

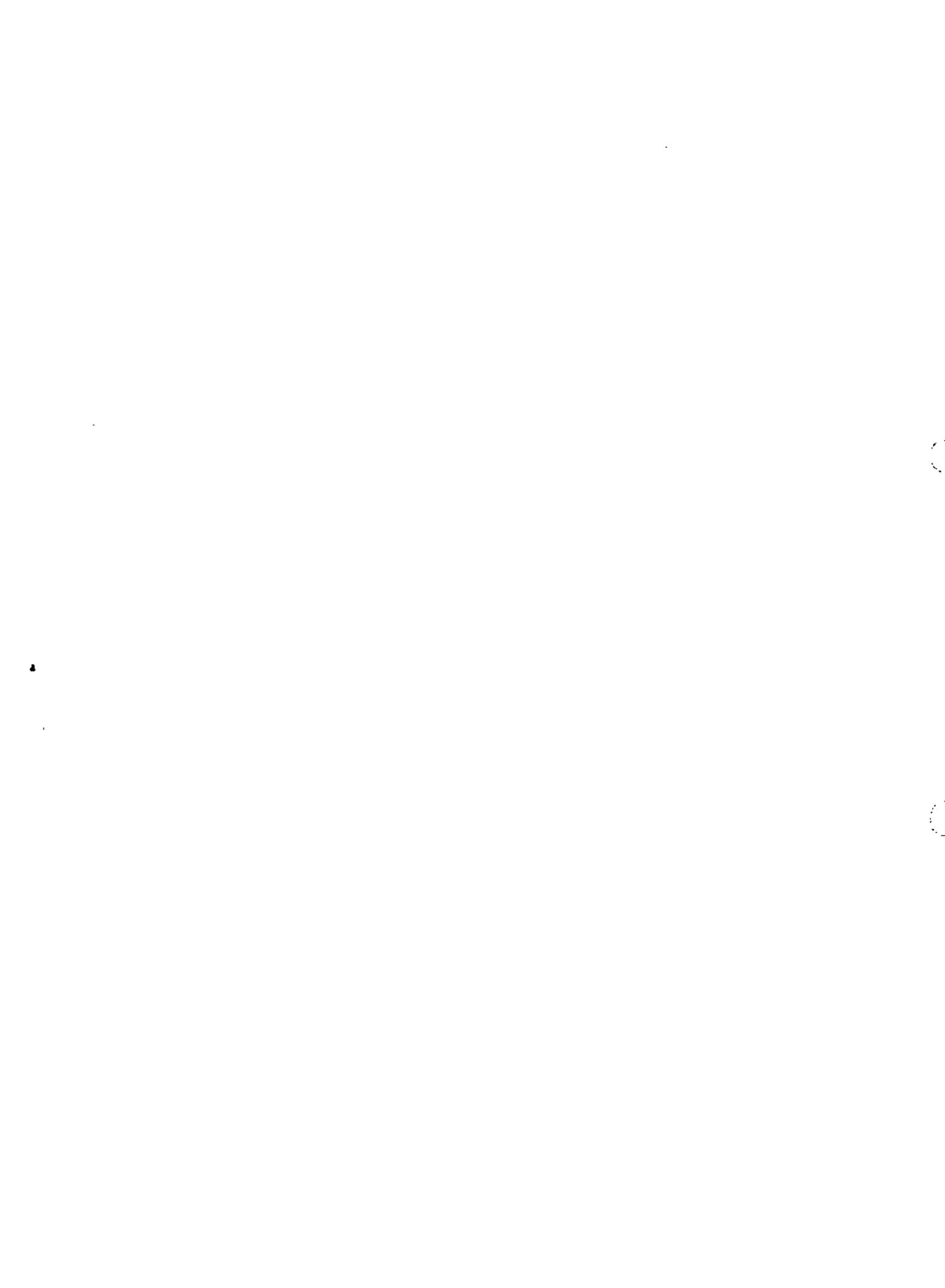


**GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE HACIENDA
DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS**

**PROGRAMA DE ASISTENCIA JURÍDICA,
CORPORACIONES DE ASISTENCIA JUDICIAL
(PAJ, CAJ)**

MINISTERIO DE JUSTICIA

JUNIO 2003



INFORME FINAL DE EVALUACIÓN

**PROGRAMA DE ASISTENCIA JURÍDICA,
CORPORACIONES DE ASISTENCIA JUDICIAL**

**PANELISTAS:
FERNANDO SILVA H. (COORDINADOR)
FERNANDO LAISECA A.
PAULINA GUTIÉRREZ Y.**

JUNIO 2003

INFORME FINAL

NOMBRE PROGRAMA: PROGRAMA DE ASISTENCIA JURÍDICA, CORPORACIONES DE ASISTENCIA JUDICIAL (denominado en la Evaluación como Sistema Nacional de Asistencia Jurídica Gratuita o Sistema)

AÑO DE INICIO: 1981 (CAJ) y 1993 (PAJ) (Evaluación: 1999-2002)

MINISTERIO RESPONSABLE: MINISTERIO DE JUSTICIA

SERVICIO RESPONSABLE:

COORDINACIÓN: División Judicial de la Subsecretaría del Ministerio de Justicia

EJECUCIÓN:

1. No autónoma: Programa de Asistencia Jurídica: Acceso a la Justicia
2. Autónoma:
 - Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana
 - Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso
 - Corporación de Asistencia Judicial de la Región del Bío Bío
 - Corporación de Asistencia Judicial de las Regiones de Tarapacá y Antofagasta

RESUMEN EJECUTIVO

1. Descripción del Programa

1.1. Fin

"Se ha contribuido a hacer efectiva la igualdad de todas las personas ante la ley, al otorgar a las personas de escasos recursos servicios para la solución de sus conflictos jurídicos".

1.2. Propósito

"La población de escasos recursos con dificultad de acceso a la justicia, ha obtenido asistencia jurídica y/o judicial pública y gratuita otorgada por las Corporaciones de Asistencia Judicial (CAJ) y el Programa de Asistencia Jurídica (PAJ) ejerciendo sus derechos".

1.3. Población Objetivo

Por mandato constitucional, el Sistema debe atender a toda la población de escasos recursos que tenga conflictos jurídicos y que no pueda resolverlos por sí solos. El Sistema no tiene cuantificada la población objetivo sino solo se conoce la potencial que es cantidad de pobres existentes en el país, información que es entregada por MIDEPLAN a través del instrumento CASEN. Sin embargo el Sistema entrega algunas características o condiciones que deben cumplir los usuarios para acceder a los beneficios del Sistema: La asistencia jurídica gratuita se entrega automáticamente en los siguientes casos:

- Personas provenientes de familias con ingresos inferiores a 90.000 pesos (6 UF) por integrante de grupo familiar en zonas urbanas, y a 45.000 pesos (3 UF) en zonas rurales.

- Aquellos que detenidos en recinto penitenciario no pueden pagar un abogado particular.
- Los afectados por violencia intrafamiliar.
- Los menores de 18 años, víctimas o acusados de delito.
- Los que por caso de secuestro internacional de menores, u otros problemas, requieren asistencia de la oficina internacional o la oficina de derechos humanos (áreas especializadas de la CAJ de la Región Metropolitana).

