en los cuidados por parte de familiares, 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

El programa tiene una población potencial cuantitativamente muy importante y con una cobertura respecto de la población objetivo de los diferentes componentes limitada, siendo el componente Representación Judicial el de mejor desempeño, con solo el 7% de la población objetivo alcanzada en el año 2018.

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 2021²⁶⁴ 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.

En términos cuantitativos, los beneficiarios en los componentes cuya entrada es universal para atender sus necesidades jurídicas, el promedio de atendidos en el período de evaluación fue para Orientación e Información de 661.247 (tasa variación 2018-2021 1,1%); Solución Colaborativa de Conflictos 19.163 (19,5%) y Prevención de Conflictos y Promoción de Derechos 50.847 (-87,7%). Para los componentes especializados, los datos son para Atención Integral de Víctimas de delitos de 3.073 beneficiarios (-15,4%); Práctica profesional de postulantes 1.987 (19,6%) y Defensa Integral de Adultos Mayores 12.552 (año 2021). Finalmente, Representación en Juicio, que está focalizado por criterio socioeconómico, - aunque de acuerdo a diversas normativas pueden ingresar personas a las que no se exige este criterio - los beneficiarios promedio alcanzan a 151.677 (-10,6%).

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**

En el proceso de formulación presupuestaria las CAJ pueden presentar a la Secretaría y Administración general del MinjuDHH propuestas, “metas exploratorias”, para contar con presupuesto adicional para nuevas iniciativas. En la práctica, esta etapa es una mera formalidad, ya que las solicitudes no son por lo general acogidas²⁶⁵, por lo que se pierde una oportunidad de aprovechar los aportes que vienen desde las CAJ.

Se valora 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. Un ejemplo de ello es la materialización de un proyecto para potenciar significativamente el uso del Sistema de reporte y Gestión (SAJ) de apoyo al funcionamiento de las CAJ y la supervisión de la Secretaría y Administración General del MinjuDDHH. En efecto, más que un mejoramiento diseñado cooperativamente entre las CAJ, en la práctica el SAJ fue desarrollado por la CAJMETRO y posteriormente implementado en las demás CAJ, por lo que, eventualmente, este sistema podría no ajustarse a las necesidades específicas de cada una de ellas.

La estimación del costo de los componentes se aplica ex post, lo que implica que la planificación presupuestaria no se realiza por componentes. A juicio del panel evaluador, esta decisión resulta acertada, puesto que la producción de tiempo y recursos de los componentes calculada por cada integrante de las CAJ redundaría en un ejercicio impreciso. De la aplicación de la mencionada metodología, se observa (ex post) que 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 con alrededor de un 22% del presupuesto del programa.

²⁶⁴ 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.

²⁶⁵ Este comentario fue recogido en las reuniones sostenidas con las CAJ.

Por regla general, cerca del 90% de los recursos del programa se originan en las asignaciones provenientes de la Secretaría y Administración General del MinjuyDHH, los que están destinados casi en su totalidad al pago de remuneraciones y gasto en bienes y servicios. Las CAJ complementan sus ingresos con varias fuentes, entre las que cabe destacar el reintegro de licencias médicas, las costas judiciales y los convenios. De ellas, sólo las costas judiciales y los convenios constituyen ingresos propiamente tal, ya que el reintegro de licencias médicas únicamente permite mantener la capacidad operativa de las CAJ cuando por distintas razones un funcionario presenta licencias médicas.

Considerando lo anterior, los recursos que efectivamente provienen de fuentes externas se generan principalmente a través de la firma de convenios con Municipios y Universidades para que las CAJ incrementen la oferta de servicios en aquellos Municipios y/o regiones en las que se emplazan las entidades con las que se firman los convenios. Además, permiten financiar inversiones tanto en equipamiento como en implementación tecnológica. Sin embargo, esta fuente, que alcanza una importancia relativa de entre 4% (2018) y 7% (2021) del presupuesto, tiene la limitación de ser altamente inestable, ya que la renovación de los convenios está condicionada a la voluntad de la autoridad política. Se debe agregar que las contrapartes suelen no cumplir con los pagos comprometidos debido a sus propios compromisos financieros adquiridos en cada período presupuestario.

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, las que se explican, principalmente, por el carácter altamente dinámico de los convenios que las CAJ establecen con municipios o universidades. 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. A pesar de que su presupuesto no supera en ningún caso el 2% de los recursos, resulta pertinente revisar en qué medida esta proporción de los recursos debe destinarse a formar a futuros abogados.

Por otro lado, al analizar el costo unitario de las prestaciones “exitosas” se observa que los componentes CAVI y Representación Judicial, que están entre los más caros de producir, son al mismo tiempo aquellos que más éxito tienen en sus indicadores de eficacia (egresos integrales de víctimas de delitos violentos y causas judiciales con resultado favorable o advenimiento). Por el contrario, en el caso aquellos componentes de menor costo unitario de producción, se observan tasas de eficacia substancialmente menores (Casos terminados en orientación e información sin requerir gestiones posteriores). En resumen, 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).

La comparación con otros programas se ve dificultada por la alta especificidad de los servicios entregados por las CAJ. Se realizó, en todo caso, una comparación con las Unidades de Justicia Vecinal (UJV) a partir

de la evaluación realizada por Dipres a éstas el año 2013²⁶⁶. 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. Ambos hechos proporcionan nociones de mayor eficiencia en las CAJ que en las UJV en la producción de los dos componentes analizados.

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 de que se trate.

✓ **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, las que se situaron entre el 75% y 77% de todas las causas cerradas anualmente²⁶⁷, como en la Solución Colaborativa de Conflictos (SCC), en que estos porcentajes de acuerdos en SCC respecto del total de casos terminados fueron desde un 58,3% hasta un 77,7%, con un promedio general del 66%²⁶⁸. 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.

2. RECOMENDACIONES

Diseño del programa

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. Por ejemplo, la participación en audiencias en los Patrocinios Judiciales de Familia. Así mismo, especificar en qué componentes o actividades los practicantes no deberían participar.
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.

²⁶⁶ Dipres(2013). Informe Final. Estudio Práctico de Unidades de Justicia Vecinal. Óp. Cit.

²⁶⁷ En el Ministerio Público de Chile estos se sitúan entre el 46% y 65%.

²⁶⁸ En la Mediación realizada por la Dirección del Trabajo sus porcentajes son del 60% y en España estos resultados no llegan al 20%.

También revisar si en los componentes debiera considerarse las potenciales desigualdades en su provisión y cómo el programa se haría cargo de ellas. Aquí debería explicitarse la eventualidad de una provisión diferenciada o específica de los componentes, así como su modo de producción, dependiendo si está dirigido a hombres o 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. Naturalmente, para que ello sea posible, se requiere avanzar en tener un sistema en línea donde todas las unidades ingresen los datos.
 - 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 En el indicador del componente OI que mide los casos terminados sin que se requiera de gestiones posteriores, separar aquellas consultas generales que no son temas propios del programa, de aquellas que sí corresponden a los objetivos de las CAJ.
 - 4.5 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). Como las listas de espera son dinámicas, pudiera tomarse un promedio mensual (medido al final de cada mes) de las personas que esperan ser atendidas.

Implementación del programa

1. Ejecución de los Componentes

- 1.1 **Orientación e Información en Derecho.** Realizar un informe por CAJ que analice las estrategias de implementación de la atención online; detectar los efectos positivos o negativos en la calidad del servicio, analizando la encuesta de satisfacción de usuarios (dividir los datos por atención presencial y a distancia) y procesando la opinión de algunos profesionales a cargo. A partir de allí se sugiere levantar un plan de trabajo común para mantener y potenciar esta modalidad de servicio, de estimarse pertinente el otorgamiento de orientación y asesoría jurídica a través de medios remotos.
- 1.2 **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.
- 1.3 **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 meses²⁶⁹ como máximo, entendiendo que habrá casos que demoran 8 meses y otros 4 meses dependiendo de la complejidad.

²⁶⁹ 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.

1.4 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.

2. Demanda de nuevos usuarios

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.

3. Aspectos organizacionales

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).

4. Monitoreo y Seguimiento

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

5. Gestión financiera del programa:

5.1 Mejorar el ejercicio de planificación presupuestaria mediante herramientas de gestión, con un mayor grado de participación y probabilidad de éxito que las actuales “metas exploratorias”. En tal sentido, más allá de consultar a las regiones sobre iniciativas que podrían ser financiadas, que el proceso de formulación del presupuesto exploratorio sea una instancia colaborativa donde se concuerden las prioridades de cada ejercicio presupuestario.

5.2 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.

IV. BIBLIOGRAFÍA

Aldunate, E – Córdoba, J. Formulación de programas con la metodología de marco lógico. Serie Manuales. N° 68. CEPAL-ILPES. 2011 abril.

Arnold, M., Herrera, F., Massad, C. & Thumala, D. Quinta encuesta nacional de Inclusión y exclusión social de las Personas Mayores en Chile: Opiniones de la población chilena respecto al envejecimiento poblacional. Ediciones Servicio Nacional del Adulto Mayor. 2018.

Bolívar, Daniela et al. Proyecto: Propuesta de un Servicio de Defensoría y de Atención Integral para personas que han sufrido delitos en el territorio nacional. Informe Final. Concurso de Políticas Públicas UC.2020 diciembre.

Bolívar, D. The local practice of restorative justice: Are victims sufficiently involved?. 2015

Bolívar y Vanfraechem. Restorative justice and victims of crime. 2015.

CAJBIOBIO. Informe Cuatrimestral meta N°4.2 Enero – Diciembre. Cumplimiento de metas asociadas a indicadores del SIG 2020. Región de Aysén.

CAJBIOBIO. Informe Cuatrimestral meta N°4.2 Enero – Diciembre. Cumplimiento de metas asociadas a indicadores del SIG 2020. Región de Los Lagos.

CAJBIOBIO. Informe Cuatrimestral meta N°4.2. Enero – Diciembre. Cumplimiento de metas asociadas a indicadores del SIG 2020. Región de Ñuble.

CAJMETRO. Informe Anual con Resultados y Análisis de Medición de Indicadores SIG. Acumulado Enero a Diciembre 2020. Región de Maule.

CAJMETRO. Informe Anual con Resultados y Análisis de Medición de Indicadores SIG. Acumulado Enero a Diciembre 2020. Dirección Regional de Magallanes.

CAJMETRO. Informe Anual con Resultados y Análisis de Medición de Indicadores SIG. Enero a Diciembre 2020. Región Metropolitana

CAJTA. Informe Sistema de Indicadores de Gestión. Periodo: Enero – Diciembre 2020. Región de Tarapacá;

CAJTA. Meta N°4.2. Informe Final Indicadores SIG. Periodo enero – diciembre 2020. Región de Atacama;

CAJVAL. Meta N°2. Ejecución de un plan nacional de visibilización de las Corporaciones de Asistencia Judicial. Regiones de Atacama, Coquimbo y Valparaíso. 2019.

CAJVAL. Meta N°4.2. Informe Final Indicadores SIG. Periodo enero – diciembre 2020

CAJVAL. Meta N°4.2. Informe Final Indicadores SIG. Periodo enero – diciembre 2020. Región de Coquimbo

Cámara de Comercio de Santiago. Programa de Mediaciones Online. 2020

Cárdenas Olmos; CI; Grunert Fernández; Soledad y Vásquez Machuca; Marcela. La víctima en el proceso penal una propuesta de abordaje para la fase de resolución judicial. Págs 71 a 92 En; CAJVAL Atención a víctimas de delitos violentos. Reflexiones desde la práctica (2001-2007). 2007, julio

Centro de Sistemas Públicos de la Universidad de Chile. Evaluación del Programa de Licitaciones de Defensa Penal Pública de la Defensoría Penal Pública. 2017.

CEP. Estudio Nacional de Opinión Pública. 2021 agosto

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.

Claro E, Eliana; García G, José Francisco. Reforma a la Justicia Civil y Comercial en Chile. Libertad y Desarrollo. Serie Informe Justicia 9. 2012 abril.

Corporación de Asistencia Judicial. Tercera Etapa del Estudio de Cargas de Trabajo en las Corporaciones de Asistencia Judicial. Informe Final Estudio Carga Laboral, 2018

Corporaciones de Asistencia Judicial - FENADAJ. Informe Tercera Etapa del Estudio Propuesta de Escala de Remuneraciones. Meta Continuidad 2016-2018.

Corporación Latinobarómetro. Informe Chile 2020.

Couture, Eduardo; Fundamentos del Derecho Procesal Civil. Cuarta Edición. Euros Editores. Buenos Aires, Argentina. 2010.

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

DIPRES. Contenido proyecto de ley de presupuestos para el año 2016. Ministerio de Justicia.

DIPRES. Informe Final. Corporaciones de Asistencia Judicial. 2014 Enero – Junio.

Dipres. Informe Final. Estudio Práctico de Unidades de Justicia Vecinal. Ministerio de Justicia. 2013 Agosto

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

Dirección del Trabajo. Mediación. Chile. <https://www.dt.gob.cl/portal/1629/w3-article-121650.html>

Durston, John. Capital social: parte del problema, parte de la solución, su papel en la persistencia y en la superación de la pobreza en América Latina y el Caribe, En R. Atria y otros. Capital Social y reducción de la pobreza en América Latina y el cambio: en busca de un nuevo paradigma. Libro de la CEPAL N° 71. Santiago, Chile 2003, Enero.

Espinosa, Pamela G. Mediación penal dentro de la justicia restaurativa. Una perspectiva desde la victimología En; CAJVAL Atención a víctimas de delitos violentos. Reflexiones desde la práctica (2001-2007). 2007, julio

Facultad de Derecho Universidad de Chile. Estudio Práctico Mediación Civil en Juzgados de Letras de San Bernardo y Viña del Mar. 2021

Facultad de Derecho Universidad de Chile. Estudio sobre Acceso a la Justicia en Personas LGBTI+. Informe final. 2022.

Felstiner, W., Abel, R., & Austin, S. The Emergence and Transformation of Disputes: Naming, Blaming, Claiming. Law and society review, 631 - 654.1980

Fiscalía de Chile Estadísticas. <http://www.fiscaliadechile.cl/Fiscalia/estadisticas/index.do?d1=10>

FLACSO. Evaluación de Resultados e Impacto del Estudio Práctico de las Unidades de Justicia Vecinal. 2014

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.

Foro de Expertos en Seguridad Ciudadana. Diagnóstico de la Seguridad Ciudadana en Chile. 2004 16 de abril. Documento de trabajo N° 1. Ministerio del Interior.

Frontaura, Carlos y otros. Proyecto pertinencia y posibilidad de implementar juzgados vecinales en Chile. En Pontificia Universidad Católica de Chile. Camino al Bicentenario y propuestas para Chile. 2007.

Fundación Paz Ciudadana. Índice de daño del delito de Chile: Una nueva manera de analizar la criminalidad en nuestro país. Resumen Ejecutivo. 2022 Enero.

García Bernal, Nicolás. Políticas del Estado para enfrentar la brecha digital en Chile. Asesoría Técnica Parlamentaria. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, 2020 abril.

GfK Adimark. Encuesta nacional de necesidades jurídicas y acceso a justicia. Subsecretaría de Prevención del Delito, Ministerio del Interior. 2015 julio.

Gobierno de Chile – CAJ. Modelo de Atención. Línea de Solución Colaborativa de Conflictos. 2015 junio.

Grunert Fernández, Soledad; Vásquez Machuca; Marcela. Victimología: aproximaciones para un modelo de intervención integral con víctimas. Págs 33 a 52. En; CAJVAL Atención a víctimas de delitos violentos. Reflexiones desde la práctica (2001-2007). 2007, julio

Guerra, L et al. Hacia un modelo integral de política pública para la mediación: un análisis de las instituciones sectoriales. En Propuestas para Chile. Concurso Políticas Públicas UC. 2018.

Instituto Nacional de Estadísticas, Estimaciones y Proyecciones de Población 2002-2035, www.ine.cl/estadisticas

LEY N° 17.995 Concede personalidad jurídica a los servicios de asistencia jurídica. 8 mayo 1981

LEY N° 19.828 Crea el Servicio Nacional del Adulto Mayor. 27 septiembre 2002

Ministerio de Desarrollo Social y Familia. CASEN 2013. Nueva Metodología de Medición de la Pobreza por Ingresos y Multidimensional. Serie N° 28 Documentos Metodológicos. Versión revisada: 26 de Enero de 2015.

Ministerio de Desarrollo Social y Familia. CASEN 2015. Ampliando la mirada sobre la pobreza y la desigualdad. 2016 septiembre.

Ministerio de Desarrollo Social y Familia. CASEN 2017. Situación de Pobreza. Síntesis de Resultados. Agosto de 2018.

Ministerio de Desarrollo Social y Familia. Observatorio Social y Familia. Análisis de carencias de la Pobreza Multidimensional en pandemia, 2021.

Ministerio de Justicia DFL-944. DTO 944 2.07.1981. Aprueba estatutos por los cuales se regirá la "Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso".

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-994. DTO 994 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-1. DFL18632 del 04.12.1987 Aprueba estatutos de la "Corporación de Asistencia Judicial de las regiones de Tarapacá y Antofagasta".

Ministerio de Justicia. Oficio Ord. N° 793 22 de enero de 2015. Aprueba Mecanismo de Focalización en los Servicios de Asistencia Jurídica de las Corporaciones de Asistencia Judicial. Instrumento actualizado en virtud del Oficio Ord. N° 685 de 2018.

Ministerio de Justicia. Reglamento de Práctica profesional de postulantes al título de abogado contenido en el Decreto Supremo N° 265 de 1985.

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Informe de cumplimiento del Compromiso Institucional 2018, 2019, 2020, 2021. Corporación de Asistencia Judicial Región del Biobío.

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Informe de Gestión Corporaciones de Asistencia Judicial. Año 2018, 2019 y 2020.

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Oficio Ord. N° 840. Informa lineamientos técnicos para la focalización de la línea de atención integral a víctimas de delitos. 4 febrero 2019

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Proyecto de Ley que crea el Servicio Nacional de Acceso a la Justicia y la Defensoría de Víctimas de Delitos. 2021 <https://www.minjusticia.gob.cl/proyecto-de-ley-que-crea-el-servicio-nacional-de-acceso-a-la-justicia-y-la-defensoria-de-victimas-de-delitos-2>

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Resultados de los procesos de participación ciudadana para el diagnóstico del Plan Nacional de Acceso a la Justicia. 2020 Enero.

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos - Corporaciones de Asistencia Judicial. "Modelo de Atención de Centros y Unidades de Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos", Diciembre 2016.

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos - Corporaciones de Asistencia Judicial. Protocolo de Asistencia Jurídica para Personas Mayores 2019 Diciembre.

Ministerio de Salud. Pandemia 2022. COVID 19 en Chile. 2022

Ministerio del Interior y Seguridad Pública. Subsecretaría de Prevención del Delito. Encuesta Nacional Urbana de Seguridad Ciudadana (ENUSC 2020).

Ministerio Público. Boletín Estadístico Anual. Enero-diciembre 2020.

Ministerio Público - Fiscalía Nacional. Boletín Institucional Enero-Diciembre 2021. www.fiscaliadechile.cl

Ministerio Secretaría General de la Presidencia. Mensaje de S.E. el Presidente de la República con el que se inicia un proyecto de Ley que crea el Servicio Nacional de Acceso a la Justicia y la Defensoría de Víctimas de Delitos. Mensaje N° 496-368. Santiago, 3 enero 2021.

Nash, Claudio, Núñez, Constanza; Troncoso, Camila. Existe en Chile una garantía efectiva del acceso a la justicia en condiciones de igualdad. Pp. 307-351. En Derecho de Acceso a la justicia: Aportes para la construcción de un acervo latinoamericano. Centro de Estudios de Justicia de las Américas, CEJA 2017.

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

Organización de Estados Americanos. Convención Americana sobre derechos humanos suscrita en la Conferencia especializada Interamericana sobre derechos humanos (b-32). San José, Costa Rica 7 al 22 de noviembre de 1969.

PNUD. Manual de Políticas Públicas para el Acceso a la Justicia. Buenos Aires, 2005

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. Informe Final. 2013 Junio.

Protocolo que regula las condiciones generales para la realización de la práctica profesional de los postulantes al título de abogado suscrito entre la Subsecretaría de Justicia y las CAJ el 10 de agosto del año 2009.

Proyecto de Ley que Crea el Servicio Nacional de Acceso a la Justicia y la Defensoría de Víctimas de Delitos, Enero 2021. Boletín 13.991-07.

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.

Securities and Exchange Commission. United States of America. ACT OF 1934 Release No. 79795 / January 13, 2017. <https://www.sec.gov/litigation/admin/2017/34-79795.pdf>.

Subsecretaría de Prevención del Delito. Catálogo priorizado de delitos Programa Apoyo A Víctimas. 2020, julio.

Subsecretaría de Prevención del Delito. Diagnóstico Nacional de Víctimas del Delito en Chile. 2019.

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. Subsecretaría de Prevención del Delito, Santiago, Chile. 2011.

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. Protocolo de actuación para la atención en justicia con enfoque de género y diversidad sexual. 2020 agosto. 1° edición.

Universidad Diego Portales. Centro de Derechos Humanos. Informe anual sobre los derechos humanos en Chile. Capítulo Acceso a la Justicia. 2008

Varios autores. Diagnóstico sobre el acceso a la justicia en Chile. Herramientas EUROsociAL. Nº 55. 2020 noviembre. Programa EUROsociAL – Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de Chile.

Wilhelm, Javier. Documento conceptual de referencia y propuesta de modelo unificado. 2013 septiembre.

V. ENTREVISTAS REALIZADAS

Fecha	Participantes
2021	
30 noviembre	Marcela Uribe. Subsecretaría de Justicia. Paloma Domínguez. Subsecretaría de Justicia. Gustavo Olivera. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (MINJU y DDHH) Jimena Federici. Dirección de Presupuesto (DIPRES) María Fernanda Valderrama. DIPRES Patricio Navarro. Evaluador Cristian Letelier. Evaluador Rodrigo Salas. Evaluador
2 diciembre	Marcela Uribe. Subsecretaría de Justicia. Paloma Domínguez. Subsecretaría de Justicia. Gustavo Olivera. MINJU y DDHH Ana Castillo. Subsecretaría de Justicia Rodrigo Díaz. DIPRES Jimena Federici. DIPRES María Fernanda Valderrama. DIPRES Patricio Navarro. Evaluador Cristian Letelier. Evaluador Rodrigo Salas. Evaluador
9 diciembre	Marcela Uribe. Subsecretaría de Justicia. Gustavo Olivera. MINJU y DDHH Ana Castillo. Subsecretaría de Justicia Jimena Federici. DIPRES María Fernanda Valderrama. DIPRES Patricio Navarro. Evaluador Cristian Letelier. Evaluador Rodrigo Salas. Evaluador
13 diciembre	Marcela Uribe. Subsecretaría de Justicia. Gustavo Olivera. MINJU y DDHH Ana Castillo. Subsecretaría de Justicia Jimena Federici. DIPRES Karen Delgado. DIPRES Patricio Navarro. Evaluador Rodrigo Salas. Evaluador
29 diciembre	Marcela Uribe. Subsecretaría de Justicia. Gustavo Olivera. MINJU y DDHH Paloma Domínguez. Subsecretaría de Justicia. Rosario Donoso. Ministerio Desarrollo Social y Familia Jimena Federici. DIPRES Karen Delgado. DIPRES Patricio Navarro. Evaluador Cristian Letelier. Evaluador Rodrigo Salas. Evaluador
2022	
10 enero	Marcela Uribe. Subsecretaría de Justicia. Juan Espinoza. Subsecretaría de Justicia Jimena Federici. DIPRES Patricio Navarro. Evaluador Rodrigo Salas. Evaluador
13 enero	Marcela Uribe. Subsecretaría de Justicia. Juan Espinoza. Subsecretaría de Justicia Rodrigo Salas. Evaluador
1 febrero	Marcela Uribe. Subsecretaría de Justicia. Marta Saldaña. Subsecretaría de Justicia.

	Gustavo Olivera. MINJU y DDHH. Karen Delgado. DIPRES Patricio Navarro. Evaluador Cristian Letelier. Evaluador Rodrigo Salas. Evaluador
2 febrero	Marcela Uribe. Subsecretaría de Justicia. Rodrigo Salas. Evaluador
11 febrero ²⁷⁰	Corporación de Asistencia Judicial de la región de Valparaíso (CAJVAL).
14 febrero	Corporación de Asistencia Judicial de la región del BíoBío (CAJBIOBIO)
14 febrero	Corporación de Asistencia Judicial de la región Metropolitana (CAJMETRO)
16 febrero	Corporación de Asistencia Judicial de las regiones de Tarapacá y Antofagasta (CAJTA)
14 marzo	Marcela Uribe. Subsecretaría de Justicia Jimena Federici. DIPRES Rodrigo Salas. Evaluador
29 marzo	Marcela Uribe. Subsecretaría de Justicia. Ana Castillo. Subsecretaria de Justicia Marta Saldaña. Subsecretaría de Justicia. Gustavo Olivera. MINJU y DDHH Jimena Federici. DIPRES Patricio Navarro. Evaluador Cristian Letelier. Evaluador Rodrigo Salas. Evaluador
5 mayo	Marcela Uribe. Subsecretaría de Justicia. Ana Castillo. Subsecretaria de Justicia Gustavo Olivera. MINJU y DDHH Jimena Federici. DIPRES Patricio Navarro. Evaluador Cristian Letelier. Evaluador Rodrigo Salas. Evaluador

²⁷⁰ Se realizaron 4 reuniones, una por cada CAJ con una duración promedio de dos a dos horas treinta minutos. Participaron usualmente el director de cada CAJ o un subrogante, un profesional del área de Administración y Finanzas y profesionales vinculados al seguimiento de los componentes o responsables de su ejecución. Así mismo, estuvieron en estos encuentros, al menos, dos representantes del panel evaluador y un profesional de DIPRES. En el marco de estas reuniones se llevó a cabo entrevistas, las que fueron grabadas, y se utilizó una pauta para guiar la conversación. Metodológicamente, se trató de una entrevista semiestructurada con una guía temática, pero se dejaba a los participantes libremente pasar de un tema a otro, cuidando que al final se cubriera todos los tópicos considerados. Estos temas fueron: a) La organización y su funcionamiento; b) Gestión de los recursos; c) Los resultados alcanzados; d) Entrega de los servicios (Componentes); y e) Otros aspectos (por ejemplo, opinión sobre el proyecto de ley sobre la nueva institucionalidad). Los evaluadores analizaron individualmente los tópicos que les interesaban para efectos de los diferentes temas a ser abordados en el marco de la presente evaluación. Lo anterior permitió hacer análisis que complementarían los datos y documentos disponibles. Se comprometió con los profesionales de las CAJ que las intervenciones serían anónimas y solo se citaría en el documento de evaluación la opinión de la CAJ como un todo.

Guía de entrevista a la CAJ

INSTRUCTIVO:

Reuniones virtuales con representantes de cada CAJ. Se sugiere un máximo de 5 profesionales de las CAJ

Para los entrevistados

Se le explica el objetivo de la entrevista con relación a la evaluación en el marco del EPG. Se señalan los tópicos que se abordarán a) La organización y su funcionamiento; b) Gestión de los recursos; c) Los resultados alcanzados; d) Entrega de los servicios (Componentes); e) Otros aspectos (Opinión sobre el proyecto de ley sobre la nueva institucionalidad)

Se le pide el consentimiento para grabar para efectos del análisis, pero que las opiniones emitidas se mantendrán confidenciales. Solo se hará mención de la CAJ desde donde proviene la información. Explicitar que la duración de la entrevista será de máxima dos horas.

Antes de comenzar a presentar a los entrevistadores y pedir a los entrevistados su nombre y cargo.

Para los entrevistadores

Se trata de una entrevista semiestructurada con preguntas orientadoras para abordar los diferentes tópicos. Por la amplia gama de temas se debe ir abordando y profundizando los temas se debe considerar la saturación de la información. Esto es, por ejemplo, si en las dos primeras entrevistas la conversación del componente 1 de Orientación e Información se repiten las descripciones de su modo de producción, entonces en la tercera entrevista acortar el tiempo para tratar este tema y, eventualmente, omitir su tratamiento. Así mismo, pueden aparecer otros temas (hallazgos) que pueden abordarse en las siguientes entrevistas.

GUÍA DE LA ENTREVISTA

Los Componentes entregados

Breve explicación de cómo se aplican los componentes:

1.- Orientación e información en Derecho.

Descripción y población

2.- Solución colaborativa de conflictos

Descripción

Población. ¿Por qué su provisión es universal?

3 Representación en Juicio o Patrocinio Judicial

Descripción

Población. ¿Cómo se aplican los instrumentos de focalización: Registro Social de Hogares (RSH), Entrevista de Primera Atención (EPA), otros criterios?

4 Atención Integral A Víctimas De Delitos Violentos

Descripción

Población. ¿Por qué su provisión es universal?

¿Cómo funciona la coordinación con otras entidades relacionadas? ¿Existe el riesgo de duplicar los esfuerzos?

¿Consideran apropiado que la propuesta de la nueva institucionalidad de acceso a la justicia, una lo que realiza la Subsecretaría de Prevención del delito con las CAJ en este componente?

5 Prevención de Conflictos y Promoción de Derechos

Descripción

Población

¿Cómo se genera este componente? ¿Se considera que es útil?

6.- Práctica Profesional de Postulantes al título de Abogado

Descripción

Población

¿Cuáles son los criterios para llenar los cupos?

¿Cómo se gestiona los convenios para su aplicación con otras entidades?

¿Cuáles son las tareas que realizan los practicantes en relación a los componentes?

¿Lo que realizan los practicantes es un esfuerzo adicional para las CAJ o es un aporte para lograr que las personas accedan a la justicia?

7 Defensa Jurídica Integral a Adultos Mayores

Descripción

Población (Focalización). ¿Aplican algún criterio de focalización? ¿Cómo se aplican los instrumentos de focalización: Registro Social de Hogares (RSH), Entrevista de Primera Atención (EPA), otros criterios?

SEGUIMIENTO Y MONITOREO (S&M)

¿Cuáles son los instrumentos de los que se dispone para el S&M? ¿Existen protocolos de levantamiento de la información?

¿Cómo funciona el reporte mensual hacia la Subsecretaría de la PLANILLA DE REGISTRO MENSUAL?

¿Se tienen sistemas propios de las CAJ?

¿Cuál es la evaluación que se hace del sistema de S&M? (Disponibilidad, actualización, utilidad, pertinencia, calidad, oportunidad)

ORGANIZACIÓN

¿Cómo se vincula el Departamento de Asistencia Jurídica (DAJ) con la CAJ y entre las CAJ?. ¿Existen canales de relación formales? ¿Se produce el traspaso de experiencia técnica?

¿Cuáles son las fortalezas y debilidades de esta estructura?

¿Los recursos humanos con que cuentan son suficientes y adecuados para generar los componentes y obtener los resultados?

¿Qué aportaría la nueva institucionalidad propuesta al trabajo de las CAJ? (Organización. RRHH, Componentes y Resultados)

RECURSOS

¿Cómo se realiza la gestión presupuestaria en cada año? ¿Cuál es el rol de la Subsecretaria? ¿Cómo se evalúa este proceso? ¿Se tienen algunas recomendaciones para su mejora?

¿Cuáles son los criterios para signar los recursos entre los distintos componentes?

¿Cuál es la importancia de los convenios con otras entidades (municipios) para apalancar recursos?