1.4. Población Beneficiaria

Para los efectos del Sistema, se considera población beneficiaria a todas aquellas personas que resultan beneficiadas por las acciones que se ejecutan tanto en las CAJ como en el PAJ. En estricto sentido, el Sistema no lleva estadísticas de todos los beneficiados por cuanto, de acuerdo a los diferentes componentes, las unidades de análisis registradas tienen diferentes significados, aparte del problema que no todas las unidades operativas aplican los mismos conceptos. Es así como se manejan conceptos como "casos", "atenciones", "población atendida", "eventos", "postulantes". En todo caso, las estadísticas que maneja el Ministerio de Justicia son las siguientes:

Cuadro 1.4.1.
TOTAL DE ATENCIONES DEL SISTEMA DE ASISTENCIA JURÍDICA

	1999	2000	2001	2002
CAJ NORTE	29,564	48,878	35,455	33,286
CAJ VALPO	53,225	65,399	84,211	88,573
CAJ METRO	92,348	95,874	110,000	125,196
CAJ BIO BIO	84,931	101,743	114,761	147,225
PAJ	55,225	56,283	66,004	63,926
TOTAL NACIONAL	315,293	368,177	410,431	458,206

Fuente: Elaboración propia a partir de la información entregada por el Ministerio de Justicia

1.5. Descripción General del Diseño del Sistema.

En estricto rigor, lo que se está evaluando no corresponde a un programa como tal sino que a cuatro instituciones autónomas, todas ellas de carácter similar, y a un programa gubernamental del Ministerio de Justicia. De tal forma que el marco lógico establecido para este proceso evaluativo es quizás un poco forzado, en especial en cuanto a la definición de los componentes que no tienen un correlato con la información estadística existente

El actual Sistema Nacional de Asistencia Jurídica Gratuita funciona desde 1981 y está compuesto por Corporaciones de Asistencia Judicial y por el Programa de Asistencia Jurídica: Acceso a la Justicia bajo la competencia del Ministerio de Justicia. Las Corporaciones son instituciones autónomas con personalidad jurídica que en cantidad de cuatro abarcan todas las regiones de Chile, se subdividen en subdirecciones regionales y éstas a su vez en consultorios jurídicos y algunas oficinas especializadas (oficinas de segunda instancia)¹. En el modelo organizacional de las CAJ también existen oficinas de atención dependientes de los consultorios como unidades más simples. Surgen en 1981, creadas por ley, como continuadoras del servicio gratuito de asistencia judicial del Colegio

¹ En caso de la CAJ Metropolitana, las direcciones se subdividen en Subdirecciones Zonales de la cual dependen los consultorios y Centros de Mediación y Centros de Atención a Víctimas de Delitos Violentos y otros oficinas especializadas como se muestra en el organigrama respectivo.

de Abogados. Tanto éste como las CAJ estaban orientadas casi exclusivamente a atender asuntos judiciales.

El PAJ es un programa dependiente directamente del Ministerio de Justicia, se subdivide en consultorios y realiza las mismas funciones que las CAJ pero en forma complementaria en provincias o comunas donde no tiene presencia las CAJ. El PAJ surge en 1993 y funciona en los aspectos operativos bajo el alero de la CAJ respectiva. El programa se inicia como "la primera iniciativa de modernización de la asistencia jurídica y, en sus orígenes tiene como finalidad desarrollar un modelo de asistencia jurídica que sirva de marcha blanca para la creación del Servicio Nacional de Asistencia Jurídica Gratuita, proyecto de ley presentado al Congreso Nacional el 11 de noviembre de 1992"². El programa se aplica en 19 comunas y hasta 1997 se había ampliado a 52.

En el país existen, según estadísticas del año 2002, 151 consultorios jurídicos fijos, 18 consultorios móviles, 67 oficinas de atención y 6 Centros de Mediación, además de 5 oficinas de segunda instancia.

Se ha desarrollado por parte del Ministerio de Justicia un Sistema Informático de Seguimiento de Causas, Control de Gestión y Estadísticas (SEG), común y homogéneo para todas las instituciones. Su diseño e implementación fue precedido por un intenso proceso de estandarización de conceptos y registros de las 4 CAJ, llegándose a consensuar una ficha registro que puede utilizarse en forma manual o automatizada. Este Sistema se ha logrado poner en funcionamiento en la mayoría de los consultorios jurídicos del Sistema y actualmente se encuentra en una etapa de perfeccionamiento.

Tanto el PAJ como las CAJ funcionan con unidades fijas (consultorios o centros) y otras móviles. En conjunto brindan asistencia jurídica pública y gratuita y dan formación práctica a los postulantes al título de abogado³ en todas las regiones del país. No es un Sistema integrado y no tiene un horizonte definido de término. Suministran los siguientes servicios: 1) Información y orientación sobre derechos. 2) Mediación y resolución alternativa de conflictos. 3) Patrocinio de causas judiciales. 4) Atención integral a víctimas de delitos violentos. 5) Prevención y educación en derechos ciudadanos y 6) Formación práctica de postulantes al título de abogado.

1.5.1. Descripción y modalidad de producción del Componente 1

Orientación e información en derecho, que dice relación con atención a personas y a grupos, en las que se entrega información que permite a las personas conocer y ejercer sus derechos, como también las formas de resolver autónomamente sus problemas. Incluye también intervenciones profesionales específicas, como son los estudios o borradores de contratos, además de las gestiones de derivación a otras instituciones. Es el inicio de la atención a los usuarios que acuden por demanda espontánea, individualmente o en grupos y es atendido por un profesional, principalmente abogado, quien escucha el problema, entrega información y efectúa asesoramiento. Finaliza o deriva a otras secciones del Sistema (componentes 2 o 3).

² Resumen Ejecutivo. Diagnóstico Situación Actual. Sistema Asistencia Jurídica. Departamento de Asistencia Jurídica. Ministerio de Justicia. 2002.

³ Leyes 17.995 y 18.632 de creación de las CAJ.

1.5.2. Descripción y modalidad de producción del Componente 2:

Resolución Alternativa de Conflictos, entendida como una vía alternativa a la judicial de resolver conflictos jurídicos con participación de las partes involucradas, tales como la negociación, la conciliación y especialmente la Mediación. Este componente se desarrolla en los mismos consultorios, sean fijos o móviles, o en los Centros de Mediación que son unidades especializadas que funcionan como unidades aisladas, fuera de los consultorios, que dependen directamente de las Direcciones Regionales o Subdirecciones Zonales (en caso de la CAJ Metropolitana) y aplican metodologías específicas de mediación que requieren espacios adecuados y personal debidamente entrenados en las técnicas de mediación.

1.5.3. Descripción y modalidad de producción del Componente 3:

Patrocinio y representación, que se refiere a la asesoría profesional de abogados para representar al usuario ante los tribunales de justicia en la solución de un conflicto jurídico. En caso de no existir otra solución, se inicia un proceso judicial atendido por abogado y postulantes

1.5.4. Descripción y modalidad de producción del Componente 4:

Atención integral a víctimas de delitos violentos, que surge como un servicio especializado dentro de la asistencia jurídica, en función de la mayor vulnerabilidad de sus beneficiarios. Se trata de una atención interdisciplinaria, que incorpora atención psicológica y social, además del patrocinio judicial. La persona que solicita atención, sea derivada o por demanda directa, en la condición de ser víctima de un delito violento, es atendida por esta sección especial y conformada por diversos profesionales: abogado, psicólogo y asistente social. Estudiado el problema generalmente se lleva adelante un proceso judicial.

1.5.5. Descripción y modalidad de producción del Componente 5:

Prevención y educación en derechos ciudadanos, para prevenir la ocurrencia de conflictos y abordar en forma colectiva problemas acuciantes para la comunidad. A menudo este trabajo se realiza con agentes sociales, obteniendo así un efecto multiplicador. Los profesionales de un consultorio u otro tipo de unidad promueven eventos (talleres, charlas, seminarios) para dar a conocer los derechos de las personas a grupos o instituciones, como carabineros, estudiantes, ONG, organizaciones de bases, municipalidades

1.5.6. Descripción y modalidad de producción del Componente 6:

Formación práctica de postulantes al título de abogado. Los postulantes, egresados de las Facultades de Derecho, hacen su práctica profesional durante 6 meses como requisito legal⁴ para la obtención del título de abogado. Los postulantes a título de abogados se inscriben en las corporaciones para realizar las prácticas obligatorias. Los directivos de las Corporaciones los asignan a diferentes unidades o las secciones. Son un recurso humano gratuito para las Corporaciones por un periodo de seis meses y deben ser aprobados por los directivos.

⁴ Art. 523 del Código Orgánico de Tribunales

1.6. Antecedentes Financieros

**Cuadro N° 1.6.1.
Presupuesto del Sistema y Gasto Efectivo
(Miles de \$ 2003)**

	Presupuesto Asignado	Gasto Efectivo	%
1999	8.288.173	7.648.196	92
2000	8.626.374	8.562.673	99
2001	8.912.983	8.809.678	99
2002	10.333.637	10.155.457	98
2003	7.867.588*		

* Corresponde solo al Aporte Fiscal del año 2003

Fuente: Elaboración propia con información proporcionada por el Ministerio de Justicia

2. Resultados de la Evaluación

2.1. Diseño

En general, a juicio del panel se estima que el diseño del Sistema debe ser modificado por cuanto no se justifica que existan dos líneas de acción para el mismo propósito, CAJ y PAJ, y por cuanto debe reformularse un nuevo diseño orgánico e institucional. Por otra parte, el Sistema se distorsiona por la amplitud y heterogeneidad de los componentes, los que abarcan muchas funciones y dificultan que el Sistema opere focalizadamente.