¿Los recursos financieros son consistente y coherentemente para producir los bienes y/o servicios definidos y lograr resultados?

RESULTADOS

¿Cómo se evalúa el aporte de las CAJ para solucionar el problema público del acceso a la Justicia?

Salvo Val, Usuarios de OI se mantuvo o disminuyó menos. No ocurre lo mismo con SCC. ¿Por qué?

CAJTA: Componente 3 Representación Judicial. ¿Qué significa que los Casos presentados ante los tribunales del total de casos sea un porcentaje menor que el de lo otras CAJ.

Componente Personas mayores

CAJBíoBio. 6385; le sigue RM 2.314. ¿Cómo opera la atención? ¿Qué ocurrió el año 2021 en BíoBío?

VI. ANEXOS DE TRABAJO

Anexo 1: Reporte sobre el estado y calidad de la información disponible para evaluar el programa.

A. Bases de datos con información relevante para la evaluación

Nombre	Planilla de registro de centros de atención jurídico social o consultorios jurídicos por región.
Descripción	Recoge en tabla Excel las actividades de los Centros de Atención Jurídico Social o Consultorios Jurídicos que están vinculados a la producción del componente Orientación e Información en Derecho, Solución Colaborativa de Conflictos, Patrocinio Judicial y Prevención de Conflictos y Promoción de Derechos. Esta información es enviada al Departamento de Asistencia Jurídica del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos por parte de las Corporaciones de Asistencia Judicial.
Período de vigencia	2018 - 2021
Universo de medición de las variables (censo/muestra).	Universal
Frecuencia de medición	Mensual
Campos / Variables	<p>Personas Ingresadas por línea de atención (sexo, nacionalidad y pertenencia a pueblos originarios; Casos y causas ingresados al Centro por línea de atención.</p> <p>Línea orientación e información (OI) en derecho: Personas ingresadas; Casos ingresados, Otras gestiones de carácter extrajudicial, Casos terminados (Ingreso a Solución Colaborativa de Conflictos, Ingreso a la Sección Judicial, Derivado a Centro CAJ, Derivado a Mediación Licitada, Derivado a otra Institución, Suficientemente informado / orientado).</p> <p>Línea de Solución Colaborativa de Conflictos (SCC): Casos ingresados, Casos en que no se realizó Conciliación o de Término Administrativo, Casos Terminados (Casos Terminados con acuerdo, Caso terminado sin acuerdo); Casos Vigentes; Atenciones realizadas por el Centro en el mes en la línea SCC (N° de sesiones individuales, N° de sesiones conjuntas, N° de sesiones de asesoría jurídica, N° de gestiones de seguimiento de casos.</p> <p>Línea Judicial: Registro Ingreso de Sistema de Focalización; Casos ingresados; Causas ingresadas al Tribunal; Causas terminadas (Causas terminadas con resultado favorable, Causas terminadas con resultado desfavorable, Causas terminadas por disposición administrativa de la Corporación, Causas terminadas por orden del Tribunal); Causas Vigentes; Audiencias celebradas en Tribunales de Familia; Gestiones realizadas en el mes, en el contexto de casos derivados a la línea judicial o causas patrocinadas; Curadurías.</p> <p>Línea Prevención de Conflictos y Promoción de Derechos. Prevención de conflictos (Capacitación y desarrollo de habilidades, y Otras intervenciones comunitarias), promoción de derechos (Difusión de derechos y Capacitación) y Trabajo en Redes.</p>
Juicio del panel respecto de la calidad de la información y posibilidades de uso en la evaluación.	Registro mensual que todas las CAJ envían de acuerdo a conceptos que están homologados por un documento elaborado por el Departamento de Asistencia Jurídica del MinjuDDHH. Esta información permitirá medir los componentes y los resultados de propósito.

Nombre	Planilla de Registro de Centros de Atención Integral a Víctimas
Descripción	Recoge en tabla Excel las actividades de los Centros de Atención Integral de Víctimas que están vinculados a la producción del componente Orientación e Información en Derecho, Línea Atención a víctimas de delitos violentos y Línea prevención de conflictos y promoción de derechos. Esta información es enviada al Departamento de Asistencia Jurídica del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos por las Corporaciones de Asistencia Judicial.
Período de vigencia	2018 - 2021
Universo de medición de las variables (censo/muestra).	Censal
Frecuencia de medición	Mensual
Campos / Variables	<p>Personas Ingresadas por línea de atención (sexo, la nacionalidad y pertenencia a pueblos originarios; Casos y causas ingresados al Centro por línea de atención.</p> <p>Línea orientación e información (OI) en derecho: Personas ingresadas; Casos ingresados.</p> <p>Línea Atención a víctimas de delitos violentos: Personas ingresadas a la atención, Víctimas directas, Víctimas indirectas, Casos ingresados al CAVI, Número de personas ingresadas por materia/s o el ilícito, Número de casos ingresados por materia/s o el ilícito. La vía de ingreso, de los casos (espontánea, derivación de alguno de los servicios Públicos), casos ingresados por área (jurídica, social, psicológica y psiquiátrica); Gestiones directas e indirectas (jurídicas, sociales y psicológicas); Causas Ingresadas, Terminadas y Vigentes en los Tribunales de Justicia; Registro de Casos Egresados o Terminados (cierre integral de la atención, o cierre administrativo). Causas terminadas área penal (Causas terminadas con resultado favorable, Causas terminadas con resultado desfavorable, Causas terminadas por disposición administrativa de la Corporación, Causas terminadas por orden del Tribunal); Causas Vigentes.</p> <p>Línea Prevención de Conflictos y Promoción de Derechos. Prevención de conflictos (Capacitación y desarrollo de habilidades, y Otras intervenciones comunitarias), promoción de derechos (Difusión de derechos y Capacitación) y Trabajo en Redes.</p>
Juicio del panel respecto de la calidad de la información y posibilidades de uso en la evaluación.	Registro mensual que todas las CAJ envían de acuerdo a conceptos que están homologados por un documento elaborado por el Departamento de Asistencia Jurídica del MinjuDDHH.

Nombre	Planilla de Registro Centros de Mediación
Descripción	Recoge en tabla Excel las actividades de los Centros de Mediación que están vinculados a la producción del componente Orientación e Información en Derecho, Línea Solución colaborativa de conflictos y Línea prevención de conflictos y promoción de derechos. Esta información es enviada al Departamento de Asistencia Jurídica del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos por parte de las Corporaciones de Asistencia Judicial.
Período de vigencia	2018 - 2021
Universo de medición de las variables (censo/muestra).	Censal

Frecuencia de medición	Mensual
Campos / Variables	<p>Antecedentes de Casos Pre-Mediados y No Mediados (Casos Pre Mediados, Casos No Mediados, N° de Sesiones de casos Pre Mediados, Razones de término de casos Pre Mediados y No Mediados, número de gestiones administrativas y/o extrajudiciales).</p> <p>Casos Mediación: N° personas y casos clasificados por materia; número de acciones realizadas (sesiones de mediación, asesoría jurídica, y acciones de seguimiento). Casos mediados por materia (Civil, Familia, Penal, Vecinales o Comunitarias).</p> <p>Estado: Casos Ingresados registrados por materia; Casos Terminados por materia, por tipo de término: Con acuerdo, parcial, sin acuerdo (Incluido términos administrativos), Casos vigentes.</p> <p>Línea Prevención de Conflictos y Promoción de Derechos. Prevención de conflictos (Capacitación y desarrollo de habilidades, y Otras intervenciones comunitarias), promoción de derechos (Difusión de derechos y Capacitación) y Trabajo en Redes.</p>
Juicio del panel respecto de la calidad de la información y posibilidades de uso en la evaluación.	Registro mensual que todas las CAJ envían de acuerdo a conceptos que están homologados por un documento elaborado por el Departamento de Asistencia Jurídica del MinjuDDHH. Esta información permitirá medir los componentes que son proporcionados en esta unidad y los resultados de propósito.

Nombre	Planilla de Registro de Oficinas de Defensa Laboral
Descripción	Recoge en tabla Excel las actividades de las Oficinas de Defensa Laboral que están vinculados a la producción del componente Orientación e Información en Derecho, Patrocinio Judicial, y Línea prevención de conflictos y promoción de derechos. Esta información es enviada al Departamento de Asistencia Jurídica del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos por parte de las Corporaciones de Asistencia Judicial.
Período de vigencia	2018 - 2021
Universo de medición de las variables (censo/muestra).	Censal
Frecuencia de medición	Mensual
Campos / Variables	<p>Personas Ingresadas por línea de atención (sexo, la nacionalidad y pertenencia a pueblos originarios); Casos y causas ingresados a las Oficinas.</p> <p>Línea orientación e información (OI) en derecho: Personas ingresadas; Casos ingresados.</p> <p>Ingresadas a las ODL separadas las que cumplen los criterios de las que no lo cumplen; primera atención recibida; gestiones extrajudiciales realizadas; N° de seguimiento no presenciales; Demandas presentadas (N° usuarios (as) patrocinadas); Causas terminadas con resultado favorable (Sentencia favorable, Conciliación o avenimiento, Pago directo, Transacción); Causas terminadas con resultado desfavorable (Sentencia desfavorable, Desistimiento, Abandono, cancelación o renuncia al patrocinio, Revocación, Archivo); Causas vigentes; Audiencias asistidas por las ODL.</p> <p>Línea Prevención de Conflictos y Promoción de Derechos. Prevención de conflictos (Capacitación y desarrollo de habilidades, y Otras intervenciones comunitarias), promoción de derechos (Difusión de derechos y Capacitación) y Trabajo en Redes.</p>

Juicio del panel respecto de la calidad de la información y posibilidades de uso en la evaluación.	Registro mensual que todas las CAJ envían de acuerdo a conceptos que están homologados por un documento elaborado por el Departamento de Asistencia Jurídica del MinjuDDHH. Esta información permitirá medir los componentes que son proporcionados en esta unidad y los resultados de propósito.
--	---

Nombre	Planilla Centros de Atención Jurídico Social o Consultorios Jurídicos Defensa Jurídica Integral al Adulto Mayor.
Descripción	Recoge en tabla Excel las actividades de los de los Centros de Atención Jurídico Social o Consultorios Jurídicos que están vinculados a la producción del componente Orientación e Información en Derecho, Solución Colaborativa de Conflictos, Patrocinio Judicial y Línea prevención de conflictos y promoción de derechos. Esta información es enviada al Departamento de Asistencia Jurídica del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos por parte de las Corporaciones de Asistencia Judicial.
Período de vigencia	2020 - 2021
Universo de medición de las variables (censo/muestra).	Censal
Frecuencia de medición	Mensual
Campos / Variables	<p>Personas Ingresadas por línea de atención (sexo, la nacionalidad y pertenencia a pueblos originarios); Casos y causas ingresados al Centro por línea de atención.</p> <p>Línea orientación e información (OI) en derecho: Personas ingresadas; Casos ingresados, Otras gestiones de carácter extrajudicial, Casos terminados (Ingreso a Solución Colaborativa de Conflictos, Ingreso a la Sección Judicial, Derivado a Centro CAJ, Derivado a Mediación Licitada, Derivado a otra Institución, Suficientemente informado / orientado).</p> <p>Línea de Solución Colaborativa de Conflictos (SCC): Casos ingresados, Casos en que no se realizó Conciliación o de Término Administrativo, Casos Terminados (Casos Terminados con acuerdo, Caso terminado sin acuerdo); Casos Vigentes; Atenciones realizadas por el Centro en el mes en la línea SCC (N° de sesiones individuales, N° de sesiones conjuntas, N° de sesiones de asesoría jurídica, N° de gestiones de seguimiento de casos).</p> <p>Línea Judicial: Registro Ingreso de Sistema de Focalización; Casos ingresados; Causas ingresadas al Tribunal; Causas terminadas (Causas terminadas con resultado favorable, Causas terminadas con resultado desfavorable, Causas terminadas por disposición administrativa de la Corporación, Causas terminadas por orden del Tribunal); Causas Vigentes; Audiencias celebradas en Tribunales de Familia; Gestiones realizadas en el mes, en el contexto de casos derivados a la línea judicial o causas patrocinadas; Curadurías.</p> <p>Línea Prevención de Conflictos y Promoción de Derechos. Prevención de conflictos (Capacitación y desarrollo de habilidades, y Otras intervenciones comunitarias), promoción de derechos (Difusión de derechos y Capacitación) y Trabajo en Redes.</p>
Juicio del panel respecto de la calidad de la información y posibilidades de uso en la evaluación.	Registro mensual que todas las CAJ envían de acuerdo a conceptos que están homologados por un documento elaborado por el Departamento de Asistencia Jurídica del MinjuDDHH. Esta información permitirá medir los componentes y los resultados de propósito.

Nombre	Planilla de Reporte de Dotación, Cobertura y Actividades Relevantes
--------	---

Descripción	Reporte en Excel de la planta funcionaria de las CAJ por estamentos y por región.
Período de vigencia	2018 - 2021
Universo de medición de las variables (censo/muestra)	Censal
Frecuencia de medición	<i>Mensual</i>
Campos / Variables	Dotación Dirección general y Direcciones regionales; Dotación Unidades Operativas (información por tipo de funcionarios con contrato vigente); Cobertura (Reporte las distintas unidades operativas existentes y la cobertura territorial de la Corporación en cada región); alcance territorial: Unidades operativas a nivel comunal.
Juicio del panel respecto de la calidad de la información y posibilidades de uso en la evaluación.	Permite tener antecedentes de los recursos humanos que atiende los distintos componentes y eventualmente se pueden medir la eficiencia de alguno de ellos.

B. Fuentes de información cualitativa y cuantitativa que fueron útiles para identificar la situación problema que dio origen al programa y que permiten proyectar la situación sin programa

Identificación del documento	Breve descripción del contenido
Adimark. Informe final. Encuesta nacional de necesidades jurídicas y acceso a Justicia. 2015 julio.	Estudio exploratorio nacional donde se dimensionan las necesidades jurídicas de la población, su caracterización y segmentación con respecto a la población residente en Chile y a la vez, en la estimación y caracterización de las necesidades jurídicas insatisfechas, identificando las brechas o barreras de acceso a justicia que enfrenta la población, en particular la más vulnerable. Adicionalmente, se realiza un diagnóstico de los servicios y operadores de justicia a los que recurre la población para satisfacer sus necesidades jurídicas.
Bolivar et al. Proyecto: "Propuesta de un servicio de defensoría y de atención integral para personas que han sufrido delitos en el territorio nacional". Informe Final. Centro UC. Políticas Públicas. 2020 diciembre.	Estudio que presenta una propuesta de política pública para un Servicio Nacional de Atención a Víctimas de delitos en Chile. Se argumenta con referencia internacional la necesidad de proteger a las víctimas. Se identifica a los programas de Atención a Víctimas (PAV) y los Centros de Atención Integral a Víctimas CAVI de las CAJ como los servicios de atención de víctimas más importantes del país. Se realiza un diagnóstico para identificar el estado de la situación de la atención a las víctimas, donde se concluye que la atención está precarizada por modelos de gestión que han implicado una sobreoferta en algunos casos y sub oferta en otros, fragmentación de la atención (especialmente de familias) debido a los criterios contrapuestos de diferentes servicios, alta dependencia del sistema penal y sus requerimientos, y una necesidad de reevaluar sus objetivos de intervención dado el

	perfil de los usuarios y los contextos de victimización que usualmente atienden.
DIPRES. Evaluación Corporaciones de Asistencia Judicial. Informe Final. 2014 enero - junio	<p>Evaluación de diseño, producto y resultados para el período 2010 – 2013 de las CAJ.</p> <p>Entre sus principales resultados está que se consideró que el servicio cumple con garantizar que las personas accedan a mecanismos judiciales y extrajudiciales que permitan resolver sus conflictos jurídicos. Entre sus principales recomendaciones están las de revisar la estructura organizacional y los procesos de las CAJ, de tal forma de solucionar las duplicidades y falta de coordinación entre ellas; avanzar hacia la constitución de un servicio de carácter nacional; 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 el desempeño de la labor del abogado.</p>
DIPRES. Informe final de evaluación. Programas de atención a víctimas: Centros de atención integral a víctimas de delitos Violentos (CAVIS) de las Corporaciones de asistencia judicial; Unidad de atención a víctimas de la Subsecretaría del interior; Centros de asistencia a víctimas de atentados sexuales (CAVAS) de la Policía de investigaciones. 2008 agosto	<p>Se evaluaron tres programas de Atención a Víctimas. En lo que atañe a CAVIS la conclusión fue que debido a la ausencia de información relevante, la falta de mediciones para los años 2004-2007, y la ausencia de metas, impidieron emitir un juicio evaluativo respecto a la eficacia y calidad.</p> <p>Se justifica la continuidad de los 3 programas porque se han identificado adecuadamente el problema que abordan, y la proyección de la población potencial sugiere que dicha necesidad perdurará durante los próximos años, existiendo una oferta pública reducida en esta materia.</p> <p>Entre las recomendaciones específicas para CAVIS están la de fortalecer la línea de patrocinio y representación judicial; desarrollar un sistema de control de gestión de modo que unifique y estandarice los criterios y políticas utilizadas por los distintos CAVIS; y mejorar los sistemas de información en los distintos centros para realizar un monitoreo y seguimiento adecuado a cada uno de los servicios entregados.</p>
Guerra, L et al. Hacia un modelo integral de política pública para la mediación: un análisis de las instituciones sectoriales. En Propuestas para Chile. Concurso Políticas Públicas UC. 2018.	<p>Estudio, de carácter cualitativo, que propone un sistema integral de mediación para el país. Plantea que Chile ha tenido un desarrollo importante en el tema, sin embargo, su regulación aún se caracteriza por la dispersión y falta de sistematización. Se proponen cinco lineamientos: generar unidades de mediación especializadas para resolver conflictos patrimoniales, vecinales, penales y medioambientales; crear una comisión coordinadora del sistema de mediación y resolución adecuada de conflictos; crear una ley general de mediación; impulsar la elaboración de un plan nacional de mediación; y promover la formación y</p>

	educación continua de los mediadores, de acuerdo al ámbito en el que se desempeñan.
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Corporaciones de Asistencia Judicial. Protocolo de Asistencia Jurídica para personas mayores. Santiago. 2019 diciembre.	<p>Protocolo que pone en evidencia las dificultades que experimentan las personas mayores como sujetos de derechos y deberes, y que, dada su condición, poseen particulares necesidades jurídicas que ameritan una especialidad e integralidad en la orientación y asesoría judicial que se les otorga individualmente y desde una perspectiva colectiva, la generación de acciones concretas que permitan remover los obstáculos y barreras que impiden su efectivo acceso a la justicia.</p> <p>Además, pone en evidencia los avances desarrollados en el marco normativo nacional e internacional, destinado a reconocer y respetar los derechos de la población envejecida y la observación de experiencias comparadas que dan cuenta de la sensibilización y reconocimiento efectivo de estos, a través de políticas públicas específicamente dirigidas a las personas mayores.</p>
Ministerio Secretaría General de la Presidencia. Creación del Servicio Nacional de Acceso a la Justicia y Defensoría de Víctimas de delitos. 2021 enero 3.	<p>Documento que argumenta los fundamentos legales que sustentan garantizar el Acceso a la Justicia para todas las personas. Fundamentos con estudios la situación de las personas ante su demanda de necesidades judiciales. Propone reemplazar las actuales Corporaciones de Asistencia Judicial.</p> <p>El proyecto contempla la creación de un Servicio Nacional de Acceso a la Justicia como servicio público descentralizado, dotado de personalidad jurídica y patrimonio propio sometido a la supervigilancia del Presidente de la República, a través del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. El servicio tendrá como objeto, garantizar el acceso a la justicia, otorgando asesoría jurídica a las personas que así lo requieran, además de otorgarles apoyo psicológico y social en los casos que corresponda.</p> <p>El Servicio estará dirigido a todas las personas que requieran información, orientación en derechos para resolver una necesidad jurídica; y defensa y representación jurídicas a quienes no puedan procurárselas por sí mismos o se encuentren en situación de vulnerabilidad.</p>
Nash, Claudio; Núñez, Constanza; Troncoso, Camila. Existe en Chile una garantía efectiva del acceso a la justicia en condiciones de igualdad. Pp. 307-351 En Derecho de Acceso a la justicia: Aportes para la construcción de un acervo latinoamericano. Centro de Estudios de Justicia de las Américas, CEJA 2017.	Estudio que realiza un análisis sobre el significado del acceso a la justicia en la normativa, jurisprudencia y políticas públicas en Chile, la que se compara con el baremo internacional sobre el contenido del derecho de acceso a la justicia desarrollado por el Derecho Internacional de los Derechos Humanos. Además, se aborda el acceso a la justicia de grupos vulnerables o

	vulnerabilizados, con miras al reconocimiento de aspectos problemáticos en la legislación que son subsanados con elementos de la jurisprudencia y de políticas públicas.
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. Informe Final. 2013 junio	El estudio tuvo como objetivo general conocer la percepción y la satisfacción de los postulantes al título de Abogado que realizan su práctica profesional en los 4 Centros de Atención de las Corporaciones de Asistencia Judicial. Se trató de un estudio cuantitativo transversal de carácter exploratorio-descriptivo donde se aplicó una encuesta a 782 egresados que realizaron o estaban realizando su práctica profesional. Además, se realizaron dos Grupos Focales con postulantes y abogados tutores, Caracteriza el proceso que siguen los postulantes en el marco de sus prácticas en las 4 CAJ y sus valoraciones sobre la misma.
Universidad de Concepción. 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 caracteriza a los usuarios del servicio de patrocinio judicial y se identifican las necesidades de las(os) usuarias(os) a partir del servicio prestado. Una conclusión relevante es que “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, detectándose que existe diferencia significativa según género, siendo más relevante para las mujeres. Se recomienda en el estudio diseñar estrategias de educación de la población con respecto a los derechos que la ley reconoce a los ciudadanos. Para el caso de las CAJ se requiere difusión de los servicios de asistencia judicial que prestan las Corporaciones, que permitan que las personas aumenten su nivel de conocimiento de la institución.
Varios autores. Diagnóstico sobre el acceso a la justicia en Chile. Herramientas EUROsociAL. N° 55. 2020 noviembre. Programa EUROsociAL – Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de Chile.	Elabora un diagnóstico de la situación del acceso a la justicia en Chile, identificando como uno de los problemas centrales, la existencia de barreras económicas, sociales, culturales y legales. A nivel institucional identifica la existencia de diversas prestaciones públicas y privadas que, en algunos casos, con una duplicidad de prestadores, lo que deviene en gasto público ineficiente, particularmente en las regiones. Se señala que la carencia de una autoridad o referente técnico en materia judicial incentiva que cada institución entregue el servicio -de orientación, asesoría legal y judicial, y promoción y educación que estime pertinente, sin contar con estándares mínimos de cobertura y calidad definidos previamente, interpretando cada uno lo que estima responde a la necesidad de justicia de su público.

	Se concluye que en este diagnóstico no son solo las brechas de acceso cuya profundidad aún se desconoce, sino que también urge dar articulación a todos los esfuerzos públicos y privados, para que se reconozcan como parte de un mismo sistema, respecto del cual se requiere una autoridad rectora.
--	--

C. Identificar la necesidad de estudio complementario

No se identificó la necesidad de un Estudio Complementario, debido a que la Unidad Central recibe y tiene procesada los datos por resultados y componentes.

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 Y DERECHOS HUMANOS SERVICIO RESPONSABLE: SUBSECRETARÍA DE JUSTICIA				
ENUNCIADO DEL OBJETIVO	INDICADORES		MEDIOS DE VERIFICACIÓN (Periodicidad de medición)	SUPUESTOS
	Enunciado (Dimensión/Ámbito de Control)	Fórmula de Cálculo		
FIN: Contribuir a hacer efectiva la garantía constitucional de igual protección de la ley a todas las personas.				Derecho de Acceso a la Justicia continúe consagrado en la Constitución.
PROPÓSITO: Otorgar servicios jurídicos gratuitos y oportunos para el acceso a la justicia de quienes ²⁷¹ no pueden procurársela por sí mismos ²⁷² .	Porcentaje de causas judiciales terminadas ²⁷³ con sentencia favorable ²⁷⁴ y/o avenimiento ²⁷⁵ en el año t, en relación al total de causas judiciales terminadas que han sido patrocinadas por las Corporaciones de Asistencia Judicial ²⁷⁶ <u>Eficacia/Resultado Intermedio</u>	$\left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de causas judiciales que han sido patrocinadas por las Corporaciones de Asistencia Judicial terminadas con sentencia favorable y/o avenimiento en el año } t}{\text{N}^\circ \text{ total de causas judiciales que han sido patrocinadas por las Corporaciones de Asistencia Judicial terminadas en el año } t} \right) * 100$	Reportes estadísticos de las CAJ.	El acceso a la justicia continúe siendo prioridad para las políticas públicas.

²⁷¹ Población objetivo. Los usuarios deben formar parte de la población más vulnerable (hasta el 5° decil de ingreso).

²⁷² 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), acceder a los servicios que brindan impartición de justicia a través de una resolución pronta, completa e imparcial.

²⁷³ **Causa terminada:** aquella causa declarativa que ha sido fallada por resolución judicial que pone fin a la instancia, o por medio de un equivalente jurisdiccional (de otro tribunal). Quedan excluidas de las causas terminadas aquellas que incurran en situación de cancelación, revocación, abandono o desistimiento, lo que genéricamente se denomina términos de orden administrativo.

²⁷⁴ **Sentencia favorable:** Si el patrocinado es demandante, cuando el Tribunal acogió total o parcialmente la acción entablada. En el caso del patrocinado demandado, el tribunal rechazó la acción del demandante. En los juicios laborales incluye: Acoge, acoge parcialmente, Acoge y dicta sentencia de reemplazo. (sentencia dictada por un tribunal superior que acoge recurso).

²⁷⁵ **Avenimiento:** Es el acto procesal por el cual las partes vinculadas a un proceso convienen en terminar el juicio estableciendo las condiciones que cada parte ha de cumplir. El avenimiento puede ser producto del llamado a conciliación que haga el juez, o producto de la actividad de las mismas partes.

²⁷⁶ No están consideradas los casos asistidos en los Centros de Atención Integral a Víctimas (CAVI).

<p>Porcentaje de casos resueltos vía Solución Colaborativa de Conflictos (SCC), en relación al total de casos terminados vía SCC en las CAJ.</p> <p><i>Eficacia/Resultado Intermedio</i></p>	<p>(Número de casos tramitados, terminados y resueltos²⁷⁷ vía Solución Colaborativa de Conflictos (SCC) en el año t/Número total de casos tramitados y terminados vía SCC en el año t)*100</p>	<p>Reportes estadísticos de las CAJ.</p>
<p>Porcentaje de acuerdos SCC y resultados judiciales favorables, cuyo cumplimiento se corrobora un año después.</p> <p><i>Calidad / Resultado Final</i></p>	<p>(Número de acuerdos SCC y resultados judiciales favorables, cuyo cumplimiento se corrobora en año t/ N° acuerdos SCC y resultados judiciales favorables en año t-1 que componen la muestra²⁷⁸) *100</p>	<p>Reportes estadísticos de las CAJ²⁷⁹. Muestra levantada y aplicada en cada CAJ</p>
<p>Ejecución presupuestaria. Porcentaje de gasto devengado del programa respecto del presupuesto inicial (aprobado por Ley de Presupuesto)</p> <p><i>Economía/Proceso</i></p>	<p>(Presupuesto devengado en el año t/ Presupuesto inicial en el año t)*100</p>	<p>Informe presupuestario</p>
<p>Porcentaje de gasto de administración del programa respecto del gasto total del programa</p> <p><i>Eficiencia/Proceso</i></p>	<p>(Gasto de administración en el año t/ Gasto total año t)*100</p>	<p>Informe presupuestario</p>
<p>Aporte de terceros. Porcentaje de recursos aportados por terceros al Programa respecto al total de recursos del programa</p> <p><i>Economía/Proceso</i></p>	<p>(Ingreso total de aportes de terceros en el año t/ total de recursos del programa año t)*100</p>	<p>Informe presupuestario</p>

²⁷⁷ Resueltos incluye los casos terminados con acuerdo y acuerdo parcial.

²⁷⁸ La muestra aplicada en las 4 CAJ se conforma con el 25% de los casos SCC terminados el año anterior con acuerdo total o parcial en Consultorios Jurídicos y Centros de Mediación; y con 7 causas terminadas un año atrás con sentencia favorable o avenimiento en Consultorios Jurídicos y Oficinas de Defensa Laboral (ODL). La encuesta se aplica 2 veces en el año, en los centros de atención emplazados en capitales regionales, capitales provinciales y comunas de más de 100.000 habitantes).

²⁷⁹ Muestra levantada en cada CAJ. MinjuDDHH. MINUTA REF: Indicadores de resultado y calidad. Instructivo proveniente de la DAJ

COMPONENTES:				
1) Orientación e información en Derecho ²⁸⁰ .	Tasa de variación de casos ingresados a Orientación e Información en año t respecto de año t-1, considerando todas las unidades operativas. <i>Eficacia / Proceso</i>	$(N^{\circ} \text{ casos ingresados a OI año } t / N^{\circ} \text{ casos ingresados a OI año } t-1, \text{ considerando todas las unidades operativas}) - 1 * 100$	Reportes estadísticos de las CAJ.	El acceso a la justicia continúe siendo prioridad para las políticas públicas.
	Tiempo promedio de espera entre agendamiento y atención OI en capitales regionales, provinciales y comunas de más de 100.000 habitantes. <i>Calidad / Proceso</i>	$\sum \text{ días de espera entre agendamiento y atención OI en el año } t / N^{\circ} \text{ de casos OI ingresados en el año } t.$	Reportes estadísticos de las CAJ. Muestra levantada y aplicada en cada CAJ	
	Porcentaje de usuarios que califican el servicio de Orientación e Información en Derecho como bueno o muy bueno, en relación al número de usuarios encuestados. <i>Calidad / Producto</i>	$(N^{\circ} \text{ usuarios(as) que califican el servicio de OI como bueno o muy bueno} / N^{\circ} \text{ usuarios(as) encuestados(as)}) * 100$	Muestra ²⁸¹ levantada y aplicada en cada CAJ.	
	Porcentaje de casos terminados en OI, sin requerir gestiones posteriores en relación al total de casos OI terminados. <i>Eficacia / Resultado</i>	$(N^{\circ} \text{ casos terminados en OI sin requerir gestiones posteriores, año } t / N^{\circ} \text{ casos OI terminados año } t) * 100$	Reportes estadísticos de las CAJ a partir de 2021.	

²⁸⁰ La población objetivo corresponde a toda la población residente en el país.

²⁸¹ Se trata de una encuesta digital aplicada a, al menos, el 10% de los usuarios a los que se les otorgó el servicio de Orientación e Información en Derecho en Consultorios Jurídicos, Centros de Mediación y Oficinas de Defensa Laboral (ODL) y en un Centro de Atención a Víctimas de cada Corporación, con una tasa de respuesta de un 6%. Esta encuesta comenzó a aplicarse en 2019 y fue perfeccionada en 2020. Para el año 2021, se solicitó diferenciar entre la atención presencial y no presencial.