Existe presencia en todas las regiones del país, sin embargo ello no asegura que toda la población tenga acceso al Sistema. No hay antecedentes respecto a si la oferta existente atiende a toda la demanda potencial.

La creación de Centros de Mediación, de Asistencia a Víctimas de Delitos Violentos y otros organismos especializados (drogas, internacional, derechos humanos,...) que funcionan de forma separada a los consultorios, no representa una lógica orgánica adecuada para el funcionamiento técnico-administrativo del Sistema de forma racional.

Por otra parte también debe resolverse el tema de la obligatoriedad de las Corporaciones de dar práctica profesional a los postulantes al título de abogado, lo cual distorsiona el tema del personal que da atención a los usuarios del Sistema, ya que la gratuidad de este recurso y la temporalidad de su prestación (seis meses) atentan contra la calidad del servicio prestado.

Se debe reconocer la existencia, tanto en este país como a nivel comparado, de otros modelos para dar un servicio público de asistencia jurídica gratuita. En este sentido es necesario evaluar técnica, económica y políticamente dicho modelo. El panel entiende que el modelo del Sistema debe ser concordante con las reformas que el propio Ministerio de Justicia está implementando en otras áreas, como la Defensoría Penal Pública.

2.2. Organización y Gestión

Existen dos Sistemas paralelos (CAJ y PAJ) con poca comunicación formal u oficial entre ambos (instancias de coordinación). El panel estima inadecuada la existencia de cuatro CAJ, como corporaciones autónomas, y un programa ministerial que lleva funcionando más de diez años. Además, la existencia de 4 CAJ autónomas hace más difícil la coordinación y

la implementación de una misma Política Pública de Asistencia Jurídica Gratuita por el Ministerio de Justicia.

Funcionan con dos lógicas diferentes y con organizaciones de diferente peso burocrático. Bajo las CAJ se realiza el funcionamiento diario del PAJ (personalidad jurídica, postulantes, judicial,...). Entendemos que el modelo actual es provisorio y que existe voluntad política para cambiarlo en el corto plazo aun cuando no exista un modelo consensuado. El hecho de que desde el año 1990 se venga estudiando esta situación avala la opinión que el modelo actual no es adecuado. Sin embargo es preocupante tanta demora.

La existencia del recurso de asistentes sociales y otros profesionales no jurídicos en el Sistema, orientados fundamentalmente a resolver las causas sociales de los conflictos jurídicos, genera un nivel de competencia con la misma función desarrollada en otras instituciones públicas como las municipalidades.

En algunas Subdirecciones Regionales de las CAJ se presentan demasiadas unidades orgánicas de carácter técnico-administrativo que dependen de una sola Jefatura, como es el caso de una de las CAJ del Bío-Bío de la que dependen más de 25 consultorios y unidades administrativas. Además hay que añadir la dificultad de la dispersión geográfica de estas unidades.

En términos de gestión existen problemas por la falta de uniformidad del trabajo de cada CAJ y PAJ y por las bases de registros estadísticos ya que el SEG no se ha implementado en su totalidad.

El hecho de que cada corporación sea un ente autónomo implica que no tienen niveles jerárquicos superiores ante quienes responder y todo lo que trate de imponer el Ministerio, aparte de los asuntos presupuestarios, pasa a ser voluntario para las CAJ. Es así como no ha sido posible imponer un sistema uniforme de registros estadísticos, incluso a nivel de lenguaje uniforme, a pesar de los esfuerzos del Ministerio de Justicia. Más aun, tanto en términos de registros como en énfasis o líneas de trabajo, éstas son o han sido modificadas cuando ha habido cambios de Directores.

2.3. Eficacia y Calidad

El Sistema demuestra que, en lo principal, llega a la población que se propone atender con una oferta de servicios estrechamente vinculada a su fin y propósito. De hecho, como ya fue señalado con anterioridad, el Sistema va más allá de la población pobre al incluir la vulnerabilidad como un factor de atención. Esto puede ser bueno para la población atendida pero debe evaluarse su factibilidad técnica y económica, en especial si excederse del marco normativo implica distribuir los pocos recursos entre más personas sobre las cuales el Sistema no tiene obligación de atender.

En relación al desempeño de los componentes se pueden establecer las siguientes situaciones en el entendido que las estadísticas respaldantes merecen importantes dudas y ameritan una revisión según se establece en Recomendaciones:

- Componente 1: Orientación e información sobre derechos ciudadanos. Las personas atendidas en este componente por las CAJ y el PAJ evolucionaron desde 201.559 atenciones en 1999 a 245.473 en 2002, representando un 21.8%.
- Componente 2: Resolución alternativa de conflictos. Se considera de mucho impacto por cuanto va más allá de intentar resolver un problema jurídico entre personas ya que además permite la desjudicialización (libera recursos en los tribunales de justicia y

abaratando los costos de los procesos jurídicos) y el empoderamiento de las personas para que resuelvan sus propios conflictos. Los casos atendidos por el sistema evolucionaron desde 17.702 en 1999 a 36.637 en 2002, representando un aumento de un 107%. Asimismo, los casos donde se consiguieron acuerdos evolucionaron desde 9.237 en 1999 a 20.675 en 2002, representando un 124%. En promedio, los días transcurridos desde la fecha de solicitud y fecha de acuerdo pasaron de 56 días en 1999 a 80 días en el 2002, representando un 43% de aumento de días promedio de tramitación. El porcentaje de casos con acuerdo se ha mantenido relativamente constante en el periodo, experimentando un leve aumento desde un 52% en 1999 a un 56% en 2002.

- **Componente 3: Patrocinio Judicial.** Se trata solo de poner a disposición de los beneficiarios que lo requieran de los recursos de defensa jurídica sin considerar si los juicios de ganancia o no por cuanto esto último depende de factores exógenos. La calidad es cuestionable por cuanto se utiliza en forma masiva el recurso "postulante" que no tiene experiencia ni menos especialización que permita enfrentar situaciones difíciles ni contraparte de mayor peso. Tampoco hay abogados en cantidad suficiente además de que muchos de ellos están contratados a tiempo parcial. Las causas ingresadas pasaron de 60.524 en 1999 a 67.673 en 2002, correspondiente a un aumento del 11.8% en los cuatro años del periodo de evaluación. El número de causas terminadas al año pasó de 27.688 en 1999 a 56.627 en 2002 representando un aumento de 104.5% en dicho periodo. La relación entre las variables anteriores, causas terminadas y causas ingresadas, presentan una evolución porcentual de 45.7% en 1999 a 83.7% en 2002.
- **Componente 4. Atención integral a víctimas de delitos violentos.** Representa una transversalidad respecto a la lógica de los otros componentes por cuanto se trata solo de un tema especializado. No hay antecedentes para evaluar la calidad de este componente pero tampoco los hay para dudar de ella. Este componente empezó a funcionar en el 2000 con 779 casos y en el 2002 se atendieron 5.207 casos, lo que representó una evolución de 568%.
- **Componente 5: Prevención y educación sobre derechos en la comunidad.** La prevención y promoción de los derechos de las personas es siempre positiva y no hay elementos que permitan dudar de su calidad, aun cuando faltan indicadores de evaluación. Entre 1999 y 2002 pasaron de 593 eventos a 801 con un aumento de 35%. En cuanto a asistentes a eventos (no se cuantifica beneficiarios de campañas de medios) hubo un aumento de 66%.
- **Componente 6: Práctica a los postulantes al título de abogado.** Existe obligatoriedad para ejecutar este componente pero no aporta directamente al logro del propósito. En cuatro años se pasó de 1.499 postulantes a 1.857 representando un 24% de aumento.