2) Solución colaborativa de conflictos ²⁸²	Tasa de variación de casos ingresados a Solución Colaborativa de Conflictos en CJ y CMED ²⁸³ , respecto de año t-1, considerando todas las unidades operativas. <i>Eficacia / Proceso</i>	[(N° casos ingresados a SCC en CJ y CMED en el año t / N° casos ingresados a CJ y CMED en el año t-1) - 1*100	Informes de Metas de las CAJ hasta 2020.	El acceso a la justicia continúe siendo prioridad para las políticas públicas.
	Tiempo promedio de duración de casos terminados de Solución Colaborativa de Conflictos (SCC) en CJ y CMED. <i>Calidad / Proceso</i>	∑ días de duración de casos SCC terminados por CJ y CMED en el año t / N° de casos terminados en SCC por CJ y CMED en el año t.	Informes de Metas de las CAJ hasta 2020.	
	Porcentaje de acuerdos SCC cuyo cumplimiento se corrobora un año después (muestra de acuerdos). <i>Eficacia / Resultado final</i>	(N° de acuerdos SCC cuyo cumplimiento se corrobora en año t / N° acuerdos SCC año t-1 que componen la muestra) *100	Reportes estadísticos de las CAJ. Muestra levantada y aplicada en cada CAJ	
3) Representación en juicio o patrocinio judicial ²⁸⁴	Tasa de variación de causas ingresadas a los tribunales de Justicia por CJ y ODL ²⁸⁵ respecto de año t-1, considerando todas las unidades operativas. <i>Eficacia / Proceso</i>	(N° causas ingresadas a tribunales por CJ y ODL en el año t / N° causas ingresadas a los tribunales en el año t-1) - 1*100	Reportes estadísticos de las CAJ	El acceso a la justicia continúe siendo prioridad para las políticas públicas.
	Porcentaje de casos ingresados a los tribunales de justicia respecto al total de casos ingresados, por CJ y ODL <i>Eficacia / Proceso</i>	(N° de casos ingresados a los tribunales de justicia por CJ y ODL, año t / N° total de casos ingresados por CJ y ODL, año t)* 100	Reportes estadísticos de las CAJ	

²⁸² La población objetivo corresponde a toda la población residente en el país.

²⁸³ **CJ:** Consultorios Jurídicos – **CMED:** Centros de Mediación.

²⁸⁴ La población objetivo corresponde a la población más vulnerable (hasta el 5° decil de ingreso).

²⁸⁵ **ODL:** Oficinas de Defensa Laboral.

	Tiempo promedio de duración de las causas judiciales terminadas. <i>Calidad / Proceso</i>	\sum días de gestión de causas judiciales terminadas en el año t / N° de causas judiciales terminadas en el año t .	Muestra levantada y aplicada en cada CAJ.	
	Porcentaje de resultados judiciales favorables en CJ y ODL cuyo cumplimiento se corrobora un año después (en base a muestra). <i>Eficacia / Resultado Final</i>	(N° de resultados judiciales favorables en CJ y ODL cuyo cumplimiento se corrobora en año t/ N° de resultados judiciales favorables año t-1 que componen la muestra)* 100	Muestra levantada y aplicada en cada CAJ.	
4) Atención integral a víctimas de delitos violentos ²⁸⁶	Tasa de variación de casos ingresados a los CAVI respecto de año t-1. <i>Eficacia / Proceso</i>	(N° casos ingresados a los CAVI en el año t / N° casos ingresados a los CAVI en el año t-1) - 1*100	Reportes estadísticos de las CAJ.	La defensoría y protección a las víctimas de delitos son prioridad en las políticas públicas.
	Porcentaje de casos egresados integralmente respecto al total de casos cerrados. <i>Eficacia / Producto</i>	(N° de casos egresados integralmente, año t/ N° total de casos cerrados, año t)* 100	Reportes estadísticos de las CAJ.	
	Porcentaje de causas judiciales terminadas con sentencia favorable y/o avenimiento en el año t, en relación al total de causas judiciales terminadas que han sido patrocinadas por las Corporaciones de Asistencia Judicial ²⁸⁷ <i>Eficacia / Resultado Intermedio</i>	(N° de causas judiciales terminadas con sentencia favorable y/o avenimiento en el año t/N° total de causas judiciales terminadas que han sido representadas por las CAJ en el año t)*100	Reportes estadísticos de las CAJ.	
	Tiempo promedio de la duración de los casos egresados en los CAVI. <i>Calidad / Proceso</i>	\sum días de duración de los casos egresados CAVI en el año t / N° de casos egresados CAVI en el año t.	Muestra levantada y aplicada en cada CAJ.	

²⁸⁶ Población objetivo son todos los habitantes del territorio nacional que hayan sido víctimas, dentro de la jurisdicción correspondiente, de algún delito violento.

²⁸⁷ Aplicado solo a causas de familia y civiles tramitadas por el CAVI

5) Prevención de conflictos y promoción de derechos ²⁸⁸	Tasa de variación de actividades de Prevención/Promoción de derechos respecto de año t-1. <i>Eficacia / Proceso</i>	(N° actividades de Prevención/Promoción de derechos, año t / N° casos actividades de Prevención/Promoción en el año t-1)*100	Reportes estadísticos de las CAJ.	El acceso a la justicia continúe siendo prioridad para las políticas públicas.
6) Práctica profesional de postulantes al título de abogado ²⁸⁹	Tasa de variación de postulantes en práctica en las CAJ, año t respecto del año t-1 <i>Eficacia / Producto</i>	(N° de postulantes en práctica en las CAJ, en el año t / N° de postulantes en práctica en el año t-1) - 1*100	Reportes estadísticos de las CAJ.	No hay cambios en la norma que establece la obligación de brindar los medios para que los postulantes al título de abogado efectúen su práctica profesional en las CAJ.
	Porcentaje de audiencias en materia de Familia en que asiste postulante en relación al total de audiencias en que participa la CAJ <i>Eficacia / Proceso</i>	(N° audiencias asistidas por postulantes en el año t / N° total audiencias asistidas por las CAJ en el año t)*100	Reportes estadísticos de las CAJ.	
7) Defensa Jurídica Integral a Adultos Mayores ²⁹⁰	Porcentaje de adultos mayores atendidos por las Duplas socio-jurídicas. <i>Eficacia / Producto</i>	(N° adultos mayores ingresados y atendidos por las Duplas socio-jurídicas/N° adultos mayores ingresados)*100	Reportes estadísticos de las CAJ.	La protección a las personas mayores es una prioridad gubernamental y de política pública.
	Porcentaje de causas judiciales terminadas con sentencia favorable y/o avenimiento en el año t, en relación al total de causas judiciales terminadas que han sido patrocinadas por las CAJ. <i>Eficacia/Resultado Intermedio</i>	(N° de causas judiciales terminadas con sentencia favorable y/o avenimiento en el año t/N° total de causas judiciales terminadas en el año t que han sido patrocinadas por las CAJ)*100	Reportes estadísticos de las CAJ.	

²⁸⁸ La población objetivo corresponde a toda la población residente en el país.

²⁸⁹ La población objetivo son los egresados de la carrera de Derecho de todas las universidades del país.

²⁹⁰ Cualquier adulto mayor (60 años y más) con alguna necesidad jurídica no resuelta.

	<p>Porcentaje de casos resueltos vía Solución Colaborativa de Conflictos, en relación al total de casos tramitados y terminados vía Solución Colaborativa de Conflictos en la CAJ.</p> <p><i>Eficacia/Resultado Intermedio</i></p>	<p>(Número de casos tramitados, terminados y resueltos vía Solución Colaborativa de Conflictos en el año t/Número total de casos tramitados y terminados vía Solución Colaborativa de Conflictos en el año t)* 100</p>	<p>Reportes estadísticos de las CAJ.</p>	
	<p>Tiempo promedio de duración de casos terminados de Solución Colaborativa de Conflictos (SCC).</p> <p><i>Calidad / Proceso</i></p>	<p>\sum días de duración de casos SCC terminados en el año t / N° de casos terminados en SCC en el año t.</p>	<p>Sin información</p>	
	<p>Tasa de variación de causas ingresadas a tribunales por las duplas socio-jurídicas en relación al año anterior.</p> <p><i>Eficacia / Proceso</i></p>	<p>(N° de causas ingresadas a tribunales por las duplas socio-jurídicas en el año t / N° de causas ingresadas a tribunales por las duplas socio-jurídicas en el año t-1) - 1*100</p>	<p>Reportes estadísticos de las CAJ.</p>	<p>La protección a las personas mayores es una prioridad gubernamental y de política pública.</p>
<p>ACTIVIDADES:</p> <p>1. Orientación e Información en Derecho:</p> <p>1.1. Recepción: acogida, registro y agendamiento.</p> <p>1.2. Diagnóstico: Identificación derecho(s) afectado(s), competencia CAJ.</p> <p>1.3. Asesoría profesional al usuario(a).</p> <p>1.4. Término del servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cierre, si el usuario(a) está suficientemente informado/ orientado; - Derivación interna, si corresponde, a otros servicios que brinda la CAJ; - Derivación a mediación lícitada; - Derivación a otras instituciones. - Otros 				

<p>2. Solución colaborativa de conflictos:</p> <p>2.1. Recepción y registro del caso en CJ o CMED.</p> <p>2.2. Citación: invitación a las partes al mecanismo colaborativo.</p> <p>2.3. Sesiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Discurso inicial, - Planteamiento del problema, exploración y definición del conflicto. - Propuesta de bases de acuerdo, Selección de opciones, Elaboración de acuerdo. <p>2.4. Término del servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Con acuerdo total o parcial. - Sin acuerdo. - Término administrativo. 				
<p>3. Representación en juicio o patrocinio judicial.</p> <p>3.1. Recepción en CJ u ODL.</p> <p>3.2. Aplicación mecanismo de focalización.</p> <p>3.3. Ingreso del caso, si corresponde y asignación de abogado(a).</p> <p>3.4. Elaboración teoría del caso (acción, procedimiento, competencia, prueba).</p> <p>3.5. Primera presentación al tribunal (constitución de patrocinio y poder).</p> <p>3.6. Tramitación completa según procedimiento respectivo.</p> <p>3.7. Término de la causa (sentencia, avenimiento, otros).</p>				
<p>4. Atención integral a víctimas de delitos violentos.</p> <p>4.1. Recepción y Acogida: ingreso del caso y orientación profesional.</p> <p>4.2. Trabajo interdisciplinario:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presentación y análisis del caso. - Definición de estrategias de atención. <p>4.3. Intervención por áreas.</p> <p>4.4. Evaluación y cierre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cierre administrativo. - Cierre integral. <p>4.5. Seguimiento.</p>				

<p>5. Prevención de conflictos y promoción de derechos:</p> <p>5.1. Diagnóstico</p> <p>5.2. Planificación de actividades.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Objetivos. - Metodología. - Destinatarios <p>5.3. Convocatoria y difusión.</p> <p>5.4. Ejecución.</p> <p>5.5. Evaluación.</p>				
<p>6. Práctica profesional de postulantes al título de abogado:</p> <p>6.1. Postulación a la práctica profesional.</p> <p>6.2. Asignación de cupos de práctica.</p> <p>6.3. Inducción</p> <p>6.4. Tramitación de causas judiciales.</p> <p>6.5. Asistencia a audiencias.</p> <p>6.6. Elaboración informe de práctica profesional.</p> <p>6.7. Aprobación de la práctica profesional por el Director/a General de la CAJ respectiva.</p>				
<p>7. Defensa Jurídica Integral a Adultos Mayores:</p> <p>7.1. Ingreso a la línea de Defensa Jurídica Integral a Adultos Mayores.</p> <p>7.2. Asesoría jurídica y social.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Orientación e información en derecho. - Prevención de conflictos y promoción de derechos. <p>7.3. Asistencia judicial:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Patrocinio Judicial. - Solución colaborativa de conflictos. <p>7.4. Apoyo integral jurídico y social:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Redes de apoyo. - Derivación a centros CAJ. 				

Anexo 2(b): Medición de indicadores Matriz de Evaluación del programa, período 2018-2021

NOMBRE DEL PROGRAMA: CORPORACIONES DE ASISTENCIA JUDICIAL AÑO DE INICIO DEL PROGRAMA: 1981 MINISTERIO RESPONSABLE: MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS SERVICIO RESPONSABLE: SUBSECRETARÍA DE JUSTICIA						
<i>Evolución de Indicadores</i>						
<i>Enunciado del objetivo</i>	<i>Indicadores</i>		<i>Cuantificación</i>			
	<i>Enunciado (Dimensión/Ámbito de Control)</i>	<i>Fórmula de cálculo</i>	2018	2019	2020	2021
FIN: Contribuir a hacer efectiva la garantía constitucional de igual protección de la ley a todas las personas.						
PROPOSITO: Otorgar servicios jurídicos gratuitos y oportunos para el acceso a la justicia de quienes ²⁹¹ no pueden procurársela por sí mismos ²⁹² .	Porcentaje de causas judiciales terminadas ²⁹³ con sentencia favorable ²⁹⁴ y/o avenimiento ²⁹⁵ en el año t, en relación al total de causas judiciales terminadas que han sido patrocinadas por las Corporaciones de Asistencia Judicial ²⁹⁶	(N° de causas judiciales que han sido patrocinadas por las Corporaciones de Asistencia Judicial terminadas con sentencia favorable y/o avenimiento en el año t/N° total de causas judiciales que han sido patrocinadas por las Corporaciones de Asistencia Judicial terminadas en el año t)*100	129.530 168.876 76,7%	135.111 175.824 76,8%	77.994 104.239 74,8%	90.591 119.926 75,5%
	<i>Eficacia/Resultado Intermedio</i>					

²⁹¹ Población objetivo. Para algunos componentes que contemplan representación judicial (Componentes 3 y 4), los usuarios deben formar parte de la población más vulnerable (hasta el 5° decil de ingreso).

²⁹² 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), acceder a los servicios que brindan impartición de justicia a través de una resolución pronta, completa e imparcial.

²⁹³ **Causa terminada:** aquella causa declarativa que ha sido fallada por resolución judicial que pone fin a la instancia, o por medio de un equivalente jurisdiccional (de otro tribunal). Quedan excluidas de las causas terminadas aquellas que incurran en situación de cancelación, revocación, abandono o desistimiento, lo que genéricamente se denomina términos de orden administrativo.

²⁹⁴ **Sentencia favorable:** Si el patrocinado es demandante, cuando el Tribunal acogió total o parcialmente la acción entablada. En el caso del patrocinado demandado, el tribunal rechazó la acción del demandante. En los juicios laborales incluye: Acoge, acoge parcialmente, Acoge y dicta sentencia de reemplazo. (sentencia dictada por un tribunal superior que acoge recurso).

²⁹⁵ **Avenimiento:** Es el acto procesal por el cual las partes vinculadas a un proceso convienen en terminar el juicio estableciendo las condiciones que cada parte ha de cumplir. El avenimiento puede ser producto del llamado a conciliación que haga el juez, o producto de la actividad de las mismas partes.

²⁹⁶ No están consideradas los casos asistidos en los Centros de Atención Integral a Víctimas (CAVI).

	Porcentaje de casos resueltos vía Solución Colaborativa de Conflictos (SCC), en relación al total de casos terminados vía SCC en las CAJ. <i>Eficacia/Resultado Intermedio</i>	(Número de casos tramitados, terminados y resueltos ²⁹⁷ vía Solución Colaborativa de Conflictos (SCC) en el año t/Número total de casos tramitados y terminados vía SCC en el año t)*100	6.369 8.896 71,6%	7,551 12.946 58,3%%	4.864 7.906 61,5%	5.592 7.196 77,7%
	Porcentaje de acuerdos SCC y resultados judiciales favorables, cuyo cumplimiento se corrobora un año después. <i>Eficacia / Resultado Final</i>	(Número de acuerdos SCC y resultados judiciales favorables, cuyo cumplimiento se corrobora en año t/ N° acuerdos SCC y resultados judiciales favorables en año t-1 que componen la muestra ²⁹⁸) *100	1.111 1.554 71,5%	1.240 1.685 73,6%	1.550 1.028 76,7%	513 751 68,3%
	Ejecución presupuestaria. Porcentaje de gasto devengado del programa respecto del presupuesto inicial (aprobado por Ley de Presupuesto). <i>Economía/Proceso</i>	(Presupuesto devengado en el año t/ Presupuesto inicial en el año t)*100	54.205.266 52.925.256 102,4%	54.923.030 53.513.703 102,6%%	55.320.867 55.207.049 100,2%%	54.568.336 53.843.849 101,3%
	Porcentaje de gasto de administración del programa respecto del gasto total del programa. <i>Eficiencia/Proceso</i>	(Gasto de administración en el año t/ Gasto total año t)*100	8.880.520 58.615.269 15,2%	9.135.119 58.397.634 15,6%	9.337.818 57.656.127 16,2%	9.274.139 57.978.205 16,0%
	Aporte de terceros Porcentaje de recursos aportados por terceros al Programa respecto al total de recursos del programa. <i>Economía/Proceso</i>	(Ingreso total de aportes de terceros en el año t/ total de recursos del programa año t)*100	4.538.822 57.464.078 7,9%	4.820.251 58.397.954 8,3%	4.783.599 59.990.648 8,0%	6.222.561 60.066.410 10,4%
COMPONENTES						
1	Orientación e información en Derecho ²⁹⁹ . <i>Eficacia / Proceso</i>	(N° casos ingresados a OI año t / N° casos ingresados a OI año t-1, considerando todas las unidades operativas) -1*100	698.904 649.746 7,6%	730.170 698.904 4,5%	642.084 730.170 -12,1%	695.583 642.084 8,3%

²⁹⁷ Resueltos incluye los casos terminados con acuerdo y acuerdo parcial.

²⁹⁸ La muestra aplicada en las 4 CAJ se conforma con el 25% de los casos SCC terminados el año anterior con acuerdo total o parcial en Consultorios Jurídicos y Centros de Mediación; y con 7 causas terminadas un año atrás con sentencia favorable o avenimiento en Consultorios Jurídicos y Oficinas de Defensa Laboral (ODL). La encuesta se aplica 2 veces en el año, en los centros de atención emplazados en capitales regionales, capitales provinciales y comunas de más de 100.000 habitantes).Nota aplicable todos los indicadores con muestra.

²⁹⁹ La población objetivo corresponde a toda la población residente en el país.

	Tiempo promedio de espera entre agendamiento y atención OI en capitales regionales, provinciales y comunas de más de 100.000 habitantes. <i>Calidad / Proceso</i>	\sum días de espera entre agendamiento y atención OI en el año t / N° de casos OI ingresados en el año t.	1.708.928 150.518 11,4	3.016.753 375.266 8,0	1.662.852 385.800 4,3	2.242.476 464.177 4,8
	Porcentaje de usuarios que califican el servicio de Orientación e Información en Derecho como bueno o muy bueno, en relación al número de usuarios encuestados. <i>Calidad / Producto</i>	(N° usuarios(as) que califican el servicio de OI como bueno o muy bueno / N° usuarios(as) encuestados(as)) * 100	No aplicado	20.758 24.080 86,2%	33.532 39.935 84,0%	97.737 115.299 84,4%
	Porcentaje de casos terminados en OI, sin requerir gestiones posteriores en relación al total de casos OI terminados. <i>Eficacia / Resultado</i>	(N° casos terminados en OI sin requerir gestiones posteriores, año t / N° casos OI terminados año t)*100	86.729 122.589 70,7%	175.212 234.727 74,6%	265.246 332.457 79,8%	332.054 510.472 65,0%
2 Solución colaborativa de conflictos ³⁰⁰	Tasa de variación de casos ingresados a Solución Colaborativa de Conflictos en CJ y CMED ³⁰¹ , respecto de año t-1, considerando todas las unidades operativas. <i>Eficacia / Proceso</i>	[(N° casos ingresados a SCC en CJ y CMED en el año t / N° casos ingresados a CJ y CMED en el año t-1) - 1]*100	12.151 10.830 12,2%	13.404 12.151 10,3%	8.085 13.404 -39,7%	8.762 8.085 8,4%
	Tiempo promedio de duración de casos terminados de Solución Colaborativa de Conflictos (SCC) en CJ y CMED. <i>Calidad / Proceso</i>	\sum días de duración de casos SCC terminados por CJ y CMED en el año t / N° de casos terminados en SCC por CJ y CMED en el año t.	1.708.928 150.518 11,4	3.016.753 375.266 8,0	1662.852 385.800 4,3	2.242.476 464.177 4,8
	Porcentaje de acuerdos SCC cuyo cumplimiento se corrobora un año después (muestra de acuerdos). <i>Calidad / Resultado final</i>	(N° de acuerdos SCC cuyo cumplimiento se corrobora en año t/ N° acuerdos SCC año t-1 que componen la muestra) *100	1.111 1.554 71,5%	1.240 1.685 73,6%	1.555 2.028 76,7%	513 751 69,3%

³⁰⁰ La población objetivo corresponde a toda la población residente en el país.

³⁰¹ **CJ:** Consultorios Jurídicos – **CMED:** Centros de Mediación.

3	Representación en juicio o patrocinio judicial ³⁰²	Tasa de variación de causas ingresadas a los tribunales de Justicia por CJ y ODL ³⁰³ respecto de año t-1, considerando todas las unidades operativas. <i>Eficacia / Proceso</i>	(N° causas ingresadas a tribunales por CJ y ODL en el año t / N° causas ingresadas a los tribunales de justicia por CJ y ODL en el año t-1) - 1*100	163.515	172.609 163.515 5,6%	119.107 172.609 -31,0%	139.951 119.107 17,5%
		Porcentaje de casos ingresados a los tribunales de justicia respecto al total de casos ingresados por CJ y ODL. <i>Eficacia / Proceso</i>	(N° de casos ingresados a los tribunales de justicia por CJ y ODL, año t / N° total de casos ingresados por CJ y ODL, año t)* 100	163.515 184.537 88,6%	172.609 202.311 85,3%	119.077 150.695 79,0%	139.951 172.833 81,0%
		Tiempo promedio de duración de las causas judiciales terminadas. <i>Calidad / Proceso</i>	∑ días de gestión de causas judiciales terminadas en el año t / N° de causas judiciales terminadas en el año t	16.700.913 61.274 272,6	24.011.883 99.145 242,2	25.187.008 87.755, 287,0	27.401.541 97.493 281,1
		Porcentaje de resultados judiciales favorables en CJ y ODL cuyo cumplimiento se corrobora un año después (en base a muestra). <i>Eficacia / Resultado Final</i>	(N° de resultados judiciales favorables en CJ y ODL cuyo cumplimiento se corrobora en año t / N° de resultados judiciales favorables año t-1 que componen la muestra)*100	1.894 2.574 73,6%	1.907 2.656 71,8%	2.728 3.782 72,1%	2.657 3.763 70,6%
4	Atención a víctimas de delitos violentos ³⁰⁴	Tasa de variación de casos ingresados a los CAVI respecto de año t-1. <i>Eficacia / Proceso</i>	(N° casos ingresados a los CAVI en el año t / N° casos ingresados a los CAVI en el año t-1) - 1*100	2.292	2.227 2.292 -2,8%	1.928 2.227 -13,4%	2.130 1.928 10,5%
		Porcentaje de casos egresados integralmente respecto al total de casos cerrados. <i>Eficacia / Producto</i>	(N° de casos egresados integralmente, año t / N° total de casos cerrados, año t)* 100	1.392 1.695 82,1%	1.782 2.088 85,3%	1.383 1.683 82,2%	1.672 1.880 88,9%
		Porcentaje de causas judiciales terminadas con sentencia favorable y/o avenimiento en el año t, en relación al total de causas judiciales terminadas que han sido patrocinadas por las Corporaciones de Asistencia Judicial. <i>Eficacia / Resultado Intermedio</i>	(N° de causas judiciales terminadas con sentencia favorable y/o avenimiento en el año t / N° total de causas judiciales terminadas que han sido representadas por las CAJ en el año t)*100	99 616 16,1%	207 915 22,6%	447 924 48,4%	466 1.066 43,7%
		Tiempo promedio de la duración de los casos egresados en los CAVI. <i>Calidad / Proceso</i>	∑ días de duración de los casos egresados CAVI en el año t / N° de casos egresados CAVI en el año t.	1.007.486 1.560 645,8	1.072.994 1.756 611,0	922.709 1.540 599,2	1.181.949 1.623 728,2

³⁰² La población objetivo corresponde a la población más vulnerable (hasta el 5° decil de ingreso).

³⁰³ ODL: Oficinas de Defensa Laboral.

³⁰⁴ Población objetivo son todos los habitantes del territorio nacional que hayan sido víctimas, dentro de la jurisdicción correspondiente, de algún delito violento.

5	Prevención de conflictos y promoción de derechos ³⁰⁵	Tasa de variación de actividades de Prevención/Promoción de derechos respecto de año t-1. <u>Eficacia / Proceso</u>	(N° actividades de Prevención/Promoción de derechos, año t / N° casos actividades de Prevención/Promoción en el año t-1)*100	2.626	3.023 2.626 15,1%	2.762 3.023 -8,6	2.513 2.762 -9,0%
6	Práctica profesional de postulantes al título de abogado ³⁰⁶	Tasa de variación de postulantes en práctica en las CAJ, año t respecto del año t-1 <u>Eficacia / Producto</u>	(N° de postulantes ³⁰⁷ en práctica en las CAJ, en el año t / N° de postulantes en práctica en el año t-1) - 1*100	1.765 2.287 -22,8%	2.116 1.765 19,9%	1.954 2.116 -7,7%	2.111 1.954 8,0%
		Porcentaje de audiencias en materia de Familia en que asiste postulante en relación al total de audiencias en que participa la CAJ <u>Eficacia / Proceso</u>	(N° audiencias asistidas por postulantes en el año t / N° total audiencias asistidas por las CAJ en el año t)*100	69.2277 118.217 58,6%	76.602 136.515 54,6%%	35.577 84455 42,1%	59.986 123.723 48,5%
7	Defensa Jurídica Integral a Adultos Mayores ³⁰⁸	Tasa de variación de adultos mayores atendidos por las Duplas socio-jurídicas año t respecto del año t-1 <u>Eficacia / Producto</u>	(N° adultos mayores ingresados y atendidos por las Duplas socio-jurídicas, en el año t / N° adultos mayores ingresados y atendidos por las Duplas socio-jurídicas, en el año t-1) - 1*100	No aplica	No aplica	1.747	11.629/ 1.747 566%
		Porcentaje de causas judiciales terminadas con sentencia favorable y/o avenimiento en el año t, en relación al total de causas judiciales terminadas que han sido patrocinadas por las CAJ. <u>Eficacia/Resultado Intermedio</u>	(N° de causas judiciales terminadas con sentencia favorable y/o avenimiento en el año t/N° total de causas judiciales terminadas en el año t que han sido patrocinadas por las CAJ)*100	No aplica	No aplica	43 109 39,4%	705 2.158 32,7%
		Porcentaje de casos resueltos vía Solución Colaborativa de Conflictos, en relación al total de casos tramitados y terminados vía Solución Colaborativa de Conflictos en la CAJ. <u>Eficacia/Resultado Intermedio</u>	(Número de casos tramitados, terminados y resueltos vía Solución Colaborativa de Conflictos en el año t/Número total de casos tramitados y terminados vía Solución Colaborativa de Conflictos en el año t)*100	No aplica	No aplica	22 34 64,7%	65 90 72,2%
		Tiempo promedio de duración de casos terminados de Solución Colaborativa de Conflictos (SCC). <u>Calidad / Proceso</u>	∑ días de duración de casos SCC terminados en el año t / N° de casos terminados en SCC en el año t.	No aplica	No aplica	Sin Información	Sin Información

³⁰⁵ La población objetivo corresponde a toda la población residente en el país.

³⁰⁶ La población objetivo son los egresados de la carrera de Derecho de todas las universidades del país.

³⁰⁷ La cantidad de postulantes del año 2021 corresponde al mes de junio. Información anual se actualiza en enero 2022. A partir de 2018 la información clasifica a postulantes en Centros CAJ y en Convenio, considerando para el indicador sólo los de Centros CAJ. La información del año 2017 no cuenta con esta diferenciación.

³⁰⁸ Cualquier adulto mayor (60 años y más) con alguna necesidad jurídica no resuelta.

	Tasa de variación de causas ingresadas a tribunales por las duplas socio-jurídicas en relación al año anterior. <u>Eficacia / Proceso</u>	(N° de causas ingresadas a tribunales por las duplas socio-jurídicas en el año t / N° de causas ingresadas a tribunales por las duplas socio-jurídicas en el año t-1) - 1*100				5.288 510 936,9%
--	--	---	--	--	--	------------------------

Anexo 2(c): Análisis de diseño del programa

A. Relaciones de causalidad de los objetivos del programa (Lógica Vertical)

El objetivo del Fin de las CAJ está definido como el de “Contribuir a hacer efectiva la garantía constitucional de igual protección de la ley a todas las personas”³⁰⁹. El aporte que hacen las CAJ al Fin corresponde a un objetivo estratégico al que la política pública debe responder y el cual está consagrado en la Constitución Política en el artículo 19 N°3 inciso 3, a saber: “La ley arbitrará los medios para otorgar asesoramiento y defensa jurídica a quienes no pueden procurárselos por sí mismos”.

Por su parte, el objetivo de propósito definido como el de “Otorgar servicios jurídicos gratuitos y oportunos para el acceso a la justicia de quienes no pueden procurársela por sí mismos”, identifica la población a la que las CAJ esperan llegar y el cambio que se quiere producir en ella. En este caso, la población a que apunta el programa es aquella que no puede procurarse el acceso a la justicia por sí misma y, por ende, el cambio que se quiere producir es que acceda gratuitamente a la justicia y de forma oportuna. En este sentido, lograr que las personas accedan a la justicia está en la línea de causalidad de la lógica vertical, puesto que si se cumple el objetivo de propósito éste contribuirá a que se haga efectiva la garantía para que todas las personas tengan igual protección ante la ley (Fin).

Técnicamente, el acceder a un servicio no corresponde a un cambio en la población objetivo que se formula en el propósito³¹⁰, pero, en este caso, es una excepción, porque el acceso a la justicia es un derecho consagrado en la constitución del país, y que está acorde con los acuerdos internacionales existentes. Es por esto que el acceso a la justicia es un bien meritorio, donde el Estado debe ocuparse de proporcionar el acceso a la justicia a todos, disponiendo de los medios para que ello ocurra.

Por lo tanto, el acceso a la justicia es, de por sí, un cambio en la situación de los derechos de las personas. Hay una diferencia entre el antes – personas que no pueden procurarse el acceso a la justicia - y un después, las personas acceden al derecho de la justicia. Se agrega el concepto de “oportunidad” que es un concepto adecuado, porque se trata de acceder a la justicia cuando la persona lo requiera y no cuando el sistema pueda. Porque, en este último caso, el acceso podría ser en un tiempo indeterminado y actuar cuando ya no sea justicia.

Cabe señalar que el propósito formulado da cuenta de un problema claramente identificado, como es la falta de acceso a la justicia y que, hasta no hace mucho, estaba fundamentado desde lo conceptual y político, con referentes empíricos más bien acotados³¹¹. En la actualidad se cuenta con los estudios de GfK Adimark (2015) y CJS (2021)³¹² que tienen

³⁰⁹ La Constitución asegura a todas las personas: 3º.- La igual protección de la ley en el ejercicio de sus derechos” (art. 19).

³¹⁰ Por ejemplo, en un programa de salud, decir que la población del país accede a las vacunas, no es el cambio que se quiere obtener en esta población. Las vacunas, son un bien que se entrega a las personas para lograr un cambio en la población. Este cambio es que la población del país disminuya sus tasas de morbilidad. Ver Aldunate, E – Córdoba, J. Formulación de programas con la metodología de marco lógico. Serie Manuales. N° 68. CEPAL-ILPES. 2011 abril. Capítulo 6.2.2.