No es posible evaluar la calidad del servicio por cuanto no se disponen de estudios suficientes. Tan solo un estudio parcial efectuado en la VII Región establece criterios de calidad del Sistema.

La existencia de postulantes al título de abogado como recursos humanos del Sistema no garantiza una atención de calidad por su falta de experiencia y formación.

2.4. Eficiencia / Economía (desempeño financiero)

Siendo el ítem "aporte fiscal directo" el más importante en cuanto a monto, cabe destacar que en los cuatro años del periodo de evaluación ha habido una importante inyección de recursos al sistema, ya que se aumentó en un 35% del cual la mayor parte (21%) se efectuó en el año 2002. Respecto de la aplicación de recursos por clasificador presupuestario se aprecia que la mayor parte de los recursos se aplica a Personal (81% durante 2002). Esta situación es característica del sector público chileno y es lo que se

traduce en un presupuesto de "continuidad", dejando poco margen para gestionar los recursos institucionales.

A juicio del panel, el Sistema cuenta con menos recursos de los que realmente se requiere para cumplir su propósito declarado. En cuanto a recursos humanos, existen carencias de abogados en la mayoría de los consultorios. En cuanto a recursos físicos, según los antecedentes disponibles, aún existen carencias de recursos materiales como espacios físicos, computadores, software, entre otros.

Respecto a los gastos de administración, estos representan entre un 16% y un 14% del total de los gastos anuales efectivos del sistema. Ello se considera un poco alto, sin embargo estas cifras no son concluyentes debido a debilidades en las fuentes de información. Con todo, si bien el porcentaje de los gastos de administración respecto al total de gastos efectivos se ven en disminución, ello se debe al aumento del total de gastos antes que una disminución de los mismos.

El sistema ha demostrado capacidad para allegar recursos de terceros por cuanto este nivel ha sido cercano al 17% en los cuatro años de evaluación. Los aportes de terceros muestran una tendencia sostenida de aumento representando un alza de un 10.8% en todo ese periodo. Asimismo, en relación al total del financiamiento dichos aportes representaron entre un 23.7% en 1999 y un 20.4% en el 2002. La baja proporcional del último año se debe principalmente a dos factores: disminución en casi 200 millones de los convenios municipales y un aumento significativo de los aportes fiscales.

Respecto al costo promedio por atenciones, éste evolucionó de M\$24.26 a M\$ 22.26 en el mismo periodo. Entre los motivos que explican esta disminución está el hecho que aumentaron las "atenciones" de menor costo aparente (utilizan menos recursos) como son las de "orientación e información" (21.8%) y RAC (107%), versus las de mayor costo que aumentaron menos en el periodo (11,6% en "patrocinio judicial"). El caso de "víctimas de delitos violentos", también de alto costo por la cantidad de recursos que se asigna a cada caso, si bien aumentó un porcentaje alto (568%), es poco incidente por la baja cantidad absoluta. Debe recordarse lo establecido más arriba en cuanto a las dificultades que presentan las estadísticas que fundamentan estos cálculos.

El Sistema es gratuito por lo que no correspondería pretender recuperar costos de los beneficiarios, sin embargo existen normas legales que sí lo permiten.

El panel estima que el comportamiento presupuestario (ejecutado vs. presupuestado) general de todo el Sistema (98%) es adecuado, ya que pueden existir muchos factores que impidan el cumplimiento exacto del gasto. Debe recordarse que la mayor parte del gasto es en personal lo que tiene muy poca posibilidad de variación.

2.5. Principales Conclusiones

No obstante los significativos avances logrados, aún prevalecen una serie de deficiencias, que dicen relación con la organización de las instituciones, con la normativa legal que las rige, con los sistemas de financiamiento, etc. El Sistema se sostiene en forma importante por la dedicación y compromiso de sus funcionarios.

Los siguientes elementos pueden ser identificados como quiebres del actual Sistema:

1. El Sistema de Asistencia Jurídica Gratuita, múltiple, no uniforme ni integrado, está formado por una estructura paralela de 4 CAJ autónomas y un PAJ gubernamental. Esto genera problemas de coordinación y de uniformidad de criterios para el desarrollo de mismas funciones.
2. Los mecanismos de recogida y procesamiento de datos estadísticos del Sistema son incoherentes e incompletos, dando una información no homogénea ni consolidada. No se ha logrado implantar en forma completa y armónica un sistema impulsado por el Ministerio.
3. Aún cuando el Ministerio de Justicia efectúa una coordinación y un trabajo con las cuatro Corporaciones y el PAJ, este trabajo se torna más complejo al momento de establecer criterios de estandarización, tanto en los procedimientos como en las políticas de atención y estándares de calidad.
4. El propósito del Sistema de dar una asistencia jurídica y judicial gratuita a las personas de escasos recursos se ha incrementado intencionadamente, dando respuesta a otras necesidades de los ciudadanos a través de los actuales "Consultorios Jurídico Sociales", dado que la Constitución en su artículo 19 número 3 sólo asegura a las personas de escasos recursos *asesoramiento y defensa jurídica*. El panel sostiene que se ha ido más allá de lo que exige la normativa al Sistema, y ello podría ser perjudicial para el cumplimiento adecuado de lo que se le exige como "mínimo necesario", es decir, centrarse en dar "*asesoramiento y defensa jurídica*". Cualquier ampliación de actividades o componentes por sobre lo exigido va a significar diluir el presupuesto y no cumplir adecuadamente con lo exigido.
5. El estatuto legal que rige a las Corporaciones se considera inadecuado para su buen funcionamiento, dado que se ha definido un nivel de autonomía que escapa a una buena coordinación y responsabilidad del Sistema.
6. La existencia de postulantes al título de abogado, como parte importante de los recursos humanos del Sistema, no garantiza una asistencia jurídica de calidad. La obligatoriedad de las Corporaciones de dar práctica profesional a los postulantes al título de abogado, distorsiona el tema del personal que da atención a los usuarios del Sistema, ya que la gratuidad de este recurso y la temporalidad de su prestación (seis meses) atentan contra la calidad del servicio prestado. Los postulantes no necesariamente tiene la suficiente experiencia y formación.
7. Los Centros de Mediación y de Asistencia a Víctimas de Delitos Violentos "separados" de los consultorios rompen la racionalidad del Sistema. Se conforman como unidades operativas independiente siendo que son parte de los componentes que deberían estar integrados a los consultorios. No sólo reciben usuarios derivados de los consultorios sino también demanda espontánea.

2.6. Principales Recomendaciones Priorizadas

a. Recomendaciones operativas

1. En relación a Sistemas de Información y Estadísticas

- 1.1. Efectuar a nivel de consultorios una auditoría administrativa que permita conocer las unidades de análisis que se registran para cada uno de los componentes: beneficiarios, personas atendidas, casos y otros.
 - 1.2. Establecer formatos únicos de captura de información de entrada o básica en el contexto de los sistemas de información actualmente vigente. Deben considerarse tanto para alimentar procedimientos manuales como electrónicos.
 - 1.3. Validar en todas las CAJ el o los sistemas de información orientados a consolidar la información capturada.
 - 1.4. Dotar a los consultorios de los dispositivos electrónicos (computadores o terminales). Establecer diagnóstico y programar necesidades. Considerar en próximo periodo presupuestario.
 - 1.5. Universalizar un sistema de seguimientos de causas judiciales y extrajudiciales. Verificar existencia actual en CAJ y aprovechar los sistemas existentes.
2. En relación a aspectos organizacionales y de gestión
- 2.1. Efectuar una proposición que permita establecer en forma universal centros administrativos – contables. Estos pueden ser los Consultorios Jurídicos, que tengan una cobertura geográfica o poblacional determinada y que de ellos dependan cualquier otra unidad orgánica que sea necesario crear (Oficinas de Atenciones, Centros de Mediación, Centros de Víctimas, etc.).
 - 2.2. Definir un nivel jerárquico de jefatura (Abogado Jefe por ejemplo) para dirigir los Consultorios Jurídicos con capacidad para administrar un ámbito geográfico o poblacional mayor que el que posee actualmente.
 - 2.3. Propender a la contratación del recurso “procuradores” como una forma intermedia entre los postulantes y los abogados, que tiendan a atender los trámites judiciales con mayor responsabilidad (deben ser pagados). Entre otras pueden tener la condición de supervisores de los postulantes en el seguimiento de las causas judiciales.
 - 2.4. Efectuar estudios que permitan definir la demanda de servicios jurídicos en población de escasos recursos, que considere los efectos que tendrá sobre dicha demanda la implementación de las reformas en implementación (procesal penal, Familia, y otras).
 - 2.5. Traspasar en forma inmediata todas las unidades operativas dependientes del PAJ a las CAJ respectivas, incluidos los recursos que las respaldan.
 - 2.6. Transformar al PAJ en una dependencia ministerial que tenga a su cargo todo lo relacionado con coordinaciones, aplicaciones de recursos (presupuestos), evaluaciones y análisis macro (estudios) de toda materia relacionada con el Sistema de Atención Jurídica Pública Gratuita. También le correspondería estudiar y promover nuevos modelos de atención en las CAJ.
 - 2.7. El Ministerio de Justicia debería promover y establecer en forma más potente el instrumento de Compromisos de Gestión con las diversas CAJ o sus unidades operativas. Mediante la aplicación de este instrumento se puede operativizar la mayor parte de las recomendaciones propuesta en la presente Evaluación (y otras).
 - 2.8. Establecer en forma obligatoria memorias periódicas acerca de los casos vistos en cada componente, manteniendo las reservas o privacidad que corresponda. Esto debe servir para estudio, seguimiento y control de calidad.
 - 2.9. Efectuar un estudio acerca de las competencias en materias de atenciones jurídicas que considere los roles que le corresponden a otros organismos. Tales como SENAME, SERNAM, tribunales de justicia (en relación a abogados de turno), municipalidades, ONG’s y otros. Ello permitiría no solo delimitar las

funciones propias de cada uno sino además promover convenios para potenciar la atención de los beneficiarios.

- 2.10. Establecer reuniones periódicas (trimestrales por ejemplo) entre los Directores de las CAJ y la Unidad Coordinadora del Ministerio (Ej. PAJ)
 - 2.11. Reimplantar el modelo de discusión presupuestaria entre el Ministerio de Justicia y las CAJ, en especial con los niveles operativos.
 - 2.12. Desarrollar un programa de difusión pública orientado a promover la utilización masiva en el sector más vulnerable de la población para la utilización de las Resoluciones Alternativas de Conflictos (RAC). Es opinión del panel que los Centros de Mediación deben considerarse como un subcomponente de las RAC.
3. En relación a Inversiones y nuevos Programas
 - 3.1. Propender a la evaluación técnico económica de toda nueva inversión física o programas nuevos o sus ampliaciones, de forma que se tenga clara la conveniencia, justificación, financiamiento y sostenibilidad de la misma.
 - 3.2. Desarrollar un programa de evaluaciones técnicas económicas para las diferentes líneas de acción implantadas actualmente: centros de mediación separados, consultorios móviles, centros de atención de víctimas.

b. Recomendaciones estratégicas

1. Redefinición del modelo de "asistencia jurídica y judicial gratuita". Es necesario que el Ministerio de Justicia, y el Sistema en su conjunto, explicita claramente el significado de este término de acuerdo a la legalidad vigente, junto con los compromisos materiales y personales que ello conlleva. A nuestro juicio, se han mezclado dos conceptos diferentes en el Sistema: *Asistencia Jurídica / Acceso a la Justicia*. El primero es el denominado fundamentalmente por el Sistema como "asistencia judicial", y está conformado por el derecho a la asesoría y defensa técnica que tiene todos los ciudadanos, siendo el núcleo principal de la asistencia jurídica en sentido estricto, incluyendo además del patrocinio judicial, una primera orientación y difusión de derechos y una posible resolución alternativa de conflictos. En esto consiste propiamente la obligación pública a la que el Sistema debe dar respuesta.

El segundo, que es independiente y es denominado fundamentalmente por el Sistema como "asistencia jurídica", hace referencia al derecho de las personas a una Justicia de calidad, a un *Modelo de Justicia* para el país, en el que se involucra no sólo a las CAJ y el PAJ sino también a otros agentes como el Poder Judicial. La confusión se hace especialmente al emplear el término de Acceso. El PAJ, en gran medida, con su proyecto de "Acceso a la Justicia", ha propuesto un nuevo *Modelo de Justicia* (empoderamiento, autocomposición, no adversarial,...), concepto mucho más amplio que la obligación del Estado de dar una Asistencia Jurídica Gratuita a las personas de escasos recursos a la que se refiere el Sistema a evaluar

2. Definición de una nueva Política Pública de Asistencia Jurídica Gratuita. Es el Ministerio de Justicia el que define cuál es el alcance que debe tener la asistencia jurídica que se brinda a las personas de escasos recursos. A nuestro juicio, debería haber más racionalidad y coordinación en el Sistema. El nuevo Sistema debería aprovechar los avances alcanzados hasta ahora, unificar la estructura paralela de las CAJ y el PAJ, reconociendo las diferencias regionales y personales, a través de un

servicio profesional y especializado cercano a las personas. Es necesario finalizar con la vía paralela de asistencia jurídica gratuita prestada por el CAJ y el PAJ, y optar por un modelo. A nuestro entender, ello se responde a través de un órgano de ámbito nacional, con representación regional y con responsabilidad directa ante la sociedad, ante los representantes de la sociedad (Ministerio de Justicia).

3. Consenso de las líneas principales de esta nueva Política Pública. Este consenso debe abarcar tanto a los partidos políticos con representación parlamentaria, como a los agentes institucionales (Ministerio de Justicia, Ministerio de Hacienda, Ministerio Secretaría General de Gobierno) y los órganos que ejecutan el Sistema (CAJ y PAJ), así como otros agentes sociales representativos. Es necesario establecer un calendario preciso para que haya una propuesta coherente.
4. Elaboración de una Ley de Asistencia Jurídica Gratuita, que reordene la institucionalidad existente. Es "urgente" que antes de adoptar cualquier innovación, se tenga un nuevo modelo legal de asistencia jurídica gratuita, que refleje la Política Pública sobre el Sistema. Es mejor no avanzar en nada más hasta que no haya esta nueva Ley.
5. Profesionalización del Sistema. Se debe propender a la máxima atención profesionalizada de los beneficiarios, en especial respecto a los abogados. La participación de los postulantes al título de abogado, como recurso humano relevante del Sistema debe ser disminuida permitiendo la participación de ellos en calidad de ayudantes o "alumnos en práctica", con la debida selección de los más capacitados. Pueden emplearse también a procuradores, debidamente pagados pero con responsabilidades más concretas en las tramitaciones judiciales. Para ello habría que modificar el Art. 523 del Código Orgánico de Tribunales, para que la práctica de los postulantes pueda ser efectuada en otras instancias, tales como tribunales de justicia o bufetes de abogados.
6. Efectuar un estudio que permita evaluar la conveniencia de implantar un Programa Nacional de Centros de Mediación universal y diferente al Sistema de Asistencia Jurídica Gratuita. Su objetivo principal es dar una respuesta alternativa de acceso a la Justicia a todos los ciudadanos, no sólo de las personas de escasos recursos, desjudicializando la resolución de los conflictos jurídicos y promoviendo un *Modelo de Justicia* autocompositiva, con empoderamiento de las personas y no adversarial. El tema de desjudicializar tiene como implicancia fundamental descongestionar los tribunales de justicia, pero para ello se requiere el involucramiento de los mismos jueces y otros funcionarios de tribunales como asimismo modificar culturas de los propios abogados. También se requiere incorporar temas de técnicas de mediación en las escuelas de derechos y en otras como la asistencia social y psicología. Es opinión del panel que el concepto de Resolución Alternativa de Conflictos es suficientemente adecuada para un sistema de atención pública gratuita en el país.
7. Efectuar un estudio que permita evaluar la implantación de un Programa Nacional de Centros de Atención a Víctimas de Delitos Violentos universal, diferente al Sistema de Asistencia Jurídica Gratuita y dentro de la Reforma Procesal Penal, que se preocupe de todas las personas que han sufrido delitos violentos, tengan recursos o no, desde una perspectiva interdisciplinaria y que comprenda la información y orientación en derechos, el patrocinio judicial y el apoyo psicoterapéutico, social y psiquiátrico de las personas.