³¹¹ Se refiere a los antecedentes que se tuvieron a la vista en la evaluación de las CAJ el 2014 (Ver Cap.II de este informe, sección I).

³¹² GfK Adimark. Encuesta nacional de necesidades jurídicas y acceso a justicia. Subsecretaría de Prevención del Delito, Ministerio del Interior. 2015 julio; Centro Justicia y Sociedad de la Pontificia Universidad Católica de

antecedentes cuantitativos con metodología de investigación robusta, donde calculan universos de población potencial diversa, debido a que utilizan conceptos no necesariamente comparables y con temporalidades distintas (uno a dos años). Pero, en cualquier caso, cuantifican un universo afectado por el problema bastante importante. La encuesta GfK Adimark (2015)³¹³ estimó que el 44,5% de las personas encuestadas tuvieron necesidades jurídicas un año antes de ser encuestadas, lo que representa un universo de 7.820.431 en todo el país para ese año. Por su parte, el Centro Justicia y Sociedad (2021) estableció que el 76,6% de la población mayor de 18 años presentó al menos un conflicto justiciable en los dos últimos años, lo que equivale a 13.314.848 personas para el año 2020.

Otro aspecto a despejar es lo que se entiende por: “que las personas no puedan procurarse la justicia por sí mismas”. La primera variable que dice relación con ello es la vulnerabilidad económica y que, por lo demás, fundamenta la creación de estas corporaciones. Así, la ley N° 17.995 de 1981 eliminó del 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”³¹⁴. De ahí que el componente Patrocinio Judicial está ligado directamente con el goce de privilegio de pobreza y, por lo tanto, de la actual focalización hasta el 5° decil de ingreso.

Sin embargo, en el contexto social, económico y cultural actual aparecen otros factores que se relevan y se considera que impiden el acceso a la justicia, y que no necesariamente están ligados a lo económico. Por ejemplo, la falta de información, la distancia geográfica, la especialización de los contenidos jurídicos no accesible a todos, las personas víctimas de determinados delitos que quedan en situación de vulnerabilidad, grupos etarios que por sus características están en desventaja para acceder a la justicia – adultos mayores. Así, se pueden ir incluyendo otros elementos que justifican la existencia de varios componentes en la actualidad y que no son focalizados (Orientación e Información) y otros que tienen ingresos especiales (víctimas de delitos violentos y adultos mayores).

Respecto a los componentes, dos de ellos están ligados con la información a los usuarios y que, por sus características, deben ser proporcionados de forma universal. Estos son, el componente 1 de **Orientación e información en Derecho (OI)** y el componente 5 **Prevención de conflictos y promoción de derechos**. El de OI es la puerta de entrada al servicio y los usuarios pueden eventualmente resolver sus inquietudes exclusivamente en este nivel (de hecho, hubo un año durante el período de evaluación 2018 -2021 que el 80% resolvió su inquietud sin requerir trámites posteriores) o bien ser derivados a los otros componentes. En términos de modalidad de acceso, en la OI son las personas que recurren a las CAJ para recibir los servicios que entrega el componente, en cambio, en el componente de prevención y promoción son las Corporaciones que se acercan a las comunidades para entregarles instrumentos para prevenir conflictos o entregarles antecedentes para que hagan valer sus derechos. Ambos componentes son de carácter universal y es apropiado que así sea, porque corresponde a los derechos que toda persona o ciudadano debe recibir sin selección de ninguna especie. Además, son componentes del

Chile. Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia. Informe Final. 2021 junio. Versión corregida.

³¹³ GfK Adimark (2015). Op. Cit.

³¹⁴ Niño Tejada, Eduardo. **Breve historia del colegio de abogados**. 2001.

http://www.juicios.cl/COLEGIO/BREVE_HISTORIA_DEL_COLEGIO_DE_ABOGADOS.htm

ámbito de la información y orientación, por lo tanto, son servicios que colaboran al acceso a la justicia de las personas, lo que está planteado en el objetivo de propósito.

Luego se tiene dos componentes que corresponden a servicios, por decirlo así, instrumentales para que las personas reciban servicios jurídicos: componente 3 **Representación en juicio o patrocinio judicial** y Componente 2 **Solución Colaborativa de Conflictos (SCC)**. Se ha mencionado primero el de patrocinio judicial porque es el servicio que está en los orígenes de las CAJ para proporcionar el un abogado para asistir a las personas que gozan de privilegio de pobreza. Se entiende que disponer con este tipo de profesionales tiene un costo y no todas las personas están en condiciones de solventarlo, de ahí que este servicio esté focalizado. La SCC es una modalidad que se introdujo en la segunda parte de la década de los 90³¹⁵, que entrega la alternativa a las partes de que un tercero profesional promueva la búsqueda de acuerdos entre los involucrados, sin que sea necesario resolver la controversia frente a un juez. Se trata de una modalidad de acceso a la justicia que, en ciertas áreas, por ejemplo, familia, vecinales, económicas, tiene varias ventajas respecto al Patrocinio Judicial, entre ellas, la participación activa de los involucrados y su menor duración, lo que aporta a disminuir la escalada de los conflictos. Debido a su relevancia en solucionar de forma más flexible las controversias jurídicas de los ciudadanos, es de aplicación universal, lo que al panel le parece apropiado. En definitiva, ambas modalidades colaboran en aportar al objetivo del propósito de facilitar el acceso a la justicia.

Entre los servicios específicos está el componente 4 de **Atención a víctimas de delitos violentos**, cuya tipificación de delitos está identificada³¹⁶ y que es el ámbito de focalización de los usuarios. En alguna medida, el Estado debe reparar el daño causado cuando los sistemas no tuvieron la capacidad de prevenir estas situaciones y de ahí que se atienda, justificadamente, a todos los que lo sufren. Los afectados por este tipo de delitos quedan en una situación de alta vulnerabilidad y daño personal por lo que deben recibir una intervención integral. El eje de esta intervención es el Patrocinio Judicial para apoyar a las víctimas frente al victimario y que haya una reparación del daño causado. El apoyo social y psicológico es una atención especializada de soporte a las víctimas, e incluso del abogado, para llevar adelante los procedimientos judiciales. Sin embargo, en opinión del panel, su tarea no está en continuar con los apoyos hasta la completa recuperación de las personas, debido a que estos plazos pueden tardar años, por lo tanto, impide que se atienda a nuevas víctimas. En ese sentido, no están establecidos hitos que permitan determinar el momento en que las víctimas sean derivadas a instituciones especializadas para continuar con los apoyos a las víctimas.

Otro servicio que hemos llamado específico es el componente 7 **Defensa Jurídica Integral a Adultos Mayores**, que atiende a las personas mayores que, precisamente por sus características etarias, está expuesta a una situación de vulnerabilidad en amplios ámbitos: económico, social, psicológico, físico. Por esta razón, su otorgamiento es universal y es apoyado por una dupla profesional - abogado y trabajador social. Se le ofrecen amplios servicios en las áreas de orientación e información, así como de asistencia jurídica y social. No cabe duda que al atender a este grupo de personas se está colaborando al acceso a la justicia a personas potencialmente vulnerables.

³¹⁵ CAJ Valparaíso (1996) y CAJ Metropolitano (1997). DIPRES. Programa de Asistencia Jurídica; Corporación de Asistencia Judicial. 2003 junio.

³¹⁶ Anexo 3 de este Informe.

Finalmente, está el componente 6 **Práctica profesional de postulantes al título de abogado**, que corresponde a una población distinta a la que está identificada en el objetivo del propósito. En efecto, este componente está destinado a egresados y licenciados en ciencias jurídicas, postulantes al título de abogado, para que realicen su práctica profesional. En rigor, mirado desde el diseño del programa, los practicantes son un recurso humano que prestan apoyo a la implementación de los componentes. De este modo³¹⁷, efectúan tareas administrativas, colaboran en la preparación de audiencias, participan en la redacción de los escritos y las demandas, acompañan y mantienen comunicación con usuarios, e incluso representan a usuarios en tribunales de familia³¹⁸. Entonces, la práctica profesional de postulantes al título de abogado no es un servicio que se entregue a los usuarios de las CAJ, sino que se trata de actividades transversales que apoyan la ejecución de los componentes. Debido a lo analizado, este componente es más bien una actividad del programa. Por otra parte, también debería considerarse como otro programa cuyo objetivo de propósito tenga como población a atender a los "Practicantes".

A continuación, se analizan los supuestos y se proponen algunos.

Objetivo	Supuesto formulado	Propuesta y/o comentario
FIN: Contribuir a hacer efectiva la garantía constitucional de igual protección de la ley a todas las personas.	Derecho de Acceso a la Justicia continúa consagrado en la Constitución.	Efectivamente, se está en proceso de redacción de una nueva constitución y se espera que en dicho nuevo cuerpo legal esté expresamente señalada la igualdad de las personas ante la ley
PROPÓSITO: Otorgar servicios jurídicos gratuitos y oportunos para el acceso a la justicia de quienes no pueden procurársela por sí mismos.	El acceso a la justicia continúa siendo prioridad para las políticas públicas.	Supuesto correctamente formulado. Lo que se espera es que la justicia esté entre las prioridades de políticas públicas. Se asume que las prioridades en Salud, Educación y Pensiones no afectarán las preocupaciones del Estado y la Sociedad sobre los temas atinentes a la justicia y el respeto a los derechos humanos.
1 Orientación e información en Derecho.	El acceso a la justicia continúa siendo prioridad para las políticas públicas.	Sería más apropiado un supuesto ligado a que las personas son proactivas una vez recibido el componente. Este debería ser: Las personas aplican la información y orientación entregadas en las CAJ.

³¹⁷ Las actividades identificadas fueron expuestas en las reuniones virtuales con profesionales de las CAJ.

³¹⁸ En todo caso, existen protocolos muy detallados de preparación de los postulantes para que puedan participar en estas instancias.

		Este mismo supuesto se incluye en el componente 5.
2 Solución colaborativa de conflictos	El acceso a la justicia continúa siendo prioridad para las políticas públicas.	Se sugiere un supuesto más vinculado a los temas de la Resolución Alternativa de Conflictos. La formulación sería la siguiente. Existe interés en las autoridades públicas y sectoriales (justicia) en apoyar instrumentos RAC para mejorar el acceso a la justicia de los ciudadanos
3 Representación en juicio o patrocinio judicial	El acceso a la justicia continúa siendo prioridad para las políticas públicas.	Supuesto correctamente formulado.
4 Atención integral a víctimas de delitos violentos	La defensoría y protección a las víctimas de delitos son prioridad en las políticas públicas.	Supuesto correctamente formulado.
5 Prevención de conflictos y promoción de derechos	El acceso a la justicia continúa siendo prioridad para las políticas públicas.	Sería más apropiado un supuesto ligado a que las personas son proactivas una vez recibido el componente. Este debería ser: Las personas aplican la información y orientación entregadas en las CAJ
6 Práctica profesional de postulantes al título de abogado	No hay cambios en la norma que establece la obligación de brindar los medios para que los postulantes al título de abogado efectúen su práctica profesional en las CAJ.	Se ha comentado que este componente debería formar parte de las actividades transversales de los componentes. En ese contexto, este supuesto es apropiado
7 Defensa Jurídica Integral a Adultos Mayores	La protección a las personas mayores es una prioridad gubernamental y de política pública.	Supuesto correctamente formulado.

No se considera necesario levantar indicadores de los supuestos, puesto que básicamente están en el ámbito de lo conceptual. Eventualmente, para detectar supuestos que no se estén dando para lograr al objetivo inmediatamente superior, debería recurrirse al juicio experto.

En síntesis, el diseño de las CAJ es el apropiado para abordar el problema o necesidad que le dan origen. Por otra parte, el ajuste más importante para validar la lógica vertical del programa es precisar el enfoque de dos componentes. Uno el de Atención de Víctimas de

Delitos Violentos para revisar que las CAJ se hagan responsables de la recuperación integral de las víctimas, lo que a juicio del panel, debiera acotarse en el tiempo y luego derivarlos a entidades especializadas (especialmente del área de salud); el otro que el trabajo de los postulantes debe ser considerado como parte de las actividades de realización de los componentes y no un componente propiamente tal. No se identifican otros componentes que puedan incluirse en el diseño del programa.

Enfoque de género en la lógica vertical

En el diseño no se detectó una mayor explicitación del enfoque de género, a diferencia de su implementación en la que diversos manuales se refieren a este aspecto.³¹⁹ Se ha señalado anteriormente que el programa tiene estudios de acceso a la justicia de los chilenos, pero no hay un mayor desarrollo de la diferencia que pudiera existir entre hombres y mujeres.

Algunas preguntas pueden guiar el diseño de acuerdo al enfoque de género. He aquí algunas de ellas relacionadas con el diagnóstico y su correlato con la formulación del propósito:

¿Se identifica la desigualdad de género como un problema central en el acceso a la justicia?, ¿Cómo se define el concepto de género, de relaciones de género y cómo se plantea su relación con la intervención?, ¿Existe reconocimiento de la existencia de problemas específicos de mujeres y hombres que son resultado de las relaciones de género existentes?, ¿Cuáles son los obstáculos específicos para la participación de mujeres y hombres? .

De los componentes, tampoco se encuentra una definición que explicita las potenciales desigualdades de su provisión y cómo el programa se hará cargo de ellas en el caso de que corresponda. Algunas preguntas que pueden ayudar para guiar este proceso son:

¿Es necesario considerar una provisión diferenciada de los componentes dependiendo si está dirigido a hombres o mujeres?; ¿El modo de producción debe considerar las desigualdades entre hombres y mujeres?; ¿Se identifican componentes adicionales o diferenciados para hombres o mujeres?

Entonces, a pesar de que, en la implementación del programa, se han encontrado evidencias (manuales) sobre la preocupación y sensibilidad sobre el enfoque de género, no se manifiesta este mismo interés desde el diseño, por lo que debiera avanzarse al respecto.

B. Sistema de indicadores del programa (Lógica Horizontal)

Indicador	Comentario
FIN: Contribuir a hacer efectiva la garantía constitucional de igual protección de la ley a todas las personas.	
No hay	
PROPÓSITO: Otorgar servicios jurídicos gratuitos y oportunos para el acceso a la justicia de quienes no pueden procurársela por sí mismos.	

³¹⁹ Ver anexo 4

<p>Eficacia/Resultado Porcentaje de causas judiciales terminadas con sentencia favorable y/o avenimiento en el año t, en relación al total de causas judiciales terminadas que han sido patrocinadas por las Corporaciones de Asistencia Judicial <u>Eficacia/Resultado</u> <u>Intermedio</u></p>	<p>Es un indicador apropiado, puesto que mide los resultados del servicio. Se puede objetar que el resultado no necesariamente depende de la actuación de los profesionales de las CAJ, ya que puede influir el tipo de causa, los antecedentes disponibles, los medios de prueba, los tribunales, etc. Reconociendo que esto puede ser efectivo, como se trata de un indicador formulado hace tiempo, sus fluctuaciones, hacia arriba o hacia abajo, obliga a las CAJ a realizar un análisis de su propio desempeño y, si hubiera carencias, se deben hacer las correcciones o ajustes que correspondan. En este indicador no está incluido el componente de Atención de Víctimas de delitos Violentos. Debiera incorporarse a esta medición. Por otra parte, se debiera medir los resultados diferenciados entre hombres y mujeres. Esto permitiría aportar al diagnóstico del enfoque de género y, si efectivamente hubiera diferencias, llevaría a abordar de cómo definir y ejecutar los componentes dando cuenta de esas diferencias.</p>
<p>Porcentaje de casos resueltos vía Solución Colaborativa de Conflictos (SCC), en relación al total de casos terminados vía SCC en las CAJ. <u>Eficacia/Resultado</u> <u>Intermedio</u></p>	<p>El comentario anterior se aplica aquí, excepto lo referido a los delitos violentos.</p>
<p>Porcentaje de acuerdos SCC y resultados judiciales favorables, cuyo cumplimiento se corrobora un año después. <u>Calidad / Resultado Final</u></p>	<p>Indicador apropiado que más bien es de eficacia y que apunta a medir la sustentabilidad de las resoluciones y acuerdos alcanzados en el proceso judicial y mediación. Aquí también debiera separarse la sustentabilidad de los acuerdos separados por sexo, para detectar eventuales diferencias de género.</p>
<p>Ejecución presupuestaria. Porcentaje de gasto devengado del programa respecto del presupuesto inicial (aprobado por Ley de Presupuesto) <u>Economía/Proceso</u></p>	<p>Indicador apropiado para medir qué tan bien se están usando los recursos públicos. Este indicador habitualmente se coloca en la ejecución de cada componente y no en el objetivo de propósito que se refiere a los resultados del programa. En este caso, por convención, se coloca a este nivel, porque aquí se mide la ejecución de la totalidad de los recursos utilizados</p>
<p>Porcentaje de gasto de administración del programa respecto del gasto total del programa <u>Eficiencia/Proceso</u></p>	<p>Indicadores apropiados pues muestra lo que se gasta en el ítem de administración.</p>
<p>(Aporte de terceros) Porcentaje de recursos aportados por terceros al</p>	<p>Indicador apropiado que permite medir qué tan bien se están gastando los recursos públicos. El apalancamiento</p>

<p>Programa respecto al total de recursos del programa <i>Economía/Proceso</i></p>	<p>de recursos permite detectar los recursos adicionales que llegan al programa.</p>
<p>Observaciones: Se valora la inclusión del indicador Porcentaje de acuerdos SCC y resultados judiciales favorables, cuyo cumplimiento se corrobora un año después y que fue una recomendación de la evaluación DIPRES 2014.</p> <p>En cuanto a los medios de verificación, se constata que se ha ido avanzando en la homogeneización del levantamiento de la información con manuales que definen los conceptos incluidos. Durante el período de evaluación 2018 – 2021 la DAJ detectó errores importantes en el levantamiento de registros de CAJBIOBIO para los años 2018 y 2019. También se hicieron observaciones a otras CAJ de inconsistencias en algunos datos, aunque estos fueron de cuantía menor y más bien puntuales. El próximo paso debería ser avanzar en tener un sistema en línea que evitara la utilización de tablas Excel como reporte de la información y que sería una forma de minimizar los errores.</p>	
<p>COMPONENTE 1: Orientación, difusión y promoción de derechos.</p>	
<p>Tasa de variación de casos ingresados a Orientación e Información en año t respecto de año t-1, considerando todas las unidades operativas. <i>Eficacia / Proceso</i></p>	<p>Indicador apropiado para medir el incremento de casos que ingresan al componente, considerando que se trata de la puerta de entrada a todos los servicios que realizan las CAJ. Teóricamente, esta tasa debería ser positiva cada año, puesto que los estudios existentes muestran que hay una demanda de acceso a la justicia muy superior a las que actualmente atiende las CAJ. La meta planteada para el año 2019 era que fuera igual o superior a 0%. La meta normalmente debería ser positiva debido a la demanda insatisfecha comentada. En el período de evaluación 2018 y 2021, el año 2020 fue excepcional por los efectos de la pandemia en que hubo una baja de casos ingresados del 12,1% respecto del 2017. Posteriormente, esto se revirtió debido a la implementación de los medios digitales. Los acontecimientos ocurridos en Chile desde octubre 2019 y la elaboración de una nueva constitución, podrían generar un aumento de nuevos casos en los próximos años. Este indicador puede dar cuenta de cómo evoluciona esa demanda y alertar sobre los desafíos de gestión y uso de recursos que se deben tomar para enfrentar esa eventualidad. En cualquier caso, la meta debería ser siempre positiva.</p>
<p>Tiempo promedio de espera entre agendamiento y atención OI en capitales regionales, provinciales y comunas de más de 100.000 habitantes. <i>Calidad / Proceso</i></p>	<p>Indicador de calidad muy relevante para tener la estimación de los tiempos de espera de los usuarios. Hoy día el medio de verificación es a través de una muestra en poblaciones de más de 100.000. Debiera esperarse como medio de verificación en el mediano plazo, considerar a todas las oficinas CAJ, para tener antecedentes de la situación en todas ellas. Naturalmente, para que ello sea posible, requiere tener un sistema en línea donde todas las unidades ingresen los datos. Por otra parte, debiera separarse el registro del indicador entre OI de forma virtual y presencial, debido a la importancia de la comunicación por las plataformas</p>

	tecnológicas y que pudieran desplazar lo presencial como forma de atención de los usuarios.
Porcentaje de usuarios que califican el servicio de Orientación e Información en Derecho como bueno o muy bueno, en relación al número de usuarios encuestados. <i>Calidad / Producto</i>	Indicador muy relevante para medir satisfacción de usuarios, lo que es un avance muy importante en relación a la evaluación anterior. También este indicador debe separar los datos obtenidos en relación a la atención presencial y virtual.
Porcentaje de casos terminados en OI, sin requerir gestiones posteriores en relación al total de casos OI terminados. <i>Eficacia / Resultado</i>	Indicador relevante porque permite saber cuántos casos se resuelven en la puerta de entrada de las CAJ. La medición de casos terminados sin que se requiera de gestiones posteriores debe separarse entre aquellas consultas generales que las CAJ resuelven porque son temas no atingente a las CAJ, de aquellas que sí corresponde a los objetivos de las CAJ en cuanto soluciones jurídicas.
Observaciones: Los comentarios y recomendaciones que se hicieron a la mayoría de los indicadores fue considerar en la medición, la separación entre la atención virtual y presencial, que permita conocer las diferencias que tiene la atención por medio de las plataformas virtuales. Por otra parte, debe considerarse incluir en la MML un indicador de listas de espera. En las conversaciones con las CAJ, algunas de ellas no tienen listas de espera y otras sí. De no tener lista de espera - lo que parece extraño porque los recursos humanos tienen presión para atender a sus usuarios – esto debe quedar registrado. Como las listas de espera son dinámicas pudiera tomarse un promedio mensual (medido al final de cada mes) de las personas que esperan ser atendidas y luego dividirla por 12 meses. Esta medición debiera llevarse 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).	
COMPONENTE 2 Solución Colaborativa de Conflictos (SCC)	
Tasa de variación de casos ingresados a Solución Colaborativa de Conflictos en CJ y CMED, respecto de año t-1, considerando todas las unidades operativas. <i>Eficacia / Proceso</i>	Los comentarios realizados del componente 1 de OI son válidos para SCC. Esto es que se trata de un Indicador que permite medir el incremento de casos que ingresan al componente, considerando que es un servicio que tiene como promesa facilitar el acceso a la justicia a las personas de forma más expedita y con mayor eficiencia. La meta planteada para el año 2019 fue que su incremento fuera igual o superior al 5%. Lo que se cumplió. Para los años posteriores la tasa de variación fue negativa, explicable porque es un componente de ejecución fundamentalmente presencial. De todos modos, la meta debiera ser como la que se planteó para el año 2019 del 5%, puesto que es una metodología de la que se espera que apoye el acceso a la justicia de manera expedita y eficaz con tiempos de duración ampliamente superiores a los procedimientos judiciales.
Tiempo promedio de duración de casos terminados de Solución	Indicador de calidad muy relevante para tener la estimación de los tiempos que demora esta metodología de intervención para solucionar los temas de controversia.

Colaborativa de Conflictos (SCC) en CJ y CMED. <i>Calidad / Proceso</i>	
Porcentaje de acuerdos SCC cuyo cumplimiento se corrobora un año después (muestra de acuerdos). <i>Calidad / Resultado final</i>	Indicador apropiado que más bien es de eficacia y que apunta a medir la sustentabilidad de las resoluciones y acuerdos alcanzados en. Una de las objeciones que suele hacerse a la mediación y, en general a los sistemas RAC - especialmente, cuando no están implementados completamente como un instrumento institucionalizado y que se ejecutan de forma masiva y habitual - es que tienen un bajo impacto y poder disuasorio en la parte demandada ³²⁰ . Con esta medición se permite hacer un seguimiento de los acuerdos de mediación y compararlos con los resultados judiciales.
Otras observaciones: Se valora la inclusión de indicadores de calidad de este componente.	
COMPONENTE 3 Representación en juicio o patrocinio judicial	
Tasa de variación de causas ingresadas a los tribunales de Justicia por CJ y ODL respecto de año t-1, considerando todas las unidades operativas. <i>Eficacia / Proceso</i>	Indicador apropiado para medir el incremento de casos que ingresan al componente, considerando que es un servicio muy demandado. Tal como se dijo en el componente OI, esta tasa debería ser positiva cada año, puesto que los estudios realizados muestran que hay una demanda de acceso a la justicia muy superior a las que actualmente atiende las CAJ. La meta para el año 2019 era que fuera, al menos, igual a los ingresados del año anterior. Claramente, es una meta poco ambiciosa, sobre todo, por la demanda insatisfecha existente de acuerdo a los estudios actuales existentes. En el período de evaluación 2018 y 2021, el año 2020 fue excepcional por los efectos de la pandemia en que hubo una baja de casos ingresados del 31% respecto del 2017. Se reitera que los acontecimientos ocurridos en Chile desde octubre 2019 y la elaboración de una nueva constitución, podrían generar un aumento de nuevos casos para las CAJ en los próximos años. Este indicador puede dar cuenta de cómo evoluciona esa demanda y alertar sobre los desafíos de gestión y uso de recursos que se deben tomar para enfrentar esa eventualidad.
Porcentaje de casos ingresados a la sección judicial respecto al total de casos ingresados <i>Eficacia / Proceso</i>	Indicador apropiado que mide una de las tareas relevantes de este componente, como es que los casos ingresados a esta línea sean presentados a tribunales.
Tiempo promedio de duración de las causas judiciales terminadas.	Indicador de calidad muy importante para tener la estimación de los tiempos que demora esta metodología de intervención para solucionar los temas de controversia.

³²⁰ Claro E, Elia; García G, José Francisco. Reforma a la Justicia Civil y Comercial en Chile. Libertad y Desarrollo. Serie Informe Justicia, 9. 2012 abril.

<u>Calidad / Proceso</u>	
Porcentaje de resultados judiciales favorables en CJ y ODL cuyo cumplimiento se corrobora un año después (en base a muestra). <u>Calidad / Resultado Final</u>	Indicador apropiado que más bien es de eficacia y que apunta a medir la sustentabilidad de las resoluciones y acuerdos alcanzados en el proceso judicial.
Observaciones: No hay	
COMPONENTE 4: Atención a víctimas de delitos violentos.	
Tasa de variación de casos ingresados a los CAVI respecto de año t-1. <u>Eficacia / Proceso</u>	Indicador que está en la línea de los otros para medir el incremento de casos que ingresan al componente. Como en los otros componentes, el año 2020 respecto al 2019 tuvo una variación negativa de -13,7%. En momentos de normalidad este indicador debiera incrementar sus casos anualmente.
Porcentaje de casos egresados integralmente respecto al total de casos cerrados. <u>Eficacia / Producto</u>	Indicador muy interesante, porque no solo mide los temas judiciales, sino que también los otros apoyos como son los psicológicos y sociales y, por lo tanto, que sean cerrados integralmente reflejando una medida de éxito. Se propondrá por parte del panel de evaluación que, en los aspectos no judiciales, debería haber algunos hitos a cumplir con las víctimas, para luego derivarlos hacia centros especializados. En ese contexto debe revisarse este indicador, dado que en la mayor parte de los casos no habrá un egreso integral.
Porcentaje de causas judiciales terminadas con sentencia favorable y/o avenimiento en el año t, en relación al total de causas judiciales terminadas que han sido patrocinadas por las Corporaciones de Asistencia Judicial. <u>Eficacia / Resultado Intermedio</u>	Se reitera lo comentado en el indicador de propósito respecto a esta medición de resultado. Se valora medir este tipo de resultados, a pesar de que, no necesariamente depende de la actuación de los profesionales de las CAJ, sobre todo por la complejidad de este tipo de causas. Reconociendo que esto puede ser efectivo, lo importante es seguir la evolución de este indicador para establecer en su análisis si hubiera situaciones que dependen de la gestión del CAVI respectivo para hacer las correcciones que correspondan.
Tiempo promedio de la duración de los casos egresados en los CAVI. <u>Calidad / Proceso</u>	Indicador de calidad muy relevante para tener la estimación de los tiempos que demora la atención de cada caso.
Observaciones: Se valora la incorporación de indicadores de calidad y de resultados de este componente respecto de la evaluación DIPRES anterior.	
COMPONENTE 5 Prevención de conflictos y promoción de derechos	
Tasa de variación de actividades de Prevención/Promoción de derechos respecto de año t-1. <u>Eficacia / Proceso</u>	Indicador claramente de proceso donde se sigue la evolución de las acciones de prevención y promoción que realizan las CAJ. Las metas planteadas para el año 2018 fueron que hubiera ≥ 4 actividades por Servicios (Centros de Atención), la que fue elevada al año siguiente a ≥ 5 . Para el año 2020 se bajó a 3 actividades por servicio. Todas estas metas fueron cumplidas y, en algunos, casos

	estuvieron sobre cumplidas. Debido a esta situación deben plantearse metas que corresponda a lo que históricamente están haciendo las CAJ y sus distintas oficinas. La sugerencia es que estas metas debieran ser diferenciada por tipos de unidades, atendiendo a la realidad de los RRHH disponibles en cada una de ellas.
Observaciones: Sin observaciones	
COMPONENTE 6 Práctica profesional de postulantes al título de abogado	
Tasa de variación de postulantes en práctica en las CAJ, año t respecto del año t-1 <i>Eficacia / Producto</i>	Indicador que sigue la evolución del ingreso de postulantes que es relevante, al menos mantenerlos, por el importante apoyo que prestan a las CAJ.
Porcentaje de audiencias en materia de Familia en que asiste postulante en relación al total de audiencias en que participa la CAJ <i>Eficacia / Proceso</i>	Interesante es medir la participación de los postulantes en las audiencias, sea con o sin la presencia de un abogado. La participación de los postulantes en audiencias se considera una tarea relevante, porque suele ocurrir que a los abogados de las CAJ tengan audiencias citadas a un mismo tiempo, por lo que los postulantes suplen estas necesidades. En todo caso, esta participación está bastante reglamentado.
Observaciones: Estos indicadores miden las actividades de los postulantes para apoyar las tareas de los componentes.	
COMPONENTE 7 Defensa Jurídica Integral a Adultos Mayores	
Porcentaje de adultos mayores atendidos por las Duplas socio-jurídicas. <i>Eficacia / Producto</i>	Este indicador no corresponde porque por definición todos los adultos mayores deben ser atendidos por una dupla socio – jurídica. Se sugiere reemplazarlo por el de Tasa de variación de adultos mayores atendidos por las Duplas socio-jurídicas año t respecto del año t-1.
Porcentaje de causas judiciales terminadas con sentencia favorable y/o avenimiento en el año t, en relación al total de causas judiciales terminadas que han sido patrocinadas por las CAJ. <i>Eficacia/Resultado Intermedio</i>	Es un indicador apropiado, puesto que mide los resultados del servicio. Se puede objetar que el resultado no necesariamente depende de la actuación de los profesionales de las CAJ. Reconociendo que esto puede ser efectivo, su análisis podría establecer las carencias que tengan el servicio y que pueden ser corregidas.
Porcentaje de casos resueltos vía Solución Colaborativa de Conflictos, en relación al total de casos tramitados y terminados vía Solución Colaborativa de Conflictos en la CAJ. <i>Eficacia/Resultado Intermedio</i>	Comentario anterior es pertinente para este indicador.