I. ANTECEDENTES DEL SISTEMA

1.1. Descripción General del Sistema

En estricto rigor, lo que se está evaluando no corresponde a un programa como tal sino que a cuatro instituciones autónomas, todas ellas de carácter similar, y a un programa gubernamental del Ministerio de Justicia. De tal forma que el marco lógico establecido para este proceso evaluativo es quizás un poco forzado, en especial en cuanto a la definición de los componentes que no tienen un correlato con la información estadística existente.

El actual **Sistema Nacional de Asistencia Jurídica Gratuita** funciona desde 1981 y está compuesto por cuatro Corporaciones de Asistencia Judicial y por el Programa de Asistencia Jurídica: Acceso a la Justicia bajo la competencia del Ministerio de Justicia. En conjunto brindan asistencia jurídica pública y gratuita a personas de escasos recursos y, proporcionan en todas las regiones del país a los egresados de derecho, postulantes a obtener el título de abogado, la práctica necesaria para obtenerlo en conformidad a la ley⁵. No es un Sistema integrado y no tiene un horizonte definido de término.

Las cuatro Corporaciones de Asistencia Judicial son las siguientes:

- Corporación de Asistencia Judicial de las Regiones de Tarapacá y Antofagasta, atiende la I y II regiones.
- Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso, atiende la III, IV y V regiones.
- Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana de Santiago, que atiende la Región Metropolitana, VI, VII y XII regiones.
- Corporación de Asistencia Judicial de la Región del Bío-Bío, que atiende la VIII, IX, X y XI regiones.

Las Corporaciones junto con el Programa de Asistencia Jurídica, creado por el Ministerio de Justicia en 1993 como un proyecto piloto en materia de asistencia jurídica para implementar innovaciones tanto en los servicios que tradicionalmente se prestaban como en las metodologías y modelos de intervención, suministran los siguientes servicios: 1) Información y orientación sobre derechos. 2) Mediación y resolución alternativa de conflictos. 3) Patrocinio de causas judiciales. 4) Atención integral a víctimas de delitos violentos. 5) Prevención y educación en derechos ciudadanos y 6) Formación práctica de postulantes al título de abogado.

En el país existen, según estadísticas del año 2002, 151 consultorios jurídicos fijos, 18 consultorios móviles, 67 oficinas de atención y 6 Centros de Mediación, además de 5 oficinas de segunda instancia.

1.2. Justificación del Sistema

Se pueden identificar tres áreas temáticas que justifican el Sistema de atención pública jurídica gratuita:

⁵ Art. 1 y 2 Leyes 17.995 y 18.632 de creación de las CAJ. Otras leyes que se refieren a las CAJ: art. 3 c) de la Ley 19.325 de Violencia Intrafamiliar, art. 4 Ley 14.908 de Pensiones de Alimentos, art. 803 del Código Procesal Civil, Ley CONADI,...

a) **Ámbito normativo.** La Constitución Política de Chile en su artículo 19 número tres, asegura a todas las personas "La igual protección de la ley en el ejercicio de sus derechos. Toda persona tendrá derecho a *defensa jurídica* en la forma que la ley señale y ninguna autoridad o individuo podrá impedir, restringir o perturbar la debida *intervención del letrado* si hubiere sido requerida... La ley arbitrará los medios para otorgar *asesoramiento y defensa jurídica* a quienes no puedan procurárselos por sí mismos...". Esta misión de entregar asistencia jurídica y judicial gratuita a personas de escasos recursos se ha visto ampliada como consecuencia del proceso de desarrollo y de los cambios culturales, sociales, legales, políticos y económicos producidos en el país, lo que se ha traducido en una adecuación de las políticas institucionales para dar respuesta a las necesidades y requerimientos de servicio de la población. En la actualidad la misión institucional está referida a proporcionar "Asistencia Jurídico Social", ampliando el ámbito de acción a servicios extrajudiciales.

b) **Ámbito socio-económico.** De acuerdo a la encuesta CASEN (2000) existen en el país 3.081.052 habitantes en situación de pobreza, los que representan el 20.6% de la población total del país. La pobreza, junto a la ruralidad y a la desinformación, son factores decisivos en el desigual acceso a la justicia y por ende en el cumplimiento del mandato constitucional de igualdad ante la ley.

c) **Ámbito de políticas públicas.** El Estado, a través de las políticas públicas, ha enfrentado la necesidad de posibilitar, ampliar y mejorar la atención jurídica de las personas de bajos ingresos, y de los grupos vulnerables en general, a través de la implementación del Sistema de asistencia jurídica gratuita.

**CUADRO No. 1.2.1
POBLACIÓN EN SITUACIÓN DE POBREZA POR REGIÓN⁶**

REGION	POBLACION TOTAL	POBLACION POBRE		
		CANTIDAD	% s/Región	% s/País
I	387,707	80,707	20.82	2.62
II	452,563	62,732	13.86	2.04
III	264,772	62,531	23.62	2.03
IV	564,992	142,269	25.18	4.62
V	1,537,567	295,029	19.19	9.58
VI	776,530	160,181	20.63	5.20
VII	898,872	227,478	25.31	7.38
VIII	1,912,698	517,461	27.05	16.79
IX	845,504	276,247	32.67	8.97
X	1,036,703	255,896	24.68	8.31
XI	87,744	12,575	14.33	0.41
XII	147,193	16,026	10.89	0.52
RM	6,021,361	971,920	16.14	31.55
TOTAL	14,934,206	3,081,052	20.63	100.00

FUENTE: MIDEPLAN, División Social/ Dpto. de Información Social, Encuesta CASEN 2000.

⁶ Implementación del "Programa de Asistencia Jurídica: Acceso a la Justicia", para las 22 comunas más pobres del país.

Finalmente, beneficiarios de este Sistema son también -aunque de otra naturaleza- los postulantes al título de abogado que realizan su práctica profesional en el Sistema, tal y como contempla el art. 523 del Código Orgánico de Tribunales. En general no existe información escrita sobre este componente.

1.3. Objetivos del Sistema en términos de fin y de propósito

Para los efectos de la presente evaluación, tanto las Corporaciones (CAJ) como el Programa de Asistencia Jurídica (PAJ) comparten el siguiente fin y propósito.

El fin se ha establecido como: "Se ha contribuido a hacer efectiva la igualdad de todas las personas ante la ley, al otorgar a las personas de escasos recursos servicios para la solución de sus conflictos jurídicos".

El propósito es el siguiente: "La población de escasos recursos con dificultad de acceso a la justicia, ha obtenido asistencia jurídica y/o judicial pública y gratuita otorgada por las CAJ y el PAJ ejerciendo sus derechos".

1.4. Política global y/o sectorial a que pertenece el Sistema

El Sistema responde a la política general de mejorar el acceso a la justicia de todos los chilenos, contribuyendo así a la superación de la pobreza.

El Sistema está vinculado al objetivo estratégico de promover el mejoramiento de la calidad y oportunidad de los servicios entregados por el sector justicia, que dice relación con la realización de actividades destinadas a brindar una mejor atención de los beneficiarios/usuarios/clientes de las prestaciones otorgadas por el Ministerio de Justicia y sus servicios dependientes y/o relacionados.

El fin y el propósito del Sistema es hacer efectivo el artículo 19.3 de la Constitución que garantiza la igualdad de derechos para todas las personas en lo referido a su defensa jurídica.

Este precepto asegura como garantía constitucional la asistencia jurídica y entrega su regulación al imperio de la ley⁷. Para hacer efectiva esta garantía constitucional es necesario realizar esfuerzos que compensen las desigualdades que existen en la sociedad chilena -económica, de información, de acceso geográfico, por mencionar algunas- y que se traducen en un acceso diferenciado al Sistema de justicia. Es por eso que con la ley 17.995 del año 1981 y con la ley 18.632 del año 1987, se estableció un Sistema normativo de asistencia jurídica gratuita mediante la creación de cuatro Corporaciones de derecho público, sin fines de lucro que fueron las continuadoras legales de los Servicios de Asistencia Judicial del Colegio de Abogados que operaban hasta entonces.