Tiempo promedio de duración de casos terminados de Solución Colaborativa de Conflictos (SCC). <u>Calidad / Proceso</u>	Indicador de calidad muy relevante para tener la estimación de los tiempos que demora esta metodología de intervención para solucionar los temas de controversia.
Tasa de variación de causas ingresadas a tribunales por las duplas socio-jurídicas en relación al año anterior. <u>Eficacia / Proceso</u>	Indicador agregado por el panel evaluador

La lógica horizontal se valida porque tiene indicadores que miden todos los objetivos y en distintas dimensiones del desempeño. El panel evaluador propone algunos complementos de las mediciones ligados a los temas de la presencialidad o no de los servicios. Así mismo, se propone avanzar en el levantamiento de los indicadores en línea.

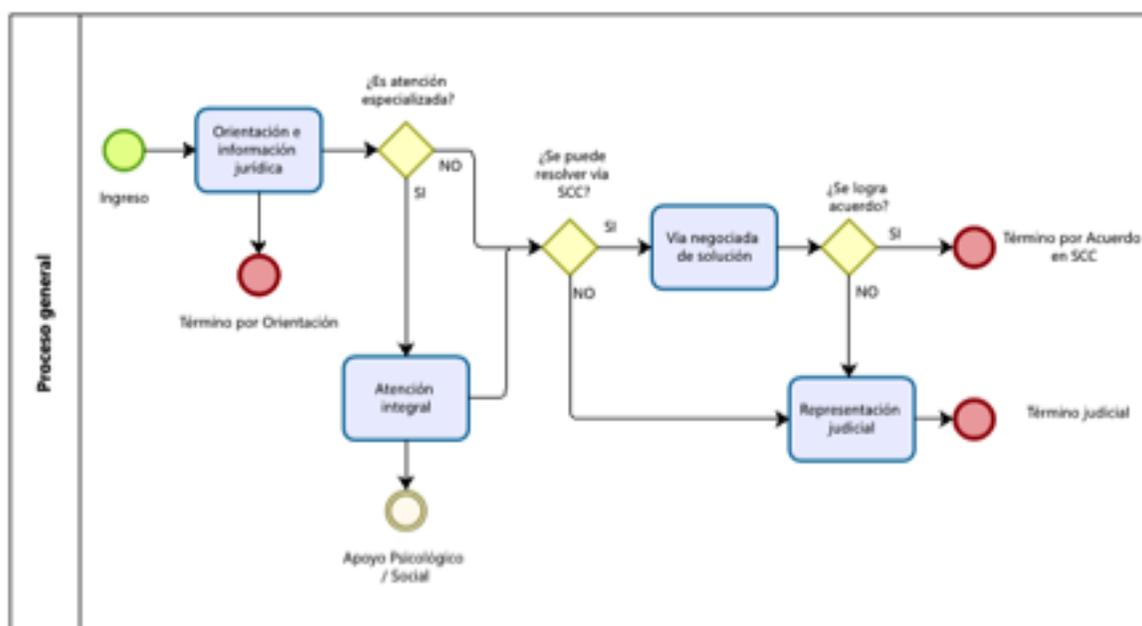
Por otra parte, al menos, los indicadores de resultados debieran medirse separados por sexo, de tal manera, que permita avanzar en el diagnóstico del enfoque de género y aportar en el diseño. Finalmente, también se detectó que no se tiene un indicador de listas de espera, lo que daría cuenta de qué tan oportuna es la atención de las personas que demandan el servicio.

Anexo 3: Procesos de Producción y Organización y Gestión del Programa

A) Proceso de producción de cada uno de los bienes y/o servicios (componentes) que entrega el Programa.

La provisión de servicios por parte de las CAJ presenta distinciones importantes, como se ha señalado en la descripción inicial del Programa. Las diferencias se justifican en la existencia de necesidades jurídicas especiales. Estas requieren de competencias profesionales o que deben ajustarse a procesos ad-hoc para que la respuesta sea la más adecuada. Estas especialidades se traducen en componentes específicos que incorporan variantes en la estrategia general y que se explicarán más adelante. A continuación, se detalla el proceso general.

Ilustración 2. Esquema general de entrega de servicios de asistencia jurídica



Fuente: Elaboración propia.

Nota: SCC: solución colaborativa de conflictos. Atención especializada es aquella que se otorga en unidades operativas especiales (Oficinas de Defensa Laboral, Unidades y Centros de Víctimas de Delitos; y Unidades de Defensa Jurídica Integral del Adulto Mayor).

El servicio que prestan las CAJ considera un acceso vía un mecanismo o línea de servicio común, esta es, la Orientación e información en derecho. Incluso si el usuario se dirige directamente a una unidad especializada, la primera respuesta es una atención profesional orientadora que busca satisfacer la necesidad jurídica de la persona, promoviendo la solución más adecuada al caso particular. Esto se verá con más claridad al introducir los componentes especializados, pero por ahora se evidencia que la respuesta de las CAJ frente a la problemática no es única: puede constituirse como una respuesta profesional de orientación (término por orientación jurídica); o bien puede promoverse una solución colaborativa, que de ser exitosa representará un término por acuerdo en SCC, y en caso contrario, se le ofrece a la persona la posibilidad de accionar judicialmente, lo que llevará a

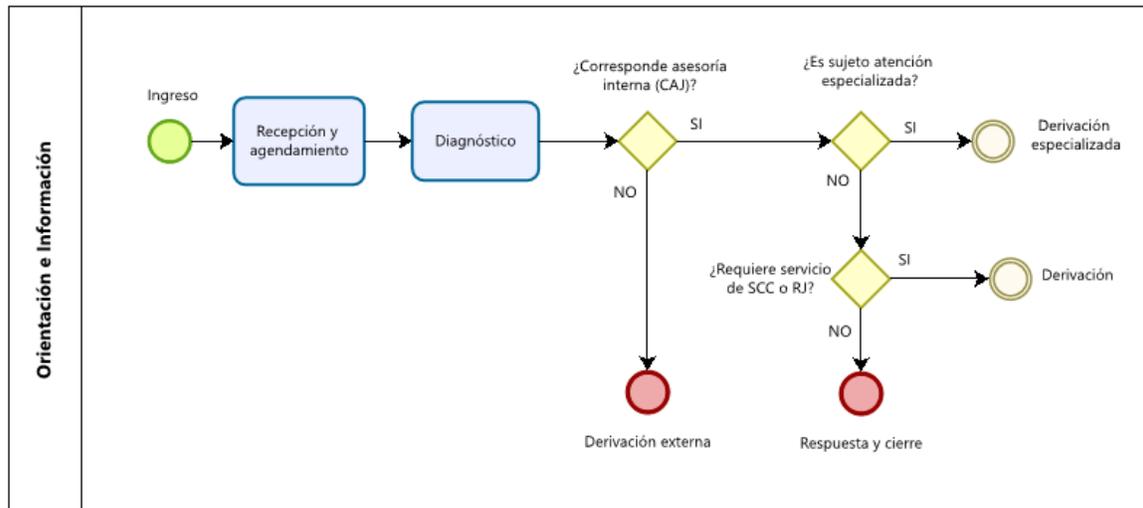
un término judicial del caso; o bien puede directamente, para casos en que no es posible la vía negociada o no se quiere esta, activar el componente de representación judicial³²¹.

Ahora bien, cada componente presenta algunas particularidades que merecen señalarse a continuación.

A1. Orientación e información en Derecho

Este componte se visualiza como la puerta de entrada a la atención que realizan las CAJ, es de alcance universal y no existe focalización que aplique. Constituye la primera acogida a una solicitud o requerimiento presencial o remota (virtual o telefónica). Se trata de la entrega de información general, pero su objetivo central es brindar una asesoría que lleve al usuario a la mejor solución de su caso. El proceso persigue atender a la necesidad jurídica del usuario y podrá terminar, si es el caso, a través de la asesoría profesional pertinente, o en derivación del usuario a la línea de solución colaborativa, atención integral víctimas de delito en su caso, o representación judicial.

Ilustración 3. Flujo del proceso de orientación e información en Derecho



Fuente. Elaboración propia

Nota: Es asesoría interna aquella que pueden ser resueltas por la oficina de la CAJ que recibe al usuario. En el caso de que se requiera atención especializada, se produce una derivación a las oficinas de defensa laboral, centros de víctimas de delitos, y oficinas de adulto mayor.

Como se ha dicho, en cuanto componente universal y de entrada al Programa, este servicio es prestado por todas las unidades operativas: centros, consultorios, oficinas, unidades.

A2. Solución Colaborativa de Conflictos (SCC)

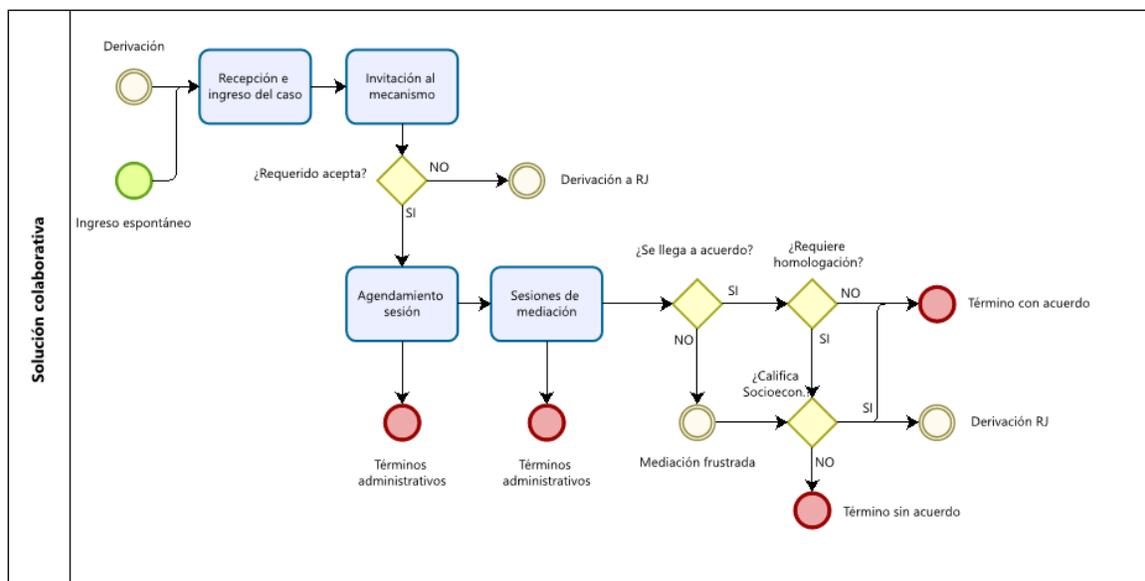
El componente de solución colaborativa es también un servicio de carácter universal, es decir, no existe calificación socioeconómica para efectos de la entrega del mismo. Su objetivo es alcanzar un acuerdo que resuelva el conflicto, para lo cual se ofrecen tanto la

³²¹ En estricto rigor, aunque la línea SCC por regla general se activará en forma previa al patrocinio judicial, existen casos en que luego de ingresarse la acción judicial las partes acceden a llevar a cabo un acuerdo que ponga término al juicio, lo que es común en materia laboral.

conciliación como la mediación³²². En este caso, la fase de orientación e información conlleva un diagnóstico de susceptibilidad del conflicto, determinando si es factible o no resolverlo colaborativamente. A continuación, el profesional realiza la oferta del servicio, explicando su metodología y eventuales consecuencias en caso de que se llegue o no a un acuerdo, luego de lo cual el usuario/a puede aceptar o no participar del proceso colaborativo. En caso de que sea factible de resolver colaborativamente y se cuente con la participación del usuario/a solicitante, se convoca a la/s otra/s parte/s, a una sesión de conciliación o mediación.

En el caso de que el proceso se frustre, el mecanismo también permite la derivación a representación judicial, cuando el solicitante califique en algún criterio de focalización. Si se llega a acuerdo, se requiere homologación en los tribunales³²³. En esta situación, se deberá evaluar también al solicitante para obtener privilegio de pobreza³²⁴; en caso negativo, se terminará con acuerdo sin homologación.

Ilustración 4. Flujo del proceso de solución colaborativa de conflictos



Fuente: Elaboración propia.

Este proceso aplica solo si se trata de una materia que es posible resolver vía SCC; no son susceptibles, por ejemplo: Divorcio, Violencia Intrafamiliar, Filiación, entre otras.

A3. Representación en juicio o patrocinio judicial

La representación judicial consiste en la asesoría letrada en juicio a la persona que presenta necesidades jurídicas que requieren del ejercicio de una acción o defensa judicial. Como

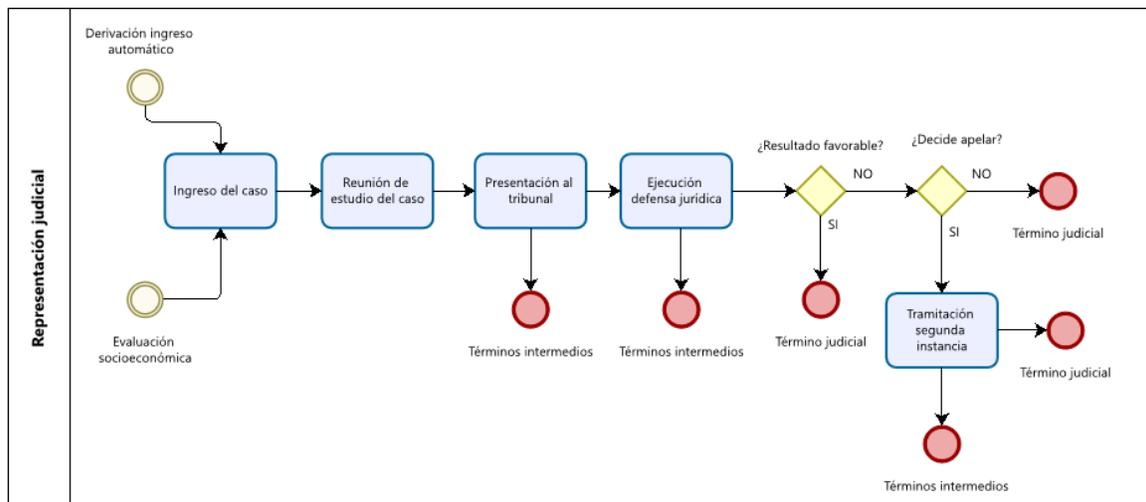
³²² Existe la posibilidad de arbitraje, pero se ofrece únicamente en el Centro de Mediación y Arbitraje de la CAJ Metropolitana.

³²³ La homologación se refiere a la gestión de concurrir a un tribunal para que este apruebe el acuerdo, poniendo fin a un asunto judicializado.

³²⁴ El privilegio de pobreza es un beneficio que se concede por ley, en ciertos casos, o por la autoridad judicial, a determinadas personas para que puedan acceder gratuitamente a los servicios de asistencia jurídica y judiciales, a fin de hacer valer sus derechos si son desconocidos o vulnerados. Por ley gozan del privilegio de pobreza las personas patrocinadas por las Corporaciones de Asistencia Judicial.

se ha señalado, en forma previa la persona ha sido orientada y, si el caso es susceptible de ser resuelto por la línea solución colaborativa, podría haberse llevado a cabo un proceso en ella, 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 la línea de representación en juicio. En ambas situaciones, para acceder a este componente debe realizarse previamente la calificación socioeconómica del usuario/a, explicados en el punto I.2. de este informe. Esta calificación no aplica a los casos de ingreso automático a patrocinio judicial, explicados en el mismo punto.

Ilustración 5. Flujo del proceso de representación judicial



Fuente: Elaboración propia.

Los casos ingresados, ya sea por derivación e ingreso automático, o previa evaluación socioeconómica, son revisados de acuerdo con el criterio de viabilidad jurídica, mediante el estudio del caso que hace el abogado. Este estudio consiste en la revisión de los antecedentes de la acción o defensa solicita, a fin de determinar la procedencia de la representación judicial, la cual no puede darse únicamente en los casos siguientes³²⁵:

- Cosa juzgada³²⁶.
- Prescripción extintiva o caducidad de la acción³²⁷.
- Que se trate de una obligación natural³²⁸, caso en el cual deberá evaluarse, la pertinencia de realizar gestiones prejudiciales y/o la posibilidad de abordar el asunto a través mecanismos colaborativos como la conciliación o la mediación.

La evaluación del caso siempre podrá ser consultada al superior directo o referente técnico correspondiente.

³²⁵ Oficio N°459, de 2019.

³²⁶ Se ha definido la cosa juzgada como la autoridad y eficacia de una sentencia judicial cuando no existen contra ella medios de impugnación que permitan modificarla (Couture, Eduardo; Fundamentos del Derecho Procesal Civil. Cuarta Edición. Euros Editores. Buenos Aires, Argentina. 2010, pág. 326).

³²⁷ Se refiere a aquellos casos en que el objeto de la demanda judicial es una obligación que ya se ha extinguido por el paso del tiempo (i.e. indemnización de perjuicios); o en que ha vencido el plazo para interponer acciones judiciales.

³²⁸ Las que no confieren derecho para exigir su cumplimiento, pero que, cumplidas autorizan para retener lo que se ha dado o pagado en razón de ellas (Art. 1470 del Código Civil). Ejemplos de ellas son: las obligaciones extinguidas por la prescripción, las contraídas por incapaces, entre otras.

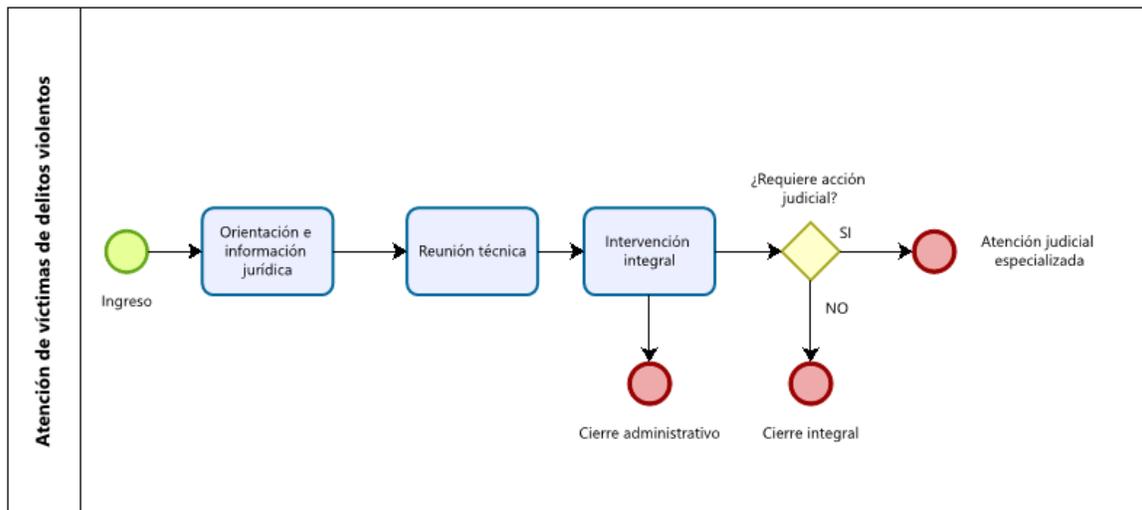
A4. Atención integral a víctimas de delitos violentos

La atención de víctimas de delitos violentos persigue brindar atención integral para que la víctima pueda ejercer sus derechos en juicio, así como para ayudar a superar la situación traumática, integrando la experiencia vivida y reinsertándose adecuadamente a su entorno.

El servicio que se entrega contempla una atención integral, desde la perspectiva interdisciplinaria jurídica, psicológica y social. El desempeño de esta forma de funcionamiento es el resultado de un diseño que reconoce, por una parte, el necesario enfoque de derechos en el acceso a la justicia, y por otra, su necesaria complementariedad social y psicológica de acuerdo con las necesidades de las personas.

Lo propio de este componente es la asesoría integral, que incluye la representación jurídica y la atención psicológica en su caso, a través de centros especializados, denominados Centros de Atención de Víctimas de Delitos Violentos (CAVI) o Unidad de Atención de Víctimas Delitos Violentos (UVI), cuando están dentro de otro centro. La orientación e información inicial puede ser entregada por cualquier consultorio jurídico o centro, toda vez que todos los funcionarios que trabajan en el componente OI se hallan capacitados para dicha orientación. Asimismo, en la ejecución del componente de prevención de conflictos y promoción de derechos, también se aborda esta problemática.

Ilustración 6. Flujo del proceso de Atención Integral a víctimas de delitos violentos



Fuente: Elaboración propia.

Nota: la representación judicial es prestada por la unidad operativa especializada (CAVI - UVI)

A5. Prevención de conflictos y promoción de derechos

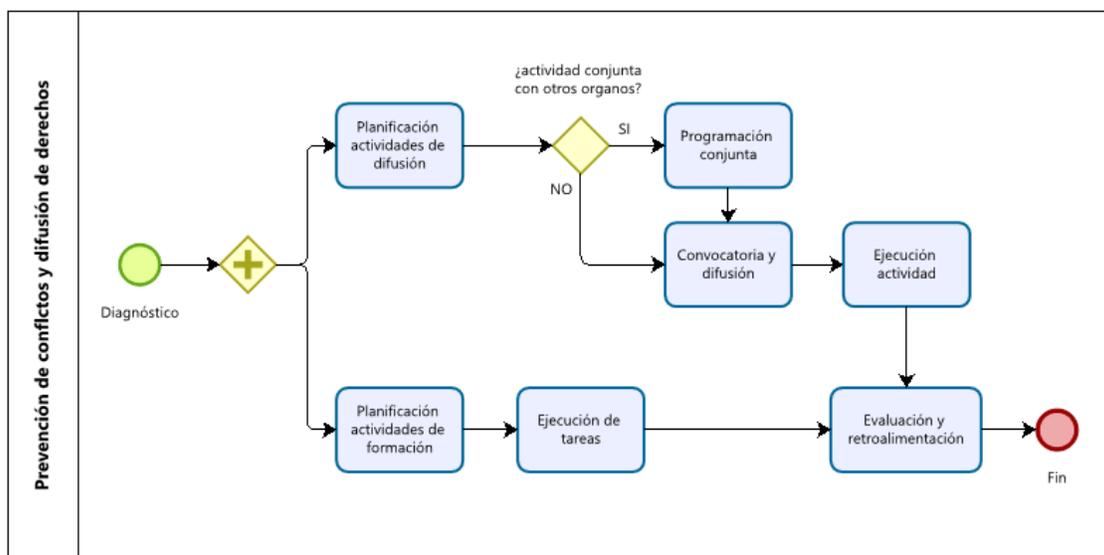
El componente de prevención de conflictos y promoción de derechos se ejecuta a través de acciones de difusión, actividades de capacitación y formación, de manera colectiva. Se persigue entregar herramientas a la comunidad para reconocer sus derechos en juego y la forma de ejercerlos. Las actividades son realizadas por todos los centros o consultorios (todas las unidades operativas), y el proceso de ejecución consiste en la planificación de actividades, programación de las mismas, ejecución y reporte.

Aunque el componente es de carácter universal, y no aplican criterios de focalización explícitos, se produce necesariamente una selección en relación con el grupo objetivo respecto del cual se considera el diagnóstico de necesidades³²⁹. Este grupo puede ser de carácter territorial o estar conformado por personas en determinadas situaciones de interés, y se consideran en este diagnóstico sus requerimientos de asesoría o información legal, así como las problemáticas jurídico-sociales que les afectan, a través de reuniones con sus representantes, organizaciones comunitarias y/o funcionales, y con otras instituciones públicas y/o privadas presentes en el territorio o ámbito específico de intervención.

El mismo Manual detalla también la fase de planificación, relevando la coherencia de las actividades planificadas a nivel central, regional y local por parte de todas las unidades operativas involucradas en su ejecución, considerando las prioridades institucionales, así como las demandas que el medio realiza al Servicio.

Sin perjuicio de lo anterior, es preciso señalar que la responsabilidad de planificar recae en cada Corporación, y en cuanto a las temáticas abordadas, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos ha hecho presente en algunas ocasiones materias específicas a abordar, en función de la política pública que desee promover (derechos de la infancia o personas mayores, mecanismos colaborativos de solución de conflictos, etc.).

Ilustración 7. Flujo del proceso de Prevención de Conflictos y Promoción de derechos



Fuente: Elaboración propia.

³²⁹ Modelo de Atención: Líneas de Asesoría Jurídica. Marzo 2019, pp. 29 y ss.

A6. Práctica profesional de postulantes al título de abogado

Este componente tiene por objeto la formación de postulantes, es decir, consiste en la entrega de una tutoría y supervisión de ejercicio profesional para egresados de derecho y constituye un requisito establecido por ley para el otorgamiento por la Corte Suprema del título de abogado.

El proceso de producción de este servicio no es completamente uniforme o estandarizado, y tampoco se encuadra en el esquema general de producción de los componentes del Programa³³⁰. Con todo, los postulantes son un recurso relevante utilizado para la producción de los componentes, en especial en relación con la línea de patrocinio judicial.

De conformidad con la ley, corresponde a las CAJ la aprobación de la práctica profesional para la obtención del título de abogado³³¹, para lo cual los egresados de derecho deben postular a las mismas, según las condiciones que cada oficina establezca. La oferta de prácticas incluye instituciones en convenio, que varían según la CAJ correspondiente, como se observa en el cuadro siguiente.

Cuadro 81. Instituciones en convenio para la realización de práctica profesional

Institución	Corporación	Período
Defensoría Penal Pública	CAJTA CAJVAL CAJMETRO CAJBIOBIO	2018-2021
Ministerio Público	CAJTA CAJVAL CAJMETRO CAJBIOBIO	2018-2021
Universidad de Antofagasta	CAJTA	2018-2021
Universidad de Tarapacá	CAJTA	2018-2021
Universidad de Aconcagua	CAJTA	2018-2021
Servicio Nacional del Consumidor	CAJTA CAJMETRO	2018-2021
Servicio Nacional de Menores	CAJTA CAJVAL CAJMETRO	2018-2020 ³³²
Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género	CAJTA CAJMETRO	2018-2021
Departamento de Extranjería, Ministerio del Interior	CAJMETRO	2018-2021
Dirección de Obras Hidráulicas y Dirección General de Aguas (MOP)	CAJMETRO	2019-2021
Gobierno Regional Metropolitano	CAJMETRO	2018-2021
Delegación Presidencial RM (ex Intendencia de la Región Metropolitana)	CAJMETRO	2018-2021
Junta Nacional de Jardines Infantiles (JUNJI)	CAJMETRO	2018-2021

³³⁰ Anexo 2c).

³³¹ Artículo 523 del Código Orgánico de Tribunales.

³³² A partir de la creación del nuevo Servicio de Protección de la Niñez y Adolescencia, el convenio ha dejado de tener vigor.

Institución	Corporación	Período
Ministerio de Bienes Nacionales	CAJVAL CAJMETRO	2018-2021 ³³³
Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento	CAJMETRO	2018-2021
Fundación Servicio Jesuita a Migrantes	CAJMETRO	2018-2021
Depto. de Asistencia Judicial Comunitaria de la I. Municipalidad de Viña del Mar	CAJVAL	2018-2021

Fuente: Elaboración propia.

Considerando esta oferta de servicios, cada CAJ realiza la distribución de postulantes a fin de atender la demanda, teniendo en cuenta las preferencias de los postulantes.

El proceso concreto de producción, una vez recibido al postulante, consiste en una inducción previa, ejecución de la práctica conforme a los lineamientos de la oficina o consultorio en particular, que considera la supervisión del abogado, y la calificación final del desempeño.

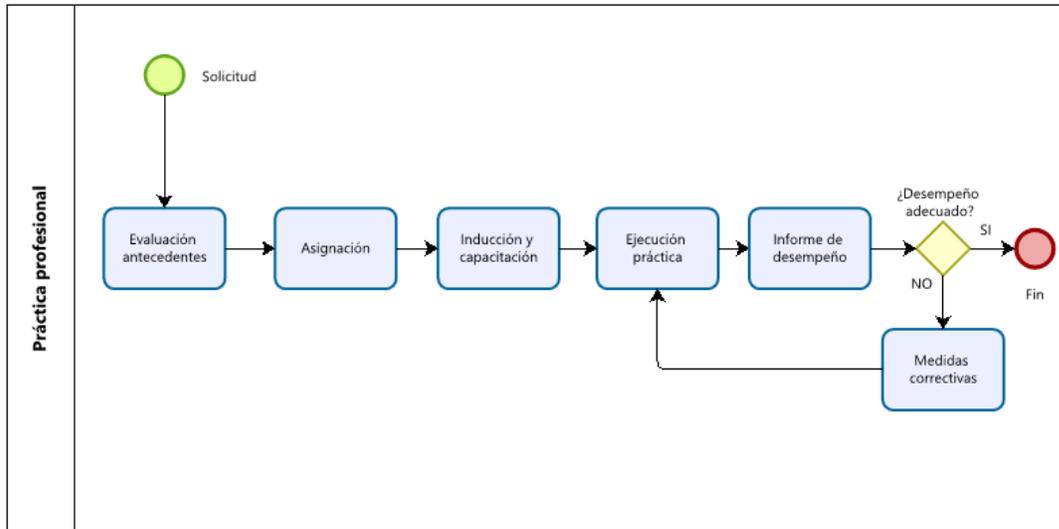
La ejecución de la práctica se lleva a cabo, especialmente, en el componente de representación en juicio, y en algunas otras tareas de soporte administrativo. En los casos en que la práctica se ejecute en instituciones en convenio, las tareas son aquellas que la propia institución ha definido. La aprobación final es de responsabilidad de la CAJ, considerando el reporte que efectúa la contraparte de la institución en convenio.

Para la asignación de prácticas, considerando que esta debe dar respuesta a las solicitudes de los egresados de todas las universidades del país, existe una estimación precisa de la capacidad formativa de los centros y consultorios jurídicos, considerando las funciones y tareas que puede desarrollar un postulante (2 postulantes por abogado), y en las instituciones en convenio también se determinan cupos.

Para efectos de la asignación, existe un mecanismo de priorización que busca asegurar que se cubran los cupos necesarios y existentes en cada CAJ.

³³³ En 2021 se incorpora la Seremi de Bienes Nacionales de la región de Valparaíso.

Ilustración 8. Flujo del proceso de Práctica Profesional

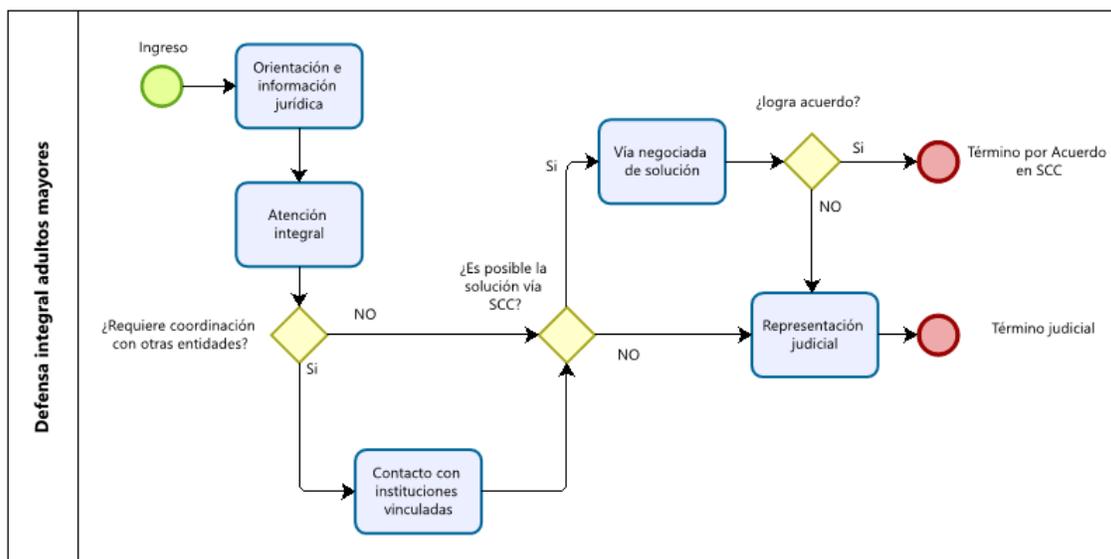


Fuente: Elaboración propia.

A7. Defensa Jurídica Integral a Adultos Mayores

La defensa integral de adultos mayores es una línea de servicio especializada, de carácter focalizada en la edad de la población (60 años o más), sin que aplique filtro por evaluación socioeconómica. Se incluye en este servicio una gestión o coordinación con redes e instituciones vinculadas (Servicio Nacional del Adulto Mayor, Programas Municipales), visitas domiciliarias, acciones de seguimiento, elaboración de peritajes, entre otros, todo lo cual es posible de realizar, debido a la presencia y atención de la dupla, tanto en la oficina, como en tribunales y en terreno. Asimismo, se espera que la atención integral genere insumos para la programación de actividades de promoción de derechos o de capacitación en prevención de conflictos (componente N°5).

Ilustración 9. Flujo del proceso de Defensa Jurídica Integral a Adultos Mayores



Fuente: Elaboración propia.

La descripción que se ha hecho de la producción de bienes y servicios debe entenderse en el contexto de la población objetivo de los distintos componentes. Descontando el componente de práctica profesional, que atiende en realidad a otra población, el resto de los componentes se ha estructurado como una forma o sistema de atención que procura informar y entregar la mejor solución al caso concreto, atendiendo la necesidad jurídica de que las personas accedan a la justicia como un derecho.

Esta perspectiva es clave para entender el surgimiento de focos de atención especializada, pero en los que no se pierden los lineamientos generales. Así, por ejemplo, la oferta de servicios de las CAJ difiere según el tipo de centro, pero en todos ellos se presta el servicio de orientación e información en derecho bajo los mismos estándares y criterios. Se asegura de esta manera una continuidad del contenido del servicio entregado, según las distintas necesidades jurídicas. En concreto, una persona que concurre directamente a un CAVI no recibe un servicio de orientación distinto del que obtiene una persona que concurre primeramente a un consultorio y de allí es derivado al CAVI. Lo mismo pasa en el caso de la atención especializada del adulto mayor.

El panel estima que esta forma de ordenar la producción de bienes y servicios, que asemeja o busca parecer a un sistema multipuertas³³⁴, es sin duda una forma correcta de entregar servicios de asistencia jurídica. En particular porque en muchos casos la sobre derivación importa una “victimización” secundaria, atendida la carga emocional que muchos conflictos, incluso los patrimoniales, poseen.

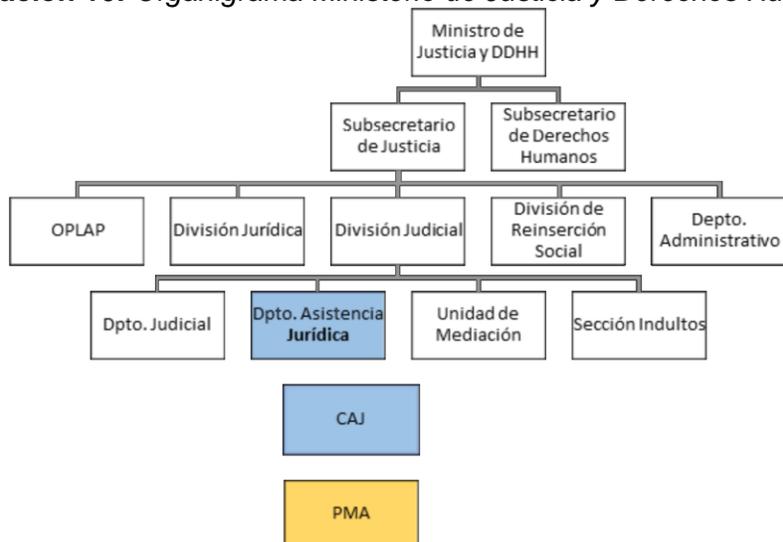
B) Estructura organizacional y mecanismos de coordinación al interior de la institución responsable y con otras instituciones.

Estructura organizacional

Las Corporaciones de Asistencia Judicial son servicios públicos que se relacionan con el Presidente de la República a través del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, cartera que les supervisa técnica y financieramente a través de su División Judicial, específicamente por medio del Departamento de Asistencia Jurídica. El Departamento de Asistencia Jurídica se inserta dentro del organigrama de la Subsecretaría de Justicia, como se aprecia en el siguiente cuadro.

³³⁴ En el sentido de que la persona, cualquier sea su tipo de conflicto, es orientada adecuadamente y se le ofrece la o las alternativas más adecuadas a su caso particular, sin tener que abandonar el ciclo de atención.

Ilustración 10. Organigrama Ministerio de Justicia y Derechos Humanos



Fuente: Departamento de Asistencia Jurídica, 2021.

Del Departamento de Asistencia Jurídica (DAJ) dependen hoy dos programas: las Corporaciones de Asistencia Judicial, y el Programa Mi Abogado³³⁵.

De acuerdo con el reglamento orgánico del Ministerio de Justicia, contenido en el Decreto N°1.597 del año 1981, corresponden al DAJ las siguientes funciones:

- Estudiar y proponer las medidas conducentes a proporcionar asistencia profesional gratuita a las personas que carezcan de medios económicos para hacer valer sus derechos ante los tribunales de justicia o las autoridades administrativas;
- Estudiar y proponer modificaciones estructurales de los actuales sistemas de asistencia jurídica y de las leyes procesales atinentes;
- Estudiar medios destinados a proporcionar ayuda financiera a esas entidades (que prestan asistencia jurídica), y
- Coordinar el funcionamiento entre las distintas entidades que prestan asistencia o cooperan con ellas.

Se trata de funciones de coordinación y estudio, que se traducen normalmente en:

- a) La coordinación permanente de la labor ejecutada por las Corporaciones de Asistencia Judicial, que deviene en:
 - Entrega de orientaciones técnicas para la prestación de servicios.
 - Monitoreo y asistencia técnica en materias de gestión.
 - Seguimiento y evaluación de metas institucionales.
- b) La coordinación técnica nacional del Programa Mi Abogado.

³³⁵ El Programa Mi Abogado es una unidad especializada, encargada de representar ante los juzgados competentes, en forma independiente y autónoma de los demás intervinientes en los procesos de protecciones, los derechos, voluntad e intereses de los niños, niñas y adolescentes internados en instituciones dependientes del SENAME o en sus administraciones directas. Este Programa está compuesto por un equipo multidisciplinario de integrado por Abogados, Trabajadores Sociales y Psicólogos, además de Técnicos Jurídicos y personal administrativo.

- c) Representar al Ministerio de Justicia en diversas mesas de trabajo intersectoriales (RAV³³⁶, SernamEG³³⁷, MIDESO³³⁸, entre otras), así como en instancias internacionales relacionadas con el acceso a la justicia.
- d) Asistencia para preservar el régimen legítimo de derecho del Estado, asegurando el acceso a la justicia de todas las personas y la aplicación equitativa de las leyes.
- e) Atención a consultas ciudadanas y derivación al sistema nacional de asistencia jurídica de aquellas en las cuales se requiere prestaciones específicas.

Se evidencia que las tareas que desarrolla el DAJ no son exclusivamente vinculadas al programa de las CAJ, sin perjuicio de que cuenta con un equipo destinado preferentemente a ello. Actualmente, el DAJ cuenta con 4 profesionales (2 abogadas y 2 administradoras públicas), que se dedican a las labores señaladas previamente, salvo aquellas relacionadas con el programa Mi Abogado, que cuenta con dotación exclusiva (3 personas).

Con todo, la ejecución directa de las actividades que representan los diferentes componentes del programa en evaluación se realiza por parte de cada una de las 4 Corporaciones de Asistencia Judicial. Las Corporaciones son entidades autónomas, que no tienen vínculo jerárquico con la Unidad Responsable del Programa en MinjuDDHH, de allí que las tareas del DAJ sean de tipo coordinación y estudios. Es a cada una de las CAJ que corresponden las decisiones de asignación y ordenamiento de recursos, selección, contratación, celebración de convenios para prácticas profesionales, instalación de consultorios jurídicos y unidades móviles.

Así, conforme a los Estatutos de cada Corporación, éstas poseen un sistema de gobierno interno basado en dos figuras principales: el Consejo Directivo³³⁹, que se compone en la forma señalada en el D.F.L. de creación de cada CAJ; y el 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, y está integrado por:

- El Secretario Regional Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la región de asiento de la dirección general de cada Corporación.
- Dos decanos de Facultades de Derecho de Universidades del Consejo de Rectores.
- Abogado Procurador Fiscal de la región de asiento de la dirección general de cada Corporación.
- Dos abogados de libre ejercicio designados por el Ministerio de Justicia y DDHH.

En el caso de la CAJ de las Regiones de Tarapacá y Antofagasta, los representantes de las universidades fueron reemplazados por 2 representantes de las municipalidades en Convenio con la Corporación (uno por cada región), y el representante del Consejo de Defensa del Estado por el Secretario Regional Ministerial de Justicia y Derechos Humanos de la Región de Antofagasta.

Sin embargo, es al Director/a General de la Corporación a quien le corresponde la administración de los servicios que entrega el Programa, toda vez que el Consejo Directivo posee un rol rector y de orientaciones generales, y puede delegar facultades en los directores generales. Pese a que existen diferencias en cada CAJ, se observa cierto grado de homogeneidad en la estructura de cada una.

³³⁶ Red de Asistencia a Víctimas (RAV)

³³⁷ Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género

³³⁸ Ministerio de Desarrollo Social y Familia

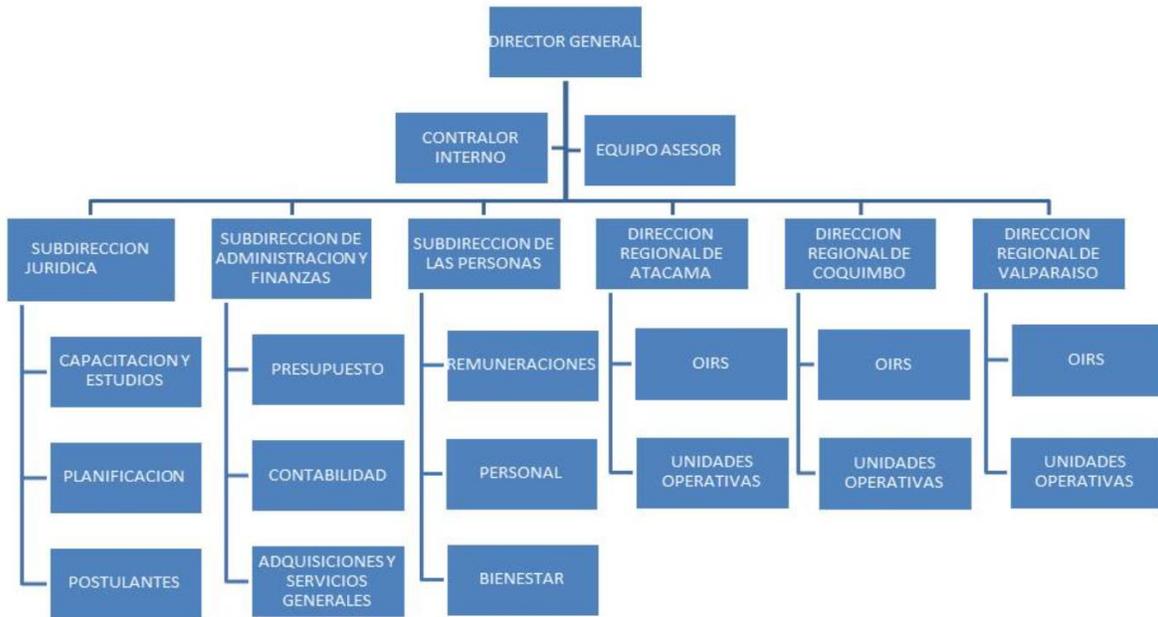
³³⁹ Ejerce sus funciones ad honorem.

Ilustración 11. Organigrama CAJTA



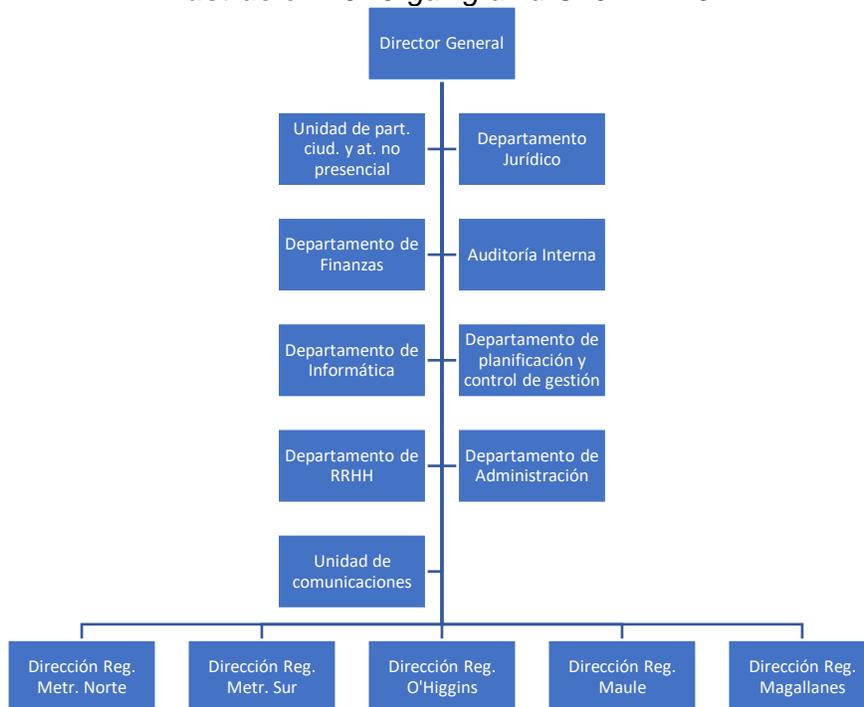
Fuente: www.cajta.cl

Ilustración 12. Organigrama CAJVAL



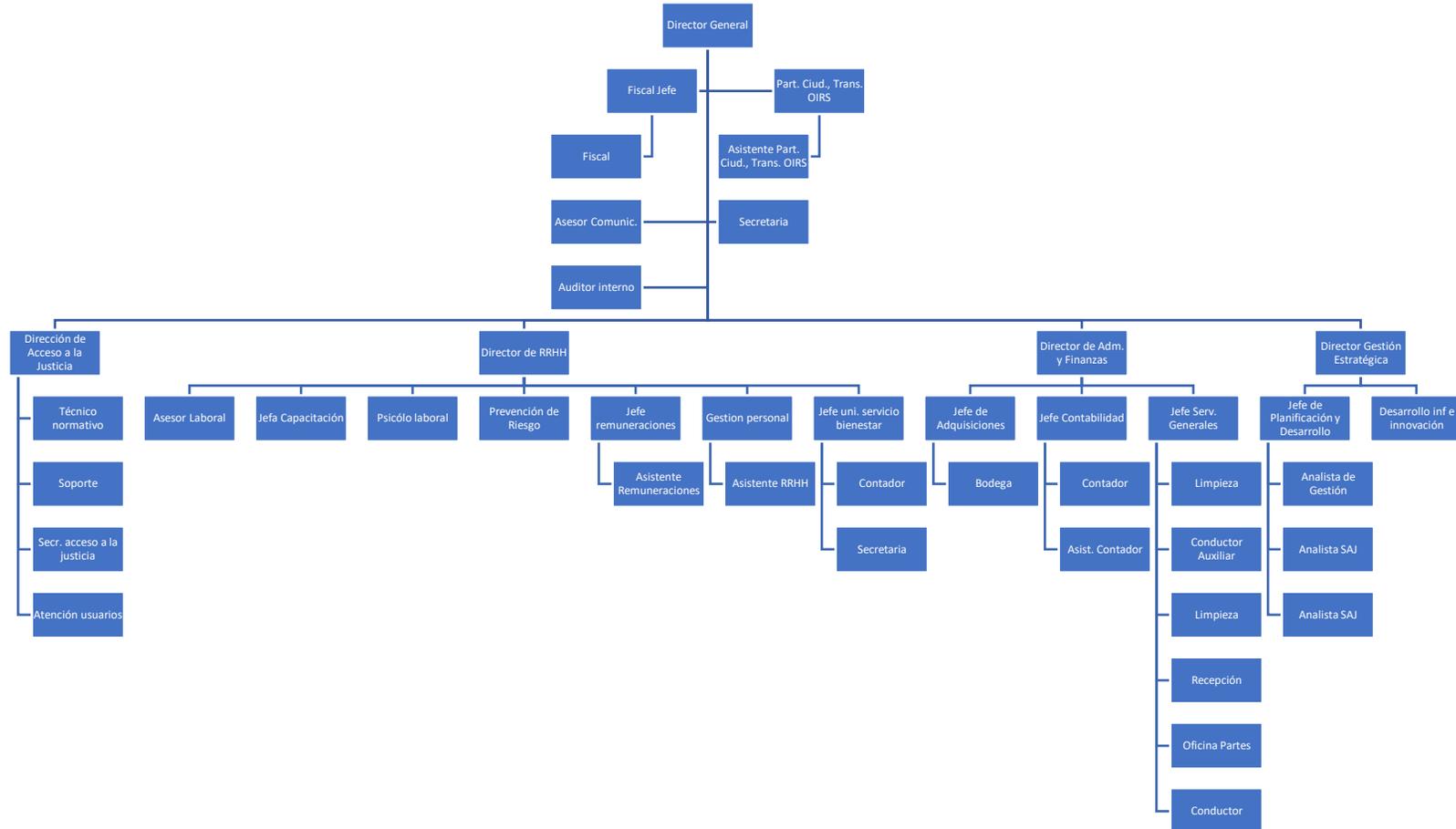
Fuente: www.cajval.cl/transparencia

Ilustración 13. Organigrama CAJMETRO



Fuente: www.cajmetro.cl

Ilustración 14. Organigrama CAJBIOBIO



Fuente: www.cajbiobio.cl

Se observa una forma diferente de ordenarse en cada una de las CAJ, aunque todas ellas consideran el consejo directivo, un director general y direcciones regionales. A nivel central, cada CAJ cuenta, en general, con auditor o contralor interno, administración y finanzas, asesoría jurídica, desarrollo de personas y comunicaciones. En algunos casos se cuenta con encargados de participación ciudadana, estudios o informática. La dotación difiere en todo caso, y dos o más funciones pueden ser asumidas por la misma persona.

La dotación total de las CAJ alcanza a 2.250 personas, de las cuales cerca de la mitad (el 45%), son abogadas y abogados. La distribución de esta dotación es como sigue:

Cuadro 82. Dotación total de las CAJ³⁴⁰

Corporación	Personal unidades directivas	Personal de Centros Jurídicos y Especializados	Total CAJ
CAJTA	43	160	203
CAJVAL	50	385	435
CAJMETRO	112	769	881
CAJBIOBIO	82	649	731
Total Funcionarios	287	1.963	2.250

Fuente: Departamento de Asistencia Jurídica, 2021.

El despliegue territorial de las Corporaciones se puede visualizar en el siguiente cuadro.

Cuadro 83. Distribución de unidades operativas totales de las Corporaciones de Asistencia Judicial

Región	Consultorios jurídicos	Oficinas de atención	Consultorios móviles	Oficinas de Corte	Centros de Mediación	Oficinas de Defensa Laboral	Centros Atención Víctimas	Programa Mi Abogado	Total
Arica y Parinacota	1	0	1	0	0	1	1	1	5
Tarapacá	4	0	1	0	1	1	1	1	9
Antofagasta	6	0	2	0	0	2	1	1	12
Atacama	7	0	1	0	1	3	1	1	14
Coquimbo	7	4	1	1	1	2	1	1	18
Valparaíso	18	7	3	1	1	5	2	3	40
O'Higgins	6	19	1	0	1	2	1	1	31
Maule	11	6	1	0	1	3	1	1	24
Nuble	5	17	0	1	1	1	1	1	27
Biobío	22	12	1	1	1	2	1	2	42
Araucanía	8	25	0	1	1	2	1	1	39
Los Ríos	1	10	0	1	0	1	1	1	15

³⁴⁰ Incluye Programa Mi Abogado

Región	Consultorios jurídicos	Oficinas de atención	Consultorios móviles	Oficinas de Corte	Centros de Mediación	Oficinas de Defensa Laboral	Centros Atención Víctimas	Programa Mi Abogado	Total
Los Lagos	8	12	2	1	1	3	1	1	29
Aysén	5	1	0	0	0	2	1	1	10
Magallanes	3	2	1	0	1	1	1	1	10
Metropolitana	51	2	2	1	1	7	5	1	70
TOTAL	163	117	17	8	12	38	21	19	395

Fuente. Departamento de Asistencia Jurídica (DAJ), 2021.

Se observa que la cantidad de oficinas o unidades de atención varía considerablemente por región. Descontando el Programa Mi Abogado, el rango va entre 4 unidades operativas en Arica y Parinacota a 69 unidades en la región Metropolitana. Parece claro, entonces, que el despliegue territorial obedece a otras variables relevantes, como sería la cantidad de población y la ruralidad de la misma³⁴¹.

Cuadro 84. Unidades operativas de las CAJ por región, según población total y rural

Región	Total unidades (sin PMA)	Población 2021 (>20a)	Unidades cada 100 mil hab.	% población rural
Arica y Parinacota	4	202.998	2,0	8%
Tarapacá	8	306.697	2,6	5%
Antofagasta	11	559.525	2,0	4%
Atacama	13	250.622	5,2	9%
Coquimbo	17	682.252	2,5	19%
Valparaíso	37	1.617.369	2,3	8%
O'Higgins	30	811.575	3,7	25%
Maule	23	924.591	2,5	26%
Ñuble	26	419.010	6,2	30%
Biobío	40	1.353.336	3,0	11%
La Araucanía	38	819.671	4,6	29%
Los Ríos	14	330.495	4,2	28%
Los Lagos	28	722.835	3,9	26%
Aysén	9	85.421	10,5	19%
Magallanes	9	147.372	6,1	8%
Metropolitana	69	6.735.274	1,0	4%

Fuente: elaboración propia, a partir de datos población (INE, 2022) e información DAJ.

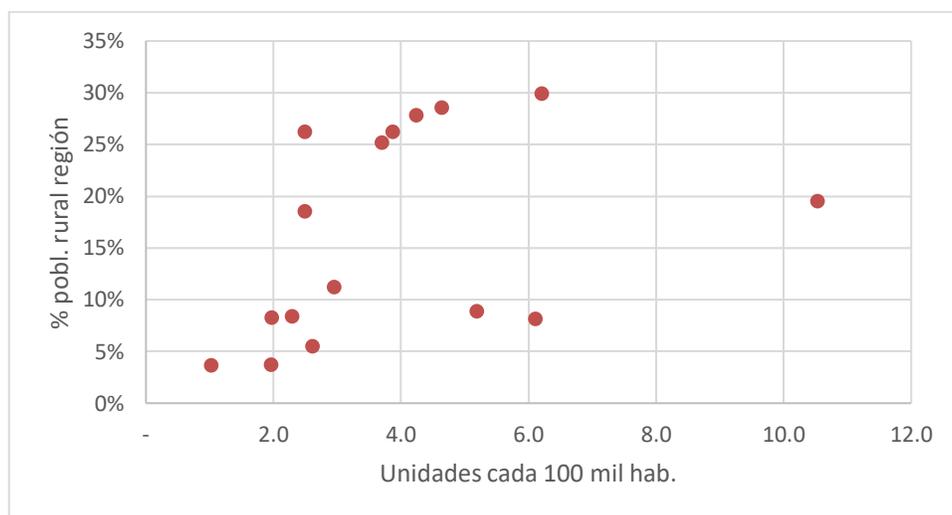
Al calcular la cantidad de unidades operativas por cada 100.000 hab. se observa que la variación disminuye. Excluyendo a las regiones de Aysén y Metropolitana³⁴² la tasa varía entre 2 a 6 unidades operativas por cada 100 mil habitantes, siendo el promedio de 3,6.

³⁴¹ La ruralidad de la población es una condición típica de territorios que presentan mayor dispersión de localidades y una tasa de ocupación más homogénea del territorio. Así, es típico que la población rural en el Norte Grande sea mucho menor que en Sur.

³⁴² Representan casos extremos de distribución de población.

Por otro lado, al considerar la variable ruralidad en esta relación -medida a partir del porcentaje de población rural- se evidencia un vínculo positivo entre ambos indicadores, como se ve en el gráfico siguiente. A mayor porcentaje de población rural en la región, mayor cantidad de unidades operativas por cada 100.000 habitantes existe.

Gráfico 2. *Relación entre cantidad de unidades operativas y porcentaje de población rural, por región*



Fuente: elaboración propia

Con todo, es importante señalar que no existe una política específica relacionada con la cobertura y despliegue territorial, siendo una atribución de cada CAJ la definición de las unidades operativas en cada región de su jurisdicción. Al respecto, en muchos casos el despliegue territorial es el resultado de una solicitud de la autoridad comunal que deviene en la suscripción de un convenio por el cual la CAJ destina horas profesionales a atender a los vecinos de dicha comuna.

En suma, la información disponible sobre organización y cobertura operativa es reflejo de la autonomía de cada CAJ. En cuanto corporaciones autónomas de derecho público, las decisiones sobre organización funcional y localización de los servicios ha estado en manos de la gestión interna en cada caso.

Pese a la autonomía y semidescentralización con que operan las CAJ se visualiza un buen nivel de coordinación y transferencia de innovaciones entre las distintas CAJ. Así, por ejemplo, el desarrollo de sistemas informáticos por parte de la CAJBIOBIO -inicialmente- o CAJMETRO ha sido beneficiadas del desarrollo de otras CAJ. En ello se observa una labor importante de apoyo a esta cooperación en la Subsecretaría de Justicia (DAJ).

En este mismo sentido, la coordinación técnica que requiere el servicio -en términos de estándares y modelos de funcionamiento para los diferentes componentes- ha sido también el resultado de instancias de coordinación que se han promovido e impulsado desde el DAJ.

Si bien la autonomía de las CAJ se ha justificado normalmente desde su origen histórico, ella representa hoy en día más bien una dificultad en su modernización. Ello se hace evidente al considerar especialmente el enfoque de derechos centrado en las necesidades

jurídicas de las personas que sustenta el último proyecto de ley al respecto³⁴³, que exige una prestación de servicios de manera coordinada y uniforme, para lo cual se requiere de un servicio público de carácter nacional que asegure “una mejora permanente en la calidad de las prestaciones” (Boletín 13991-07; Mensaje N°496-368, 2021, p.8).

Respecto de la dotación, esta parece excesiva en los procesos directivos o estratégicos, porque se requiere en cada una de ellas contar con personal para las funciones directivas y administrativas; Direcciones Generales y Regionales, Presupuesto y Finanzas, Administración de Personal, Auditoría Interna, Planificación y Control de Gestión, Comunicaciones, Informática y Estadísticas, Adquisiciones y Servicios Generales, Bodega e Inventarios, etc. Del total reportado, más de un 10% (incluso un 21% en CAJTA, por ser más pequeña presumiblemente) corresponden a profesionales no operativos, lo que significa que cerca de 2 mil personas son las destinadas a los distintos tipos de procesos que importan los componentes del programa, para atender a la población objetivo.

Ahora bien, esta cifra oculta el apoyo que prestan los postulantes a los diferentes procesos, y en qué medida ellos se constituyen en un recurso que provee servicios de manera independiente o conjunta (orientación e información, prevención y difusión, apoyo a la presentación judicial, entre otros). Esta invisibilización tiene un impacto en la determinación de la suficiencia de la dotación, porque el efecto puede ser todo el contrario, es decir, el acompañamiento a un/a postulante *resta* tiempo que, de otra forma, el profesional CAJ destinaría a atender a la población objetivo.

De todas maneras, lo que se observa de las estadísticas es que el número de postulantes ha aumentado en los últimos dos años (salvo en 2020 a causa de la pandemia).

Cuadro 85. Promedio de postulantes a las CAJ y Porcentaje de cobertura interna (2018-2020)

	2018	2019	2020
Promedio mensual de postulantes	2.209	2.746	1.737
Total anual aproximado	4.418	5.171	3.474
Porcentaje de cobertura interna CAJ	79,9%	77,1%	88,6%

Fuente: Elaboración propia con base en información DAJ, e Informe Gestión CAJ Anual.
Nota: 2021 no disponible

Mecanismos de coordinación

La labor del DAJ ha sido durante años la sistematización de información y la coordinación de acciones que aseguren una prestación del servicio lo más homogénea posible. Las tareas principales de la Unidad Responsable del Programa (DAJ) ha sido la coordinación.

En ese sentido, las instancias de coordinación están asentadas en la práctica de gestión institucional del DAJ y las tareas distribuidas en los profesionales que la componen. En relación con las CAJ directamente, los mecanismos de coordinación existentes son:

- Reuniones periódicas del Jefe DAJ con los Directores Generales de las CAJ.

³⁴³ Boletín 13991-07. Proyecto de Ley que Crea el Servicio Nacional de Acceso a la Justicia y la Defensoría de Víctimas de Delitos, enero 2021.

- Reuniones técnicas del Equipo DAJ con los equipos profesionales CAJ en diversas materias.
- Reuniones bilaterales del equipo DAJ con equipos CAJ sobre temáticas específicas.
- Comité Técnico Consultivo para acordar propuesta de metas institucionales anuales para las CAJ, conformado por los Directores Generales CAJ, Federación de Funcionarios de las CAJ, Jefe División Judicial, DAJ participa como secretaria técnica.
- Reuniones de seguimiento de la ejecución y avances en el cumplimiento de metas institucionales de las CAJ.

Como se aprecia, la principal labor que se realiza por parte de la Unidad Responsable es la de seguimiento, y de coordinación para la implementación de decisiones técnicas respecto de la asistencia jurídica. El modelo funciona especialmente desde que existe una responsabilidad directa del DAJ en la gestión de compromisos institucionales, que reeditúan el pago de incentivos económicos a los funcionarios de las CAJ. De esta forma, se han logrado generar instancias que favorecen la normalización y homogeneidad de la prestación, en el sentido de que las prestaciones entregadas sean ejecutadas conforme a procesos que se ajusten a directrices o normas comunes definidas y controladas.

Al respecto, sin embargo, es claro que existen aún diferencias en las prestaciones entregadas que se derivan de la forma de estructurar la prestación. Las reuniones periódicas de coordinación han generado directrices y estándares de actuación en determinadas áreas, como la representación en juicio o la atención integral de víctimas de delitos violentos³⁴⁴, pero que en la ejecución concreta de estos lineamientos aún se observan diferencias como, por ejemplo, respecto del tipo de juicios que son atendidos por las diferentes CAJ -conforme ha sido declarado por ellas mismas en entrevistas sostenidas por este Panel- y que se evidencia en la existencia de “exclusiones” de derivaciones efectuadas en CAJ³⁴⁵.