La Ley 17.995 del año 1981 y Ley 18.632 del año 1987, consagran el Sistema jurídico de asistencia gratuita mediante la creación de cuatro Corporaciones de derecho público.

Sus Estatutos fueron aprobados por los siguientes Decretos del Ministerio de Justicia:

- Decreto N°944 del 2 de julio de 1981 para la CAJ de la Región de Valparaíso.

⁷ Se consagra la Asistencia Jurídica Gratuita como un derecho ciudadano, no como un mero servicio público.

- Decreto N°994 del 16 de julio de 1981 para la CAJ de la región del Bío Bío.
- Decreto N°995 del 16 de julio de 1981 para la CAJ de la Región Metropolitana.
- DFL N°1 18.632 del 4 de diciembre de 1987 para la CAJ de las Regiones de Tarapacá y Antofagasta.

1.5. Descripción y cuantificación de bienes y/o servicios (componentes) que entrega el Sistema.

Se pueden identificar servicios específicos que forman parte de lo que es la asistencia jurídica en general. Dichos servicios se entregan tanto en consultorios fijos como móviles. La información estadística fue entregada por el Ministerio de Justicia. Ellos son:

- **Orientación e información en derecho**, que dice relación con atención a personas y a grupos, en las que se entrega información que permite a las personas conocer y ejercer sus derechos, como también las formas de resolver autónomamente sus problemas. Incluye también intervenciones profesionales específicas, como son los estudios de títulos o borradores de contratos, además de las gestiones de derivación a otras instituciones. La orientación e información la realizan profesionales (asistentes sociales y abogados) en los consultorios ubicados en diferentes comunas del país. En el año 2002 existían 201 consultorios dependientes de las CAJ.

Las personas atendidas en este componente por las CAJ y el PAJ por cada año son:

1999	2000	2001	2002
201.559	201.235	233.967	245.473

El número anual de horas destinadas a esta atención profesional en cifras estimadas es:

1999	2000	2001	2002
58.677	66.325	74.436	81.581

- **Resolución Alternativa de Conflictos**, entendida como una vía alternativa a la judicial de resolver conflictos jurídicos con participación de las partes involucradas, tales como la negociación, la conciliación y especialmente la Mediación. Al usuario debidamente orientado se le ofrece, cuando corresponde, la posibilidad de solucionar sus conflictos en forma extrajudicial. De aceptarlo, se lleva adelante el proceso de negociación, en los mismos consultorios.

Se han creado además los Centros de Mediación, que funcionan aparte de los consultorios, en los que se utiliza este método alternativo de resolución de conflictos: autocompositivo y no adversarial. Respecto al procedimiento, existe una primera sesión conjunta inicial de las partes, que continúa con sesiones privadas, sesiones conjuntas intermedias y sesión conjunta final. Cada sesión tiene una duración de 2 horas. Reciben usuarios de los consultorios, de otros servicios públicos o de forma espontánea.

La resolución alternativa de conflictos se efectúa por equipos multidisciplinarios, donde participan especialmente asistentes sociales, psicólogos y abogados.

Como resultado de la acción de este componente se pueden producir tres situaciones: acuerdo entre las partes, abandono o derivación a patrocinio judicial cuando no se llega a acuerdo

El número de casos atendidos (RAC y Centros de Mediación), en este componente por las CAJ y el PAJ por cada año son:

1999	2000	2001	2002
17.703	25.568	25.297	36.637

De las cifras anteriores, el número de casos resueltos con acuerdo al año fue para cada año:

1999	2000	2001	2002
9.237	14.100	13.173	20.675

En promedio, los días transcurridos desde la fecha de solicitud y fecha de acuerdo son:

1999	2000	2001	2002
56	64	92	80

El número anual de horas profesionales destinadas a este componente fue para cada año:

1999	2000	2001	2002
40.663	65.524	70.458	85.118*

*No incluye PAJ

▪ **Patrocinio y representación judicial**, que se refiere a la asesoría profesional de abogados para representar al usuario, que ha sido derivado del consultorio o del Centro de Mediación, ante los tribunales de justicia en la solución de un conflicto jurídico.

En este proceso participa un abogado del Sistema que actúa como representante legal y un postulante que tramita la causa en los tribunales. Lo habitual es que una misma causa sea atendida por más de un postulante, ya que el periodo de práctica de éstos es de seis meses y los juicios toman un tiempo mayor.

Las causas ingresadas a tribunales al año, por CAJ y PAJ, son las que se indican a continuación:

1999	2000	2001	2002
60.524	61.323	59.456	67.673

El número de causas terminadas al año fue:

1999	2000	2001	2002
27.688	30.946	44.722	56.627

▪ **Atención integral a víctimas de delitos violentos**, que surge como un servicio especializado dentro de la asistencia jurídica, en función de la mayor vulnerabilidad de sus

beneficiarios. Se trata de una atención interdisciplinaria, que incorpora atención psicológica y social, además del patrocinio judicial.

Las personas atendidas por los centros o unidades de atención por delitos violentos son:

1999	2000	2001	2002
-	779	808	5.207

- **Prevención y educación en derechos ciudadanos**, para prevenir la ocurrencia de conflictos y abordar en forma colectiva problemas acuciantes para la comunidad. A menudo este trabajo se realiza con agentes sociales, obteniendo así un efecto multiplicador.

El número de eventos realizados anualmente y el número de asistentes son:

	1999	2000	2001	2002
eventos	593	790	799	801
asistentes	31.686	46.227	57.272	52.552

- **Formación práctica de postulantes al título de abogado**. Los postulantes, egresados de las Facultades de Derecho, hacen su práctica profesional como requisito para la obtención del título de abogado. Las CAJ están habilitadas de forma exclusiva para que en ellas se efectúe la práctica necesaria para la obtención del título abogado, situación reflejada en el art. 523 del Código Orgánico de Tribunales: "5° Haber cumplido satisfactoriamente una práctica profesional por seis meses en las CAJ a que se refiere la Ley 17.995, circunstancia que deberá acreditarse por el Director General de la respectiva Corporación".

Dentro de la Misión que le ha correspondido por ley a las Corporaciones de Asistencia judicial, esta práctica de postulantes es una de las tareas prioritarias según el Decreto 944 de 1981, que establece el estatuto de estas instituciones.

El período de práctica de los postulantes tiene una duración de seis meses, el que comienza con la solicitud de los alumnos para efectuar dicha práctica eligiendo, cuando es posible, el consultorio donde desean realizarla. Posteriormente y una vez terminado dicho proceso, previa entrega de un Informe de Práctica, se evalúa al postulante, según pautas que para tales efectos existen en la Corporación.

La práctica profesional tiene por objeto, en el orden social, la atención jurídica gratuita de las personas que no cuentan con los medios para sufragar los gastos de su defensa por abogados particulares y, en orden didáctico, la aplicación de los conocimientos adquiridos durante sus estudios universitarios.

El Decreto que regula la práctica de los postulantes al título de abogado, señala lo siguiente:

- La práctica profesional deberá efectuarse en alguna de las Corporaciones de Asistencia Judicial creadas por la Ley N° 17.995 (art.1°).
- Los postulantes deberán acreditar, por medio de un certificado expendido por el representante de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales o del organismo de alguna Universidad reconocida por el Estado, que han rendido satisfactoriamente los exámenes, cuya aprobación es necesaria para adquirir la calidad de egresado de Derecho. (art.2°).

- Inscribirse en un Registro que para el efecto será llevado por un funcionario de la Corporación de Asistencia Judicial respectiva. (art. 2º).
- Los candidatos a postulantes podrán inscribirse en cualquier tiempo para efectuar su práctica profesional y serán llamados a realizarla a medida que se produzcan vacantes y de acuerdo al orden de inscripción. (art.3º).
- La práctica forense tendrá una duración de seis meses consecutivos e ininterrumpidos y sólo podrá suspenderse por fuerza mayor, la que será calificada por el Director de la Corporación. (art. 4º).