Por otra parte, aunque el rol del DAJ se visualiza como relevante en la promoción y favorecimiento de la comunicación y transferencias de conocimiento entre CAJ, carece de un rol de control que permitiría efectivamente asegurar la homogeneidad y normalización de la prestación. Esta carencia es fruto del marco legal en que operan las CAJ en relación con el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos³⁴⁶.

Gestión y coordinación con programas relacionados

Uno de los principales aspectos que deben ser considerados en el ámbito de la coordinación, dice relación con la complementariedad con otros programas. Ello porque la

³⁴⁴ El Oficio N°459, de 2019, que establece lineamientos de focalización de los CAVI fue precedido de una Jornada de Diagnóstico y de una Jornada de Planificación Estratégica en que participaron los Directores Generales de las CAJ. El Oficio N°840, de 2019, sobre lineamientos técnicos para la asistencia judicial, también fue el resultado de la Jornada de Planificación Estratégica, y de otra Jornada de Trabajo con Directores Regionales de las CAJ.

³⁴⁵ El Instructivo de Derivaciones, del año 2013, aún se aplica entre las CAJ, y en él se establece: “*Debe comprobar si la materia objeto de la derivación no se encuentra excluida de las materias competencia del centro tramitador*” (p.6). Aunque la norma puede y debe ser interpretada en sintonía con el Oficio N°459, en la práctica aun existen materias, como las de policía local, en que algunas corporaciones no prestan patrocinio.

³⁴⁶ La autonomía legal de las CAJ es bastante amplia respecto del Ministerio, siendo las atribuciones legales de estas aquellas que se refieren al nombramiento, aprobación de estatutos y aspectos financieros (Ley N°17.995, de 1981).

población potencial de usuarios de la CAJ posee necesidades que son muchas veces atendidas por otros organismos públicos.

En relación con los distintos componentes, existen prestaciones que son complementarias a las de la CAJ en relación con las mujeres víctimas de VIF, respecto de quienes existe la oferta dispuesta por los Centros de la Mujer, del Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género (SernamEG)³⁴⁷. En estos casos, la oferta se complementa y en algunas localidades la CAJ ha celebrado convenios con el servicio para la colocación de postulantes en los referidos centros de la mujer, y para la derivación de casos.

Por otra parte, también es complementaria la oferta del Programa de Atención de Víctimas de la Subsecretaría de Prevención del Delito, en que se cuenta con tres componentes de atención, siendo la representación judicial especializada una de ellas en algunos centros, pero en que el foco central está en la intervención que se puede hacer con la víctima. También existe convenio de colaboración y derivación de casos entre la CAJ y el programa PAV, además de la coordinación periódica que se ejecuta en materia de víctimas a través de la Red de Asistencia a Víctimas (RAV)³⁴⁸.

Especialmente, en el caso de la atención de víctimas de delitos violentos se puede decir que existe duplicidad en la oferta, toda vez que la prestación especializada de la CAJ ha tendido a incorporar una aproximación multidisciplinaria. Sin embargo, atendido a que la demanda de necesidades jurídicas en este ámbito (ver capítulo I) es más alta que la capacidad de atención que tienen los CAVI o UVI, las prestaciones que entrega el PAV son complementarias. De hecho, en la evaluación efectuada (EPG) en el año 2014 a este programa³⁴⁹ no se evidenció conflicto de duplicidad con el programa de las CAJ.

Asimismo, como se observa en la documentación relativa al trabajo de la mesa RAV para el año 2021, se espera que en las instancias regionales el rol de Secretaría Ejecutiva sea ejercido por el/la representante de los Centros de Víctimas de Delitos Violentos (CAVI) de las CAJ que integra la RAV regional. El ejercicio de este rol conlleva el conocimiento adecuado de la oferta existente en la región y de las posibilidades de complementación entre programas.³⁵⁰

Finalmente, en el caso del componente de defensa integral del adulto mayor, existen muchos centros de adulto mayor que prestan una asesoría socio jurídica, ancladas en las municipalidades que ejecutan acciones que corresponden al Servicio Nacional del Adulto Mayor, pero el foco de dichas prestaciones suele ser la asistencia psico-social (duplas), y en ofrecer mediación comunitaria (solución colaborativa del conflicto).

³⁴⁷ En Chile existen 111 Centros de la Mujer, de Arica a Magallanes, los que atienden a mujeres mayores de 18 años que viven o han vivido violencias de género en contexto de pareja o ex pareja. No es condición haber realizado una denuncia previamente, ni es obligación realizarla mientras permanece en el Centro para poder recibir apoyo psicológico, social y legal. Fuente: www.sernameg.gob.cl

³⁴⁸ El objetivo de la Red de Asistencia a Víctimas (RAV) es “Contribuir a generar las condiciones que garanticen el ejercicio pleno de los derechos de las diversas personas víctimas de delitos, mediante la intervención coordinada de las instituciones que integran el circuito por el cual transitan” y está integrada por: Ministerio del Interior, Ministerio de Justicia, Ministerio de Salud, Servicio Nacional de la Mujer, Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones y Ministerio Público, a los que se ha sumado recientemente Servicio Nacional del Adulto Mayor y el Poder Judicial. Fuente: www.apoyovictimas.cl

³⁴⁹ DIPRES (2014).

³⁵⁰ Red de Atención de Víctimas (RAV), Plan de Trabajo 2021. www.apoyovictimas.cl

En esta misma línea, el componente de solución colaborativa de conflictos se cruza con la mediación comunitaria que se ofrece en muchas municipalidades al alero del Fondo Nacional de Seguridad Pública (FNSP). Es importante destacar que la duplicidad del servicio se visualiza únicamente en el marco de la declaración de universalidad del componente SCC que declara la CAJ, toda vez que, en la práctica, muchos de los conflictos que atienden las municipalidades son de competencia de policía local (temas vecinales, y de ordenanzas municipales).

Por otro lado, es dable señalar que las indicaciones contenidas al proyecto de ley sobre Nuevo Código Procesal Civil³⁵¹, de junio del año pasado, incluyen una Oficina de Atención de Público y Mediación dentro de los tribunales de justicia, cuyo objetivo es mejorar el acceso a la justicia de las personas ofreciendo orientación jurídica y mediación en materia civil y comercial. Aunque este proyecto no es ley aún, es relevante la reflexión que en el marco de la política pública se ha hecho respecto de esta necesidad.

En efecto, la inclusión de una línea de servicio de orientación dentro de los mismos tribunales se ha justificado en la idea de que la focalización declarada de las CAJ (al menos el componente de patrocinio judicial) podría dejar fuera muchas personas que solo requieren orientación y respecto de quienes es posible ofrecer una solución por la vía negociada³⁵². Sin embargo, este discurso desconoce o desestima la universalidad declarada del servicio por parte de las CAJ, puesto que, de acuerdo con la definición de este componente, no aplican criterios de focalización y, por lo tanto, la población potencial de las Oficinas de Atención de Público y Mediación sería la misma que la población objetivo del componente de SCC. En caso de implementarse, la coexistencia de ambas iniciativas requiere de una propuesta más concreta de coordinación y complementariedad del servicio, que permita una cobertura eficiente de las necesidades jurídicas de los justiciables.

Cabe señalar que esta reflexión no deja de ir de la mano con aquella que se sostendrá a propósito de la tramitación del proyecto de ley sobre Servicio Nacional de Acceso a la Jurídica y Defensoría de las Víctimas de Delitos (Boletín 13991-07).

Finalmente, respecto del patrocinio judicial, las CAJ forman parte de una oferta de asistencia judicial que ofrecen también las clínicas jurídicas de las diferentes universidades (que poseen a veces clínicas especializadas) y otras instituciones públicas y privadas. Estas clínicas se orientan también y especialmente a la población pobre o vulnerable (i.e. orientación sexual, adulto mayor), pero en el caso de las universidades tienen una finalidad esencialmente formativa, y en las otras organizaciones que prestan servicios y asesoría, la misión es a veces testimonial en la defensa de ciertos grupos.

Por principio de competencia la CAJ ha dejado de tener intervención en la defensa de los imputados por crimen o simple delito, que está hoy radicada en la Defensoría Penal Pública de acuerdo a la Ley N°19.718 de 2001.

C) Criterios de asignación de recursos, mecanismos de transferencia de recursos y modalidad de pago

³⁵¹ El 1 de junio de 2021 se introdujeron indicaciones al proyecto en tramitación por parte del Ejecutivo (Boletín 8197-07) dándole impulso nuevamente a su tramitación.

³⁵² En la práctica ello se evidencia debido a la autoselección de usuarios de las CAJ.

A continuación, se describen las etapas del proceso de asignación recursos a las Corporaciones.

La primera etapa es la asignación presupuestaria. Ella se caracteriza por combinar el presupuesto inercial del año anterior, con el planteamiento de nuevas tareas y/o acciones por parte de las Corporaciones que, en principio requerirían de recursos adicionales a los inerciales del año anterior. Para ello la Subsecretaría de Justicia solicita a las Corporaciones durante el mes de marzo de cada año que éstas declaren “metas exploratorias”, para lo cual se utilizan formularios estándar. De la misma forma, en la medida que se requiera recursos para financiar iniciativas de carácter nacional, la Subsecretaría incorpora los recursos al exploratorio, tal como ocurrió en su momento para la solicitud de recursos que permitió incorporar al programa el componente de Defensa Jurídica para Personas Mayores. El Panel evaluador, considera que las acciones en esta etapa permiten asegurar la calidad del proceso de formulación, particularmente en lo relativo a la flexibilidad para emprender nuevos proyectos, considerando el grado de autonomía contemplado por la Ley con que cuentan las CAJ. En la misma línea, la estandarización de formularios permite ordenar y priorizar las metas exploratorias de las distintas CAJ.

Una vez aprobado durante el mes de diciembre el presupuesto Ministerial, la Subsecretaría envía por Oficio a cada CAJ su marco presupuestario. Este incluye el Aporte Fiscal Anual al funcionamiento de cada CAJ. Estas últimas deben despachar durante la primera quincena del mes de enero la distribución del presupuesto marco asignado, así como incluir como ingresos, el monto específico de los convenios firmados por la CAJ y entidades como los municipios y otras instituciones entre otras junto con su distribución. La Subsecretaría puede aceptar y/o modificar o aceptar sin modificación la propuesta de las CAJ, lo que se informa durante el mes de enero mediante oficio remitido a los Directores Generales de las CAJ.

Es importante señalar, en este punto, que el mecanismo de coordinación entre las CAJ y el Ministerio descrito en párrafo anterior, permite asegurar que existe un balance efectivo entre ingresos y gastos, permitiéndole a este último también contar con el primer insumo para el control de la gestión presupuestaria de las CAJ en cada ejercicio presupuestario. Finalmente, con esta información a la vista, el Ministerio determina si autoriza la distribución de presupuesto propuesta por cada CAJ.

Una vez aprobado el presupuesto, las CAJ comienzan a ejecutar el presupuesto que se les asignó. El presupuesto es ejecutado por las distintas unidades y departamentos de cada una de las CAJ durante el transcurso del año. Para controlar la ejecución los días 07 de cada mes, o el día hábil siguiente a este si se tratase de un fin de semana o feriado, las CAJ envían al encargado de presupuesto del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, un mail con la planilla de ejecución presupuestaria. De la información sintetizada en el anexo 5, se observa que al término del período presupuestario los recursos asignados en la ley de presupuesto para el funcionamiento de las CAJ son por regla general cercanos a los montos ejecutados, explicándose la sub ejecución por acontecimientos como la pandemia del COVID-19 y la sobre ejecución por gastos que superan el presupuesto original pero que son financiados, por ejemplo, con recursos provenientes de los convenios. En la misma línea, otras sobre ejecuciones se generan por el pago de incentivos al retiro a los funcionarios, los que posteriormente son cubiertos (y subsanado el aparente déficit) con presupuesto de la Subsecretaría.

Respecto a los convenios que firman las CAJ con municipios y otras instituciones es fundamental señalar estos acuerdos permiten a las CAJ expandir sus capacidades de atención de usuarios, desplegándose además con mayor cercanía a la población que atiende o a la que potencialmente

podría atender. Adicionalmente, si bien estos recursos no superan el 9% del presupuesto del programa, son ellos los que precisamente otorgan flexibilidad a la gestión financiera de las CAJ ya que los recursos provenientes de la Ley de Presupuesto están comprometidos principalmente en remuneraciones. Sin embargo, dado que estos convenios no constituyen contratos, las contrapartes pueden retrasar o no proceder a la entrega de los recursos comprometidos, circunstancia que dificulta significativamente la planificación y gestión financiera de las CAJ, obligándolas a efectuar permanentes ajustes y transferencias entre sus cuentas para permitirles cumplir con sus compromisos financieros, situación que se ha visto particularmente potenciada en el contexto de las restricciones presupuestarias que han sufrido municipios y otras instituciones producto de la pandemia de COVID-19.

En la misma línea de lo descrito en el párrafo precedente, el ejercicio presupuestario puede implicar modificaciones del presupuesto original las que se generan por tres causas:

- a. Incorporación al presupuesto de un año del saldo final de caja del ejercicio presupuestario anterior.
- b. Aumentos o incrementos del presupuesto de las CAJ debidamente autorizadas por Decreto.
- c. Redistribución de recursos entre distintas cuentas del plan de cuentas de las CAJ, lo que también debe ser autorizado por la vía de Decreto.

El panel evaluador considera por regla general adecuados los procesos e instrumentos de gestión financiera de las CAJ, sin perjuicio de lo cual, considerando que los recursos que la Ley de Presupuesto les transfieren están destinados al pago de remuneraciones, las CAJ cuentan con severas inflexibilidades en la gestión de sus recursos a la hora de asumir nuevas iniciativas tales como la modernización de sus sistemas de información. En tal sentido, si bien es cierto la firma de convenios les proporciona ciertos grados de flexibilidad y recursos frescos, el cumplimiento de los convenios por parte de las contrapartes firmantes no se puede dar por un hecho cierto, registrándose permanentemente retrasos e incluso no cancelación de los montos comprometidos, circunstancias que precarizan la gestión financiera. Al respecto el panel considera necesario que las CAJ cuenten con recursos adicionales que le permitan enfrentar nuevos desafíos para mejorar la calidad de su gestión y los productos que entregan a sus usuarios, tales como la modernización de sus sistemas de información.

D) Funciones y actividades de seguimiento y evaluación que realiza la unidad responsable

En relación con los sistemas de seguimiento y evaluación que realiza el DAJ, es importante destacar que su gestión presenta diversas instancias de realización, estas son principalmente los siguientes instrumentos:

- **Sistema de reportes mensuales**

En relación con el registro de la información que permita hacer el seguimiento de los bienes y servicios proporcionados y sus resultados, se ha avanzado desde la evaluación realizada en el 2014, ya que en aquella oportunidad se requirió de un estudio complementario para levantar información desde las CAJ que permitiera medir sus resultados. En esta ocasión, los evaluadores recibieron la información procesada de los indicadores de resultados y productos de cada CAJ y tuvieron a la vista los instructivos en que se definen los conceptos involucrados en la planilla de registro mensual de los Centros de Atención que se hace llegar mensualmente al Departamento de Asistencia Jurídica del Ministerio.

Actualmente el sistema de gestión de información en el DAJ no existe de manera informatizada, de hecho, no se tiene acceso al SAJ o SENDACAJ, que son los sistemas empleados por las CAJ para su gestión cotidiana. Por tal motivo existe un modelo de reportes mensuales en Excel, cuyo formato es instruido por el DAJ teniendo a la vista las propuestas que realizan las diferentes CAJ. Esta forma permite generar estadísticas agregadas a partir de sistemas informáticos diferentes.

Los formatos que se emplean son distintos para los diferentes tipos de consultorios, y para cada una de las direcciones generales, a saber:

1. Informe de actividades relevantes, dotación y cobertura (a nivel CAJ)
2. Planilla de Registro Mensual de Centros de Atención Jurídico Social o Consultorios Jurídicos por Región
3. Planilla de Registro Mensual de Centros de Atención Integral a Víctimas
4. Planilla de Registro Mensual de Centros de Mediación
5. Planilla de Registro Mensual de Oficinas de Defensa Laboral por Región
6. Informe estadístico mensual de Defensa Jurídica Integral del Adulto Mayor (adicional a N°2)

A partir de estas planillas se realizan reportes estadísticos cuatrimestrales por parte del DAJ, de los que se da cuenta en el Anexo 1. La información recopilada es la base para la construcción de los indicadores de la MML.

El Panel estima que el seguimiento que realiza el DAJ., que ha permitido generar una cultura de reportabilidad en la organización, instalando en los equipos directivos de cada CAJ el necesario involucramiento. También esta labor ha permitido generar control de calidad respecto de los datos. El caso más emblemático, al respecto, es el que ocurrió en CAJBIOBIO en el año 2018, que estuvo vinculado con insuficiencias detectadas por la DAJ, de los levantamientos de registros e inconsistencias en la reportabilidad de las estadísticas entregadas al MinjuDDH. Al respecto, la DAJ en su informe de cumplimiento para ese año, da cuenta pormenorizadamente de los emails enviados donde se consignan los errores y se solicitan las correcciones respectivas, así como la entrega de las correcciones fuera de plazo. Se señala que hubo errores en 9 informes mensuales de los 12. Se consigna que los errores son transversales al tipo de unidades operativas y a las regiones que componen la Corporación. El error más común fue la falta de información y la inconsistencia en los datos. Para dimensionar la envergadura del problema se informa, por parte de la DAJ, que de las 216 planillas revisadas, solo 71 de ellas no adolecía de error alguno, la cual equivale al 32,9%. Por lo tanto, se deja establecido que existe una situación preocupante respecto a la confiabilidad de la reportabilidad estadística de la Corporación. En los años siguientes, también se consignan inconsistencia, aunque se reconoce que ha habido mejoras.

Los informes de la CAJBIOBIO no consignan respuestas muy detalladas a las observaciones, reconociendo que la insuficiencia de algunos indicadores responde a temas de gestión como, el ausentismo profesional por licencias médicas y renunciaciones. Así mismo, se consignan factores externos como la oferta profesional particular, la existencia de Clínicas Jurídicas de las Universidades, especialmente en la región del Biobío, que ofrecen prestaciones similares. Sobre los errores de medición de los indicadores se consigna como dificultad, la carencia de registro de la gestión en sistema automatizado, lo que además dificulta la disponibilidad de los datos.

Para superar los problemas detectados, la Corporación se compromete a continuar capacitando y reforzando a los funcionarios/as que laboran en los consultorios jurídicos en torno al registro adecuado y oportuno de toda la gestión que se verifique en esta línea en el sistema utilizado por cada unidad (informático o manual). Compromete visitas a terreno a las unidades en las cuales se observen nudos críticos a este respecto.

En la reunión sostenida con los profesionales de la CAJBIO, estos señalaron que hubo dificultades con el Consejo Directivo y problemas graves de gestión de la dirección de la época. El panel evaluador concluye que el tema de los registros obedeció a un tema más amplio, ligado a la gestión de la Corporación³⁵³. Esto corrobora las diferencias que se producen entre las Corporaciones, con diversos tamaños de operación, tienen Consejos de administración que toman sus propias decisiones y perspectivas para abordar la gestión de sus organizaciones. En este sentido, se valora los esfuerzos de la DAJ para coordinar y homogeneizar la entrega de servicios y levantar un sistema de registro común.

- **Informe de cumplimiento de metas (compromisos institucionales)**

Por otro lado, se realiza un seguimiento de los compromisos institucionales que permiten el pago de las asignaciones variables asociados a los funcionarios de las CAJ. Las metas se relacionan con diferentes áreas de gestión: visibilización de las CAJ, satisfacción usuaria y el desarrollo de una política común en materia de gestión de personas (asignación de modernización). El cuadro siguiente muestra las metas asumidas en este contexto:

Cuadro 86 Metas vinculadas a modernización del servicio, 2018-2021

Ámbito	2018	2019	2020	2021
Operacional		Diseño e implementación de un mecanismo de medición de la satisfacción usuaria.	Aplicación de mecanismo digital de medición de la satisfacción usuaria.	Aplicación de mecanismo digital de medición de la satisfacción usuaria en la Línea de Orientación e Información y Diseño de un Instrumento de Medición para la Línea de Solución Colaborativa de Conflictos.
Comunicacional		Ejecución de un Plan Nacional de Visibilización para las Corporaciones de Asistencia Judicial.		Ejecución de Plan Nacional de Visibilización de las Corporaciones de Asistencia Judicial, año 2021.

³⁵³ El detalle del diagnóstico de lo ocurrido en CAJBIOBIO, amerita una evaluación organizacional de mayor alcance, que escapa a las posibilidades de que este panel evaluador pueda realizarla.

Sistemas de Registro	Integración de Sistemas y III Etapa de Implementación (SAJ)			
Gestión de personas	Estudio de Cargas Laborales y Escala de Remuneración. III Etapa	Elaboración e implementación de un Protocolo sobre Acoso Sexual y Laboral.	Desarrollo de una Política de Gestión y Desarrollo de Personas, con énfasis en el cuidado de los equipos.	Desarrollo de una Segunda Etapa de la Política de Gestión y Desarrollo de Personas, con énfasis en el cuidado de los equipos.

Fuente: elaboración propia a partir de Informes de Cumplimiento de Metas 2018, 2019, 2020 y 2021.

Por su parte, las metas asociadas a la asignación especial por desempeño contemplan la medición de indicadores como: el cumplimiento de requisitos de calidad de los reportes estadísticos, la elaboración de informes de gestión institucional, entre otros. Desde 2019, cada región es un centro de responsabilidad para el cumplimiento de las metas asociadas a la asignación especial por desempeño, las que contemplan la medición de los indicadores de calidad que componen el SIG. Al final del año, cada CAJ debe enviar un informe final de metas, que incluye el análisis de cada uno de los resultados obtenidos.

Los informes tenidos a la vista muestra que el sistema de reportes empleado genera incentivos adecuados a la producción de información.

El rol que cumple la unidad responsable en este proceso -DAJ- se visualiza como algo constante, e incluye la revisión de informes intermedios y retroalimentación a través de reuniones técnicas o por escrito. En muchas ocasiones, estos temas son también incorporados en la información y análisis que se realiza en las reuniones periódicas que sostiene la Jefatura del DAJ con los Directores Generales de las CAJ a fin de estimular el desempeño y observar eventuales brechas de acceso a la justicia o dificultades en la operación de los servicios, frente a las cuales se pueden adoptar medidas de común acuerdo.

En la evaluación final de los compromisos institucionales, además de determinar el nivel de cumplimiento, el DAJ emite un informe por cada CAJ con las observaciones pertinentes, en el entendido de que se evalúa para mejorar.

- **Evaluaciones realizadas al Programa**

Las evaluaciones más importantes con las que se han realizado cambios en la gestión y de diseño son las realizadas en el marco del programa DIPRES de Evaluación de Programas Gubernamentales. Las más importantes y recientes son:

Título del Estudio: Evaluación Programas de atención a víctimas: Centros de atención integral a víctimas de delitos Violentos (CAVIS), Unidad de atención a víctimas, Centros de asistencia a víctimas de atentados Sexuales (CAVAS)

Autor: DIPRES. Evaluación de Programas Gubernamentales

Año: 2008

Objetivos:

Analizar el diagnóstico o problema que dio origen al programa y evaluar su vigencia
Evaluar la consistencia del programa considerando los objetivos planteados y los indicadores considerados para monitoreo y evaluación
Analizar los principales aspectos institucionales desde donde opera el programa, e identificar los principales procesos, instancias de coordinación e instrumentos de que éste dispone para desarrollar sus actividades y cumplir el objetivo de propósito.
Evaluar los productos y resultados del programa desde el punto de vista de eficacia, calidad, economía y eficiencia
Realizar recomendaciones para la mejora de los programas

Metodología: Se analiza la documentación interna y externa del programa, y entrevista con informantes claves.

Hallazgos:

Los tres tipos de Centros comparten parcialmente la misma población, aunque no se pudo verificar la duplicidad entre ellos, dado que no se cuenta con un registro integrado de beneficiarios. Por su baja cobertura se presume que esta duplicidad no se ha generado o bien ha sido muy reducida.

Se justifica la continuidad, ya que cada uno de ellos han identificado adecuadamente el problema que abordan y que perdurará en los próximos años

No se cuenta con una política de atención a víctimas de delitos, con un marco jurídico integrador de todas las instancias, y con mecanismos formales de coordinación.

Cambios o compromisos realizados más importantes

Realización de un diagnóstico nacional en materia de víctimas.

Elaboración de una propuesta de política pública en materia de víctimas de delito, en el marco de la Red de Atención a víctimas (RAV).

Elaboración de un Manual de Buenas Prácticas Victimológicas.

Elaboración de una Matriz de Marco Lógico del programa actualizado.

Título del Estudio: Corporaciones de Asistencia Judicial

Autor: DIPRES. Evaluación de Programas Gubernamentales

Año: 2014

Objetivos:

El período de evaluación es entre el año 2010 y 2013

Analizar el diagnóstico o problema que dio origen al programa y evaluar su vigencia

Evaluar la consistencia del programa considerando los objetivos planteados y los indicadores considerados para monitoreo y evaluación

Analizar los principales aspectos institucionales desde donde opera el programa, e identificar los principales procesos, instancias de coordinación e instrumentos de que éste dispone para desarrollar sus actividades y cumplir el objetivo de propósito.

Evaluar los productos y resultados del programa desde el punto de vista de eficacia, calidad, economía y eficiencia

Realizar recomendaciones para la mejora de los programas

Metodología: Se analiza la documentación interna y externa del programa, y entrevista con informantes claves. Se realiza estudio muestral para medir productos y resultados en la CALVAL y CAJMETRO

Hallazgos:

La creación de las CAJ no aparece fundamentada en diagnósticos con evidencia empírica, lo que está disponible son estudios sobre la percepción negativa que tienen los sectores pobres sobre la justicia y las dificultades de acceso que tienen.

A nivel de resultados de propósito hubo más de un 70% de productos alcanzados en patrocinio judicial y en Resolución alternativa de conflictos (RAC)

Las 4 CAJ tienen una estructura organizacional deficiente, con duplicidades de funciones; un sistema de información y registro precario en que la base de datos de todas las CAJ son completadas en planillas Excel y sin estandarizar los procedimientos de levantamiento de información.

Cambios o compromisos realizados más importantes

Se elaboraron indicadores de resultados y de calidad para los componentes.

Se estableció una metodología para determinar el gasto por componentes

Se efectuó un levantamiento de todas las dependencias de las CAJ para elaborar un catastro nacional de inmuebles.

Se ha consolidado un modelo de SCC. Se cambió el nombre RAC por SCC con la idea de representar mejor el servicio, reconociendo que las prestaciones otorgadas no siempre constituyen una "alternativa" al sistema judicial, sino que un medio de solución de conflictos de igual valor a la oferta jurisdiccional.

En Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos se ajustó el modelo de atención y se concordó un nuevo formato de registro estadístico.

Anexo 4: Análisis de Género de programas Evaluados

IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

Los dos estudios actuales más importantes en relación con el acceso a la justicia no identificaron diferencias significativas entre hombre y mujeres.

Así, el estudio de CJS³⁵⁴ señala que los hombres reportaron en mayor medida haber sufrido un problema justiciable en los últimos dos años (77,1%) que las mujeres (76,2%), pero que no son estadísticamente significativas.

Por su parte, la encuesta GfK Adimark³⁵⁵, que en su metodología hace expresa mención al enfoque de género, efectivamente aborda diferencias temáticas por género. La única diferencia significativa en las necesidades jurídicas entre hombre y mujeres fue entre los adultos mayores. Donde entre los que menos necesidades plantearon están los adultos mayores que trabajan y son mujeres, con un 16%. El estudio no lo aborda, pero efectivamente puede haber un tema estructural que hace que las mujeres reconozcan menos las necesidades jurídicas atingentes a ellas.

En cuanto al conocimiento de las personas de la oferta jurídica en el país, se detectaron diferencias entre ambos sexos. Así, las mujeres tuvieron mayor desconocimiento en problemas con arrendatarios, pagos de deudas o contratos firmados, problemas laborales y productos o servicios comprados. Mientras que los hombres desconocen la oferta de servicios en educación, separación o divorcio y violencia intrafamiliar. Estas diferencias están asociadas a las preocupaciones por género ante problemas específicos.

Ahora bien, los estudios mencionados no permiten realizar un análisis del acceso a la justicia en relación con el género de las personas (identidad o expresión de género), lo que evidentemente inhibe la posibilidad de líneas especializadas de acción en ese sentido.

Una aproximación a la desigualdad de género de acceso a la justicia se tiene en el diagnóstico del Poder Judicial que hizo la Universidad de Concepción utilizando metodologías cualitativas³⁵⁶. Aunque el estudio está más bien centrado en el desempeño del Poder Judicial como organización, entrega pistas sobre el efecto en los usuarios que recurren a la justicia. Las opiniones más relevantes entregadas por los entrevistados y del análisis documental sobre el Poder Judicial pueden resumirse en los siguientes puntos:

- Se trata de una institución construida de manera sexista en que hay una visión masculinizada de los más altos cargos.
- Predominan estereotipos de género que naturalizan roles más apropiados para hombres y otro para mujeres.
- Los usuarios consideran que está bastante generalizado las situaciones de discriminación, acoso, trato y/o representaciones sexistas y contrarias a las diversidades sexuales. En

³⁵⁴ CJS (2021). Op. Cit

³⁵⁵ GfK ADIMARK (2015). Op.Cit

³⁵⁶ Universidad de Concepción (2020). Op. Cit. Los instrumentos utilizados fueron encuestas online, entrevistas semiestructuradas a informantes claves de dentro y fuera del PJUD, grupos focales, con integrantes del PJUD y con organismos públicos y privados que son usuarios externos del sistema judicial análisis de Sentencias judiciales.

cambio, los integrantes del Poder Judicial (PJUD), aunque reconocen la existencia de estas situaciones, estiman que éstos serían más bien ocasionales. Asimismo, dentro PJUD las mujeres y las representantes de asociaciones gremiales son más críticos que los hombres, ya que consideran que las situaciones discriminatorias son frecuentes y graves.

- Se considera que las estrategias comunicacionales del PJUD respecto a los temas de género y diversidades sexuales son valiosas, aunque insuficientes, porque se constata que se mantienen prejuicios y valoraciones negativas y que afectan el acceso a la justicia en todas sus dimensiones.

- Se reconoce la existencia de ciertos estereotipos sobre género tales como: el testimonio de las mujeres es poco confiable, las mujeres que viven situaciones de violencia y/o de acoso sexual son en parte responsables de la situación, las mujeres carecen de regulación emocional, las mujeres no son idóneas para puestos de jefatura, los hombres tendrían un desempeño laboral superior al de las mujeres, las mujeres son más amables y empáticas que los hombres, las mujeres se ausentarían más en el trabajo, etc.

Las construcciones sexistas detalladas más arriba tienen efectos sobre las áreas del derecho que se consideran apropiadas para hombres y mujeres. Así, se supone más propio del trabajo femenino los tribunales de familia, en cambio, las materias civiles y penales son vistas como un área preferente para hombres.

Las evidencias de este estudio también tienen efectos en los usuarios del PJUD y en el resultado de las causas. De este modo, se tiene la percepción, por ejemplo, que se minimiza la situación y los efectos de la violencia intrafamiliar en las mujeres. Se considera que hay prejuicios y desconfianza hacia sus testimonios y las experiencias de revictimización son frecuentes, dado que deben exponer su experiencia en reiteradas ocasiones e instancias.

Todos estos menoscabos de trato hacen que exista una pérdida de confianza en la justicia por parte de mujeres. Sienten que no serán protegidas ante las amenazas, que los funcionarios del PJUD no tienen conciencia de los riesgos que enfrentan. La principal consecuencia es que muchas usuarias desisten en denunciar, o no persisten o no colaboran con sus denuncias.

Una constatación interesante es la reflexión del resultado sobre el acceso a la justicia desde la mirada de género. De este modo, 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 y laborales. Por ejemplo, que una mujer víctima de violencia no denuncia porque siente mucho temor, debido a la dependencia económica de su marido o pareja o que, por lo mismo, no cuenta con los mismos recursos para enfrentar la demanda.

También los estereotipos de género pueden afectar los resultados judiciales en los tribunales laborales y de familia. Así, si una usuaria no se comporta de acuerdo con lo que socialmente se espera de ella (buena madre) tendrá mayores obstáculos y dificultades en el logro de justicia.

Este estudio entrega información relevante, aunque se requieren más evidencia con metodologías cuantitativas y profundizando diferentes aristas del acceso a la justicia de las mujeres.

La falta de consideración precisa al problema en el diagnóstico no ha impedido la generación de políticas de atención y lineamientos para los diferentes componentes que sí consideran el enfoque de género.

Diseño y ejecución

El Programa señala la incorporación del enfoque de género en él. También plantea que este se establece desde la mirada inclusiva, ya que atiende las particularidades y necesidades de cada usuaria o usuario, teniendo presente que, en virtud de su proceso de socialización y pertenencia a un grupo determinado, podrán existir factores que faciliten o dificulten el reconocimiento y ejercicio de los derechos que les asisten, en virtud de las preconcepciones que cada uno de ellos posea. Desde ese punto de vista, la atención brindada está atenta a dichas condicionantes, y se propone entregar la asistencia que cada caso amerita, visualizando dichas circunstancias como barreras de acceso a la justicia que el funcionario/a debe detectar para poder apoyar en su superación.

Componente 1 de Orientación e información en Derecho (OI)

En los manuales de ejecución del programa se hace expresa mención al enfoque de género, lo que puede constatarse al señalar en el instructivo lo siguiente:

“El servicio de Orientación e Información en Derecho debe entregar una atención que favorezca la equidad de género, la igualdad en el ejercicio de derechos y oportunidades, procurando eliminar y sancionar judicialmente, toda forma de discriminación arbitraria en contra de hombres y mujeres en razón de su sexo u orientación sexual”³⁵⁷.

Además, en la atención se procura que existan usuarios que cuentan con una garantía de atención preferente, en razón de su condición o de la problemática que presentan, entre ellas se encuentran las mujeres embarazadas. Asimismo, en función de la materia a abordar, tienen preferencia las situaciones de violencia intrafamiliar y, en general, vulneraciones graves de derecho que ameritan la pronta protección del tribunal, como podría serlo una discriminación por motivo de la orientación sexual de la persona.

Componente 2 Solución Colaborativa de Conflictos

En los manuales de operación no se encontraron menciones específicas de tratamiento de los temas de género. Sin embargo, en anexos se dan ejemplos de distintos enfoques de mediación y de programas en que sí se incluyen. Así, aparece mencionado un programa de difusión de la mediación en el ámbito escolar que entre sus objetivos plantea abordar “erradicar la violencia de género”. También, en otro acápite se establece que, entre las variables para estudios estadísticos sobre el funcionamiento de los centros y procesos de mediación comunitaria, se incluya expresamente el género de todos los involucrados³⁵⁸.

Componente 3 Representación en juicio o Patrocinio judicial

En el manual normativo del componente se menciona que, dentro del contexto en que se desarrolla, se considera la Convención de 1979 sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer que fue ratificada por Chile en 1989.

³⁵⁷ Gobierno de Chile – CAJ. Modelo de Atención. Líneas de Asesoría Jurídica. 2019 marzo Pág 17.

³⁵⁸ Wilhelm, Javier. Documento conceptual de referencia y propuesta de modelo unificado. 2013 septiembre.

En la atención se procura que existan usuarios que cuentan con una garantía de atención preferente, en razón de su condición o de la problemática que presentan. Entre ellas se encuentran las mujeres embarazadas. Asimismo, en relación a las materias que se abordan, tienen preferencia las situaciones de violencia intrafamiliar y, en general, vulneraciones graves de derecho que ameritan la pronta protección del tribunal. No existen lineamientos específicos vinculados a la población LGBTI+ y el ejercicio de sus derechos en el contexto del acceso a la justicia.

Componente 4 Atención a víctimas de delitos violentos

El manual de este componente incorpora expresa y detalladamente el enfoque de género en el capítulo 8.3 Indicaciones para la incorporación del enfoque de género en el Modelo de Atención de los Centros de Atención Integral a Víctimas de delitos Violentos (CAVIs) dependientes de las Corporaciones de Asistencia Judicial.

Entre los puntos que se destacan existe una explicación teórica y conceptual del enfoque de género. Así mismo, se entregan elementos en la ejecución del enfoque en el trabajo de los profesionales, por ejemplo, “trabajar el estereotipo de la víctima esperable” e, “Indagar en los roles dentro del grupo familiar”, así como “Incorporar elementos de género en la atención a las víctimas”³⁵⁹.

Componente 5 Prevención de conflictos y promoción de derechos

En este caso se plantea como orientación poner en evidencia las actividades de difusión y estereotipos de género que pueden verse acentuados a través de la mitología popular. Además, se hace referencia a tener folletería neutra desde el punto de vista del género, con información relevante para ambos sexos y, finalmente, utilizar y/o revisar permanentemente el uso del lenguaje inclusivo y no discriminatorio³⁶⁰.

Componente 6 Práctica profesional de postulantes al título de abogado

No se encontraron evidencias respecto a este componente.

Componente 7 Defensa Jurídica Integral a Adultos Mayores

Los instructivos del componente tiene un acápite denominado “Enfoque de Género”³⁶¹. En este documento se señala que los hombres y mujeres no envejecen de la misma manera, debido a las distintas experiencias vitales a lo largo de su vida, como la trayectoria laboral, la maternidad y paternidad, jubilación, estado de salud, participación comunitaria, entre otras. Lo afirmado, tiene consecuencias, de acuerdo a este documento, en la aplicación del componente donde el conflicto jurídico tiene afectaciones diferentes según el género. Se valora esta constatación, aunque la limitación es que no se explicita cómo se traduce en la práctica esta afirmación.

³⁵⁹ Ministerio de Justicia y Derechos Humanos - Corporaciones de Asistencia Judicial (2016).

³⁶⁰ Ibid

³⁶¹ MinjuDDHH-CAJ (2019) Protocolo. Op. Cit

CUADRO ANÁLISIS DE GENERO			
Nombre del programa	Corporaciones de Asistencia Judicial		
Objetivo del programa	Otorgar servicios jurídicos gratuitos y oportunos para el acceso a la justicia de quienes no pueden procurárselos por sí mismos.		
¿Corresponde aplicar enfoque de género según la evaluación?	<p>SI</p> <p>¿Por qué?:</p> <p>Uno de los aspectos que influye en el acceso a la justicia y cómo se desarrolla la justicia propiamente tal, se relaciona con la estigmatización que existe respecto al género. Esta situación, puede afectar en la forma en que se trata a las personas y puede influir en la forma en que se resuelve jurídicamente una causa.</p>	<p>¿Por qué?:</p> <p>NO</p>	
Si la respuesta es SI, continuar el análisis			
¿Se aplica satisfactoriamente en la población objetivo?	SÍ	<p>NO</p> <p>¿Por qué?:</p> <p>No se detectaron mayores referencias al respecto.</p>	<p>RECOMENDACIÓN</p> <p>Incluir en el levantamiento de la focalización y selección de este aspecto. Utilizar información disponible respecto de personas LGBTQ+, o de violencia contra la mujer.</p>
¿Se aplica satisfactoriamente en la definición del propósito y los componentes?	SÍ	<p>NO</p> <p>¿Por qué?:</p> <p>En realidad, se dan matices, pero en el propósito no hay una referencia especial. Considerando el fin del Programa y la evidencia existente, la igualdad en el ejercicio de los derechos</p>	<p>RECOMENDACIÓN</p> <p>Se debe profundizar la perspectiva de género de la mayoría de los manuales que tienen las CAJ en la actualidad.</p>

		<p>requiere una consideración especial a la población más vulnerable, no solo en razón de ingresos sino también a causa de su género.</p> <p>En cambio, en la mayoría de los componentes sí hay menciones, como puede verse en el texto que acompaña este cuestionario.</p>	
¿Se aplica satisfactoriamente en la provisión del servicio?	<p>SÍ</p> <p>Es necesario matizar, porque hay instructivos al respecto, pero es necesario profundizar in situ para responder esta pregunta</p>	<p>NO</p> <p>¿Por qué?:</p>	<p>RECOMENDACIÓN</p> <p>Emplear categorías de información en las encuestas de satisfacción que permitan identificar las brechas y necesidades especiales derivadas del enfoque de género.</p>
¿Se aplica satisfactoriamente en la formulación de indicadores?	<p>SÍ</p>	<p>NO</p> <p>¿Por qué?:</p> <p>Se levantan mediciones de indicadores divididas por sexo, pero ese levantamiento es muy minimalista.</p>	<p>RECOMENDACIÓN</p> <p>Formular indicadores en que expresamente se aborde temas de género y el tratamiento que le dan los profesionales a este punto</p>

Anexo 5: Ficha de Presentación de Antecedentes Presupuestarios y de Gastos

Cuadro N° 1: Fuentes de financiamiento del Programa, período 2018 - 2022 (en miles de pesos año 2022)

Fuentes de Financiamiento	2018		2019		2020		2021		2022		Variación 2018-2022
	Monto	%	%								
1. Presupuestarias	52.925.256	92,1%	53.513.703	91,7%	55.207.049	92,0%	53.843.849	89,6%	52.956.455	#¡DIV/0!	0,1%
1.1. Asignación específica al Programa ³⁶²	52.925.256	92,1%	53.513.703	91,7%	55.207.049	92,0%	53.843.849	89,6%	52.956.455	#¡DIV/0!	0,1%
1.2. Aportes institución responsable (subtítulos 21, 22 y 29, entre otros)	-	0,0%	-	0,0%	-	0,0%	-	0,0%	-	#¡DIV/0!	-
1.3. Aportes en presupuesto de otras instituciones públicas	-	0,0%	-	0,0%	-	0,0%	-	0,0%	-	#¡DIV/0!	-
2. Extrapresupuestarias	4.538.822	7,9%	4.820.251	8,3%	4.783.599	8,0%	6.222.561	10,4%	-	#¡DIV/0!	-100,0%
2.1 Otras fuentes, sector privado, aportes de beneficiarios, organismos internacionales, etc. ³⁶³	4.538.822	7,9%	4.820.251	8,3%	4.783.599	8,0%	6.222.561	10,4%	-	#¡DIV/0!	-100,0%
Total (Presupuestarias + Extrapresupuestarias)	57.464.078	100,0%	58.333.954	100,0%	59.990.648	100,0%	60.066.410	100,0%	-	#¡DIV/0!	-100,0%

³⁶² 24.03.208 “Corporaciones de Asistencia Judicial” la 24.03.209 “Corporaciones de Asistencia Judicial - Programa de Representación Jurídica Adulto Mayor”

³⁶³ Recursos provenientes de Reintegro de licencias médicas, convenios firmados con Municipios y otras entidades y recuperación de costas (“judiciales”?)

Cuadro N° 2: Presupuesto del Programa respecto del Presupuesto de la Institución Responsable, período 2018-2022 (en miles de pesos año 2022)

Año	Presupuesto inicial de la Institución responsable	Presupuesto Inicial del Programa (Asignación en Ley de Presupuesto)	% Respecto del presupuesto inicial de la institución responsable
2018	130.929.336	52.925.256	40,4%
2019	152.869.106	53.513.703	35,0%
2020	156.653.987	55.207.049	35,2%
2021	169.900.907	53.843.849	31,7%
2022	168.077.864	52.956.455	31,5%

Cuadro N° 3: Presupuesto Inicial y Gasto Devengado del Programa, período 2017-2021 (en miles de pesos año 2021)

AÑO 2018	Presupuesto Inicial (A)	Presupuesto Vigente (B)	Gasto Devengado del Presupuesto Ejecución (C)	Indicadores Ejecución y Planificación Presupuestaria	
				(C/B) %	(C/A) %
Personal	49.356.276	49.061.372	49.061.372	100,0%	99,4%
Bienes y Servicios de Consumo	3.568.980	4.196.797	4.196.797	100,0%	117,6%
Transferencias	-	-	-	-	-
Inversión	-	-	-	-	-
Prestaciones Previsionales	-	947.097	947.097	100,0%	#¡DIV/0!
Otros Gastos	-	-	-	-	-
Adq. Activos no Financieros	-	-	-	-	-
Total	52.925.256	54.205.266	54.205.266	100,0%	102,4%

AÑO 2019	Presupuesto Inicial (A)	Presupuesto Vigente (B)	Gasto Devengado del Presupuesto Ejecución (C)	Indicadores Ejecución y Planificación Presupuestaria	
				(C/B) %	(C/A) %
Personal	49.049.604	49.272.852	49.272.852	100,0%	100,5%
Bienes y Servicios de Consumo	4.464.100	4.464.100	4.464.100	100,0%	100,0%
Transferencias	-	-	-	-	-
Inversión	-	-	-	-	-
Prestaciones Previsionales	-	1.016.113	1.016.113		
Otros Gastos	-	46.023	46.023		
Adq. Activos no Financieros	-	123.942	123.942	100,0%	#¡DIV/0!
Total	53.513.703	54.923.030	54.923.030	100,0%	102,6%

AÑO 2020	Presupuesto Inicial (A)	Presupuesto Vigente (B)	Gasto Devengado del Presupuesto Ejecución (C)	Indicadores Ejecución y Planificación Presupuestaria	
				(C/B) %	(C/A) %
Personal	50.291.302	49.724.444	49.724.444	100,0%	98,9%
Bienes y Servicios de Consumo	4.849.708	4.518.800	4.518.800	100,0%	93,2%
Transferencias	-	-	-	-	-
Inversión	-	-	-	-	-
Prestaciones Previsionales	-	397.175	397.175	100,0%	#¡DIV/0!
Otros Gastos	-	287.226	287.226	100,0%	#¡DIV/0!
Adq. Activos no Financieros	66.040	393.223	393.223	100,0%	595,4%
Total	55.207.049	55.320.867	55.320.867	100,0%	100,2%

AÑO 2021	Presupuesto Inicial (A)	Presupuesto Vigente (B)	Gasto Devengado del Presupuesto Ejecución (C)	Indicadores Ejecución y Planificación Presupuestaria	
				(C/B) %	(C/A) %
Personal	49.281.462	49.272.601	49.272.601	100,0%	100,0%
Bienes y Servicios de Consumo	4.562.388	4.613.124	4.613.124	100,0%	101,1%
Transferencias	-	682.611	682.611	100,0%	#¡DIV/0!
Inversión	-	-	-	-	-
Prestaciones Previsionales	-	-	-	-	-
Otros Gastos	-	-	-	-	-
Adq. Activos no Financieros	-	-	-	-	-
Total	53.843.849	54.568.336	54.568.336	100,0%	101,3%

AÑO 2021	Presupuesto Inicial (A)
Personal	48.614.247
Bienes y Servicios de Consumo	4.342.208
Transferencias	-
Inversión	-
Prestaciones Previsionales	-
Otros Gastos	-
Adq. Activos no Financieros	-
Total	52.956.455

Cuadro N° 4: Gasto Total del Programa, período 2018-2021 (en miles de pesos año 2022)

AÑO	Gasto Devengado del Presupuesto	Otros Gastos	Total Gasto del Programa
2018	54.205.266	4.410.003	58.615.269
2019	54.923.030	3.474.604	58.397.634
2020	55.320.867	2.335.260	57.656.127
2021	54.568.336	3.409.869	57.978.205

Cuadro N° 5: Gastos Total del Programa según uso, desagregado en gastos de administración y gastos de producción, período 2018-2021 (en miles de pesos año 2022)

AÑO 2018	Gasto Total del Programa		TOTAL	% (RR.HH vs. Otros Gastos)
	Gasto Producción	Gasto Administración		
Recursos Humanos	42.573.171	7.582.495	50.155.665	85,6%
Otros Gastos	7.161.579	1.298.025	8.459.604	14,4%
Total	49.734.750	8.880.520	58.615.269	-----
% (Gasto Produc. vs. Admin)	84,8%	15,2%	-----	-----

AÑO 2019	Gasto Total del Programa		TOTAL	% (RR.HH vs. Otros Gastos)
	Gasto Producción	Gasto Administración		
Recursos Humanos	42.403.135	7.841.890	50.245.025	86,0%
Otros Gastos	6.859.380	1.293.229	8.152.609	14,0%
Total	49.262.515	9.135.119	58.397.634	-----
% (Gasto Produc. vs. Admin)	84,4%	15,6%	-----	-----

AÑO 2020	Gasto Total del Programa		TOTAL	% (RR.HH vs. Otros Gastos)
	Gasto Producción	Gasto Administración		
Recursos Humanos	42.021.588	8.112.606	50.134.194	87,0%
Otros Gastos	6.296.720	1.225.212	7.521.932	13,0%
Total	48.318.309	9.337.818	57.656.127	-----
% (Gasto Produc. vs. Admin)	84%	16,2%	-----	-----

AÑO 2021	Gasto Total del Programa		TOTAL	% (RR.HH vs. Otros Gastos)
	Gasto Producción	Gasto Administración		
Recursos Humanos	42.393.328	8.057.415	50.450.743	87,0%
Otros Gastos	6.310.737	1.216.724	7.527.462	13,0%
Total	48.704.066	9.274.139	57.978.205	-----
% (Gasto Produc. vs. Admin)	84,0%	16,0%	-----	-----

Cuadro N° 6: Gasto de Producción de los Componentes del Programa, período 2018-2021 (en miles de pesos de 2022)

AÑO 2018	Arica y Parinacota	Tarapacá	Antofagasta	Atacama	Coquimbo	Valparaíso	O'Higgins	Maule	Ñuble	Bío Bío	Araucanía	Los Ríos	Los Lagos	Aysén	Magallanes	Región Metropolitana	Total
Comp1	95.551	271.626	294.876	380.306	485.094	1.298.803	325.888	448.849	-	1.292.199	871.844	231.941	627.567	126.645	115.148	3.114.246	9.980.583
Comp2	7.378	129.237	55.191	35.167	36.866	67.341	145.600	189.455	-	247.385	101.840	67.962	163.692	31.306	17.542	563.666	1.859.630
Comp3	456.021	1.467.629	1.150.549	941.654	1.580.867	4.475.645	1.593.335	1.734.175	-	5.214.259	1.709.410	823.905	2.061.173	541.173	604.435	11.291.616	35.645.848
Comp4	9.800	37.913	32.510	36.365	63.213	70.053	16.544	31.797	-	62.653	35.537	5.135	65.681	28.875	20.029	404.172	920.278
Comp5	54.263	72.052	55.191	34.475	20.976	42.828	18.407	26.045	-	76.523	98.490	15.606	36.349	29.974	20.422	72.112	673.713
Comp6	6.272	19.214	11.676	9.304	17.162	53.084	9.777	8.688	-	80.574	27.336	9.666	23.687	3.197	2.513	372.546	654.697
Comp7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	629.285	1.997.672	1.599.993	1.437.271	2.204.179	6.007.756	2.109.552	2.439.009	-	6.973.592	2.844.457	1.154.215	2.978.150	761.170	780.089	15.818.358	49.734.750

AÑO 2019	Arica y Parinacota	Tarapacá	Antofagasta	Atacama	Coquimbo	Valparaíso	O'Higgins	Maule	Ñuble	Bío Bío	Araucanía	Los Ríos	Los Lagos	Aysén	Magallanes	Región Metropolitana	Total
Comp1	129.413	368.093	290.694	367.226	539.519	1.360.868	356.633	472.356	219.691	1.128.628	782.990	222.687	606.526	122.815	113.496	3.256.764	10.338.399
Comp2	6.648	114.129	54.078	36.506	45.091	69.533	150.294	206.685	30.537	233.856	121.645	69.417	156.805	29.310	16.151	558.430	1.899.114
Comp3	460.141	1.549.338	1.134.693	850.997	1.552.249	4.367.039	1.546.483	1.723.277	887.018	4.439.535	1.602.433	793.586	2.064.652	543.262	572.211	10.669.681	34.756.595
Comp4	27.990	34.172	33.450	30.286	50.979	61.013	21.494	15.634	10.172	41.748	44.165	12.036	50.309	32.556	19.382	336.101	821.487
Comp5	48.079	56.283	28.645	32.756	26.996	54.991	20.287	23.966	12.105	86.138	108.790	16.462	41.102	33.446	19.572	109.178	718.796
Comp6	7.050	18.761	16.063	10.502	16.811	52.030	11.658	13.376	18.488	106.268	51.310	28.181	31.073	3.021	3.648	339.883	728.122
Comp7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	679.320	2.140.775	1.557.623	1.328.273	2.231.646	5.965.474	2.106.849	2.455.294	1.178.011	6.036.172	2.711.334	1.142.369	2.950.469	764.410	744.459	15.270.037	49.262.515

AÑO 2020	Arica y Parinacota	Tarapacá	Antofagasta	Atacama	Coquimbo	Valparaíso	O'Higgins	Maule	Ñuble	Bío Bío	Araucanía	Los Ríos	Los Lagos	Aysén	Magallanes	Región Metropolitana	Total
Comp1	6.963	441.073	332.080	427.637	659.174	1.593.541	420.552	588.429	221.473	1.317.109	779.054	237.790	603.781	137.953	93.331	3.893.672	11.753.614
Comp2	10.099	101.929	37.593	28.777	46.327	55.374	118.991	179.116	31.982	138.815	76.496	72.637	156.148	26.806	10.476	456.780	1.548.344
Comp3	491.543	1.344.711	1.091.252	739.942	1.323.721	3.889.871	1.486.852	1.687.626	754.449	4.380.733	1.538.236	690.736	1.944.335	476.872	538.208	9.411.881	31.790.968
Comp4	26.350	31.630	47.082	24.988	43.890	150.565	29.185	12.982	20.388	41.069	44.886	25.220	57.756	27.342	19.258	429.295	1.031.887
Comp5	62.940	74.425	29.775	30.514	33.941	59.045	17.168	20.765	24.986	99.190	117.951	20.754	60.221	31.209	26.067	102.177	811.127
Comp6	8.455	12.943	9.182	6.549	17.759	63.144	12.787	27.008	18.709	123.323	62.381	32.298	39.010	5.055	6.432	473.555	918.590
Comp7	44.744	34.617	18.516	25.271	33.889	34.427	21.733	43.569	-	123.400	-	-	-	-	47.474	36.141	463.779
Total	651.093	2.041.329	1.565.479	1.283.677	2.158.700	5.845.967	2.107.268	2.559.495	1.071.987	6.223.640	2.619.003	1.079.435	2.861.252	705.237	741.246	14.803.501	48.318.309

AÑO 2021	Arica y Parinacota	Tarapacá	Antofagasta	Atacama	Coquimbo	Valparaíso	O'Higgins	Maule	Ñuble	Bío Bío	Araucanía	Los Ríos	Los Lagos	Aysén	Magallanes	Región Metropolitana	Total
Comp1	186.182	449.859	313.844	377.155	578.411	1.475.838	353.510	508.318	239.757	1.302.223	792.598	201.084	560.183	125.747	100.859	3.953.866	11.519.433
Comp2	6.477	101.837	35.720	27.546	59.529	55.568	106.885	177.952	33.484	164.169	83.764	64.027	179.842	29.922	8.823	402.540	1.538.084
Comp3	382.602	1.349.872	1.092.790	769.517	1.322.886	3.967.792	1.495.304	1.668.095	698.363	4.423.965	1.502.104	670.863	1.788.808	437.727	582.315	9.782.162	31.935.165
Comp4	10.123	47.558	54.742	17.561	35.434	57.102	17.711	12.523	16.968	44.954	47.354	13.506	29.912	17.868	14.142	449.117	886.575
Comp5	38.862	34.044	19.356	27.265	27.106	60.378	10.611	16.466	16.528	70.515	87.320	10.905	26.321	20.074	19.915	58.142	543.808
Comp6	7.522	22.736	10.558	13.155	22.645	70.066	25.930	28.773	19.060	162.626	63.534	25.798	64.544	5.909	3.630	555.619	1.102.104
Comp7	89.455	73.760	62.539	77.393	72.109	68.485	76.311	72.100	71.706	72.770	73.235	72.770	72.874	76.430	74.966	71.995	1.178.896
Total	721.222	2.079.666	1.589.548	1.309.591	2.118.120	5.755.229	2.086.263	2.484.228	1.095.866	6.241.222	2.649.910	1.058.952	2.722.483	713.676	804.649	15.273.441	48.704.066

Anexo 6: Metodología de Determinación del Gasto por Componentes Corporación de Asistencia Judicial

Una de las recomendaciones efectuadas por el panel de profesionales que evaluó el Sistema Nacional de Asistencia Jurídica en el año 2004, decía relación con la necesidad de ahondar en las causas que explican los aumentos de gasto por causa/caso atendido, para lo cual 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.); y comparar los costos de producción de los componentes con los precios de mercado.

En virtud de ello, se diseñó e implementó una metodología para determinar el costo de producción de los componentes y/o servicios entregados por las CAJ.

Esta metodología permite desagregar los costos de producción en los distintos componentes identificados en el marco lógico de las Corporaciones de Asistencia Judicial. Esta desagregación se efectúa "ex - post", sobre información ya procesada.

Los criterios de distribución consideran la información estadística del período, que corresponde a la producción de los componentes, con el fin de lograr mayor objetividad en el proceso.

Diferencia entre costos de administración y costos de producción de los componentes.

De acuerdo a las notas técnicas de la Dirección de Presupuestos, los costos totales de un programa pueden desglosarse en dos grandes categorías. En primer término, están los costos directamente asociados a la producción de los componentes y, por otra parte, están todos los costos asociados a generar los servicios de apoyo que el programa necesita para funcionar y para producir los componentes.

Los costos de administración pueden definirse como todos aquellos desembolsos financieros que están relacionados con la generación de los servicios de apoyo a la producción de los componentes.

Los costos de administración de las CAJ corresponden a todos aquellos en que incurren las Direcciones Generales y Regionales de las 4 instituciones.

Los costos de producción corresponden a los costos directamente asociados a la producción de los componentes (bienes y/o servicios) que entrega a sus usuarios o beneficiarios.

En el caso de las CAJ, estos corresponden a aquellos en que incurren los centros de atención que brindan los servicios a los usuarios/as.

Criterios de Distribución del Gasto.

La idea es llegar a una distribución porcentual de los componentes, en función de parámetros predefinidos y de la información estadística. Se debe determinar la participación porcentual de cada componente en el total de los costos de producción, con exclusión del componente 7, cuyo costo de producción ya es conocido

- Componentes:

Un componente es un bien y/o servicio producido por la Institución y dirigido al beneficiario final. Excepcionalmente a beneficiarios intermedios. En los componentes se plasman los resultados conseguidos con la ejecución de las actividades establecidas.

Los componentes identificados en el marco lógico de las CAJ son los siguientes:

- C (1) = Orientación e Información en Derecho.
- C (2) = Solución Colaborativa de Conflictos.
- C (3) = Patrocinio y representación en juicios.
- C (4) = Atención integral a víctimas de delitos violentos.
- C (5) = Prevención de Conflictos y promoción de derechos.
- C (6) = Práctica profesional de postulantes al título de Abogado/a.
- C (7) = Defensa Jurídica Integral a Personas Mayores (tiene asignación específica en la ley de presupuesto, no se requiere un porcentaje)

- Parámetros:

Considerando que el principal recurso utilizado para la producción de los componentes en las CAJ, son sus trabajadores y que, en la práctica, participan en la producción de más de un componente, se considera que el parámetro debe ser el tiempo dedicado a cada uno de ellos.

En ese contexto, los parámetros establecidos para cada componente son:

TC (1) = Minutos promedio dedicados a una atención de Orientación e Información. TC (2) = Minutos promedio dedicados a una atención (o sesión) de SCC.

TC (3) = Minutos promedio dedicados a la tramitación de una causa judicial. TC (4) = Minutos promedio dedicados a una atención integral a víctimas.

TC (5) = Minutos promedio dedicados a la planificación, ejecución y evaluación de una actividad de prevención de conflictos y promoción de derechos.

TC (6) = Minutos promedio mensual de supervisión y formación a un postulante. El valor asignado a cada parámetro, parte de lo siguiente:

- Se estima que el tiempo promedio dedicado por el profesional a una atención de Orientación e Información en Derecho, es de 30 minutos.
- Un proceso de Solución Colaborativa de Conflictos considera al menos 3 sesiones más la entrevista inicial y el cierre del proceso, lo que en promedio suma 5 horas, es decir, 300 minutos.
- La tramitación de una causa judicial involucra la entrevista inicial, la recopilación de antecedentes, la preparación de la demanda, en promedio 2 audiencias y la entrevista final, lo cual en promedio suma 7 horas, es decir, 420 minutos.
- En promedio, un caso de atención integral a víctimas de delitos violentos involucra 17 atenciones profesionales, tanto jurídicas como psicológicas, sociales e interdisciplinarias, las cuales duran en promedio 30 minutos, además del tiempo de redacción de la querrela. Esto implica un tiempo de 765 minutos por cada caso.

- Se estima que los equipos profesionales de las CAJ destinan en promedio 5 horas a la planificación, ejecución y evaluación de cada actividad de Prevención de Conflictos y/o Promoción de Derechos, es decir, 300 minutos.
- El tiempo que destinan los abogados tutores a la supervisión y formación de los postulantes se estima en promedio 7 horas, es decir, 420 minutos.

- Variables: → estadísticas (E):

Las variables corresponden a las estadísticas de producción de cada uno de los componentes, número que varía de un período a otro y de una región a otra.

Esta metodología considera las siguientes variables:

EC (1) = N° atenciones de Orientación e Información en Derecho.

EC (2) = N° casos ingresados a SCC

EC (3) = N° causas ingresadas.

EC (4) = N° atenciones integrales a víctimas.

EC (5) = N° actividades de prevención de conflictos y promoción de Derechos.

EC (6) = N° postulantes vigentes.

Determinación del costo de producción de los componentes.

En primer lugar, se calcula la participación porcentual de los componentes, excluido en componente 7. Para ello, se multiplica cada parámetro (TC (i)) con la variable respectiva (EC (i)) y se suman. Es decir:

$$TC (1) \times EC (1) + TC (2) \times EC (2) + TC (3) \times EC (3) + TC (4) \times EC (4) + TC (5) \times EC (5) + TC (6) \times EC (6)$$

La participación porcentual de cada componente sería:

$$TC (i) \times EC(i) / [TC (1) \times EC (1) + TC (2) \times EC (2) + TC (3) \times EC (3) + TC (4) \times EC (4) + TC (5) \times EC (5) + TC (6) \times EC (6)] \times 100$$

La fórmula final es:

$$100 \% = \% C (1) + \% C (2) + \% C (3) + \% C (4) + \% C (5) + \% C (6)$$

Los costos de producción se desagregan entre los 6 componentes, de acuerdo a los porcentajes de participación calculados, más lo correspondiente al componente C (7) que tiene presupuesto aparte.