El número anual de postulantes recibidos y horas trabajadas por ellos son:

	1999	2000	2001	2002
postulantes	1.499	1.552	1.620	1.857
horas	714.950	778.874	844.278	930.222

En febrero de 2001, la Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso concluyó el "Estudio Retrospectivo del Ingreso de los Postulantes", el cual comprendía el período entre los años 1995 y 2000. Entre las principales conclusiones del citado estudio se extrae que:

- 1.- El número de postulantes, durante el citado quinquenio, ha aumentado en razón de 10,5 postulante por año, excepto el año 2000 en que se produce una baja notoria.
- 2.- Según este estudio, la universidad que más aporta alumnos es la Universidad de Valparaíso, luego la Universidad Católica de Valparaíso, Universidad del Mar y Universidad Adolfo Ibáñez, y entre ellas copan el 67,02 % del total de alumnos ingresados en el período.
- 3.- De las calificaciones, la mayoría de los alumnos aprueban su práctica con conceptos Sobresalientes y Buenos. La Universidad Católica de Valparaíso, se destaca en calidad y cantidad respecto de las calificaciones de práctica que obtienen sus alumnos. En el mismo aspecto, destaca también la Universidad Adolfo Ibáñez.

En general no existen antecedentes de que las CAJ y el PAJ trabajen con metas por componentes, aun cuando existen en alguno de ellos compromisos de gestión y proyectos específicos, pero no asociados a los componentes.

El PAJ, en general, sólo presta atención en consultorios que ha creado en aquellas comunas donde no tienen presencia las CAJ.

1.6. Procesos de producción de los componentes

Las Corporaciones de Asistencia Judicial y el Programa de Asistencia Jurídica brindan sus servicios a las personas a través de Consultorios Jurídicos Fijos ubicados principalmente en comunas asiento de tribunal⁸, de Consultorios Jurídicos Móviles que llegan a zonas de difícil acceso y a través de centros especializados. Las actuaciones oficiales del Programa de Asistencia Jurídica se hacen utilizando la personalidad jurídica de las Corporaciones de Asistencia Judicial.

⁸ Comunas donde hay una sede judicial.

El proceso de producción general del servicio de asistencia jurídica es el siguiente respecto a las personas de escasos recursos:

1. La persona acude al consultorio.
2. Se registran sus datos y se traspasa a un profesional, al que le expone su problema.
3. Dependiendo de lo que se trate, puede:
 - Recibir orientación o asesoría que le permite satisfacer su requerimiento.
 - Se le hace la calificación socioeconómica para determinar si es beneficiaria del Sistema.
4. Si es usuaria del Sistema, en función del tipo de problema, puede acceder a:
 - Solucionar su problema por la vía judicial, recibiendo el patrocinio de un abogado.
 - Solucionar su problema por vía alternativa, con la asesoría de un profesional del consultorio, o siendo derivada al Centro de Mediación respectivo, en los lugares donde existe.

Ahora bien, en el caso de los componentes, se puede hacer la siguiente descripción:

En lo relativo a la **orientación e información en derechos**, el proceso de producción es el siguiente:

- Se atienden consultas directas de los usuarios, en relación con algún conflicto jurídico y se entregan las orientaciones pertinentes.
- Se organizan y efectúan talleres u otras actividades de información y educación en derechos, destinadas a grupos u organizaciones de la comunidad, en materias jurídicas de interés.

En el caso de la **resolución alternativa de conflictos** el proceso de producción es el siguiente:

- En virtud del conflicto a solucionar, se le ofrece al usuario la posibilidad de intentar buscar una solución sin ir a tribunales.
- Se cita a las partes involucradas en el conflicto y se les asesora para llegar a un acuerdo, vía negociación, conciliación, etc.
- Las partes en conjunto, con la presencia de un profesional del Sistema que actúa como un tercero neutral, analizan el problema y buscan la solución más adecuada, en un proceso que puede durar varias sesiones.
- Si se logra acuerdo, este se ratifica en el tribunal.
- Si no se logra, puede el usuario obtener el patrocinio de un abogado e iniciar un juicio.

En el caso del **patrocinio judicial** el proceso de producción es el siguiente:

- Se hace la calificación socioeconómica.
- Si está dentro de la línea de pobreza, se otorga el certificado de Privilegio de Pobreza
- El abogado analiza viabilidad jurídica y reúne antecedentes necesarios.
- El usuario nombra al abogado para que lo represente constituyendo patrocinio y poder a su nombre.
- Se prepara la causa.
- Se ingresa la causa al tribunal respectivo
- Se asigna la causa a un postulante, quien hace seguimiento y efectúa los trámites correspondientes, bajo la supervisión del abogado.
- El usuario se informa del estado de su causa con visitas al Consultorio o vía telefónica.

- La causa está terminada cuando el tribunal dicta sentencia, notificándose al usuario. Junto a la sentencia, el Juez de la causa puede establecer el pago de costas solo si la parte perdedora del juicio no es la representada por la CAJ. El pago se distribuye entre quienes efectuaron gastos para la CAJ por motivos del juicio pero que no pudieron cobrarlos por la condición de pobreza del beneficiario. En forma extrajudicial, la CAJ llega a acuerdo con el beneficiario cuando gana un juicio y el resultado tiene una expresión monetaria para que aporte un 10% de lo ganado a la Corporación. En caso de no existir dinero de por medio, se busca un aporte voluntario del beneficiario.

En el caso de la **Atención Integral a Víctimas** el proceso de producción es el siguiente:

- El usuario llega al Centro derivado por Tribunales, Carabineros, Consultorios del Sistema, algún Centro Asistencial o en forma directa.
- El usuario es atendido en conjunto por psicólogo y abogado, quienes realizan la primera acogida y analizan con él el caso.
- Se hace la calificación socioeconómica y se otorga privilegio de pobreza.
- Se entrega asistencia psicológica al usuario y su familia.
- Se inicia querrela criminal.
- Se hace acompañamiento a la víctima durante todo el proceso judicial, cuidando que no se vulneren sus derechos y de que no sufra una nueva victimización.
- La causa termina cuando el tribunal dicta sentencia.
- Cuando se considera necesario, se deriva a la víctima a algún centro asistencial en el área psiquiátrica o de salud mental.

En el caso de la **promoción y educación en derechos** el proceso de producción es el siguiente:

- Se recibe una solicitud y/o se ofrece una actividad a la comunidad.
- Se define el evento.
- Se programa.
- Se ejecuta.
- Se evalúa.

En el caso de **formación práctica de postulantes al título de abogado** el proceso de producción es el siguiente (la práctica en referencia es obligatoria por mandato legal):

- Solicitud del postulante para hacer la práctica necesaria para obtener el título de abogado.
- Los directivos del Sistema programan la práctica en fecha y lugar.
- Los postulantes efectúan la práctica durante seis meses. Esta práctica implica que el postulante se hace cargo de diversos casos, dirigido por un abogado del Sistema.
- La CAJ aprueba o rechaza la realización de la práctica. En caso de aprobarla, se otorga el certificado pertinente.

No existen plazos estándares de duración de los procesos.

Todas las responsabilidades del Sistema público de asistencia jurídica gratuita son asumidas de manera directa por el personal de las CAJ y el PAJ, salvo los postulantes al título de abogado, que no son personal contratado pero sí tienen responsabilidad en los procesos al realizar su práctica.

La asignación de recursos se efectúa en el contexto de la Ley General de Presupuesto del Sector Público al igual que todas las demás instituciones públicas del país. El trámite presupuestario se desarrolla el año anterior a su aplicación y es efectuada por el Ministerio de Justicia a través de las instancias pertinentes (Divisiones de Finanzas y División de Asistencia Judicial). Dado que las CAJ son Corporaciones autónomas, el Ministerio de Hacienda establece montos globales para el ítem "asistencia judicial" siendo responsabilidad del Ministerio de Justicia efectuar el detalle de estas asignaciones. Tanto la partida "inversiones" como si se postulan recursos para la asistencia jurídica a fondos concursables (programas y proyectos de inversión), se requiere del trámite y recomendación del Sistema Nacional de Inversiones a cargo de MIDEPLAN.

En el caso de las CAJ, que representan cuatro instituciones autónomas, se aprecia una asignación presupuestaria con criterio histórico que se muestra en la siguiente relación de rangos durante el periodo 1999 - 2002:

- CAJ Norte: 6 – 7%
- CAJ Valparaíso: 21 – 25%
- CAJ Metropolitana: 39 – 43%
- CAJ Bío Bío: 30 – 31%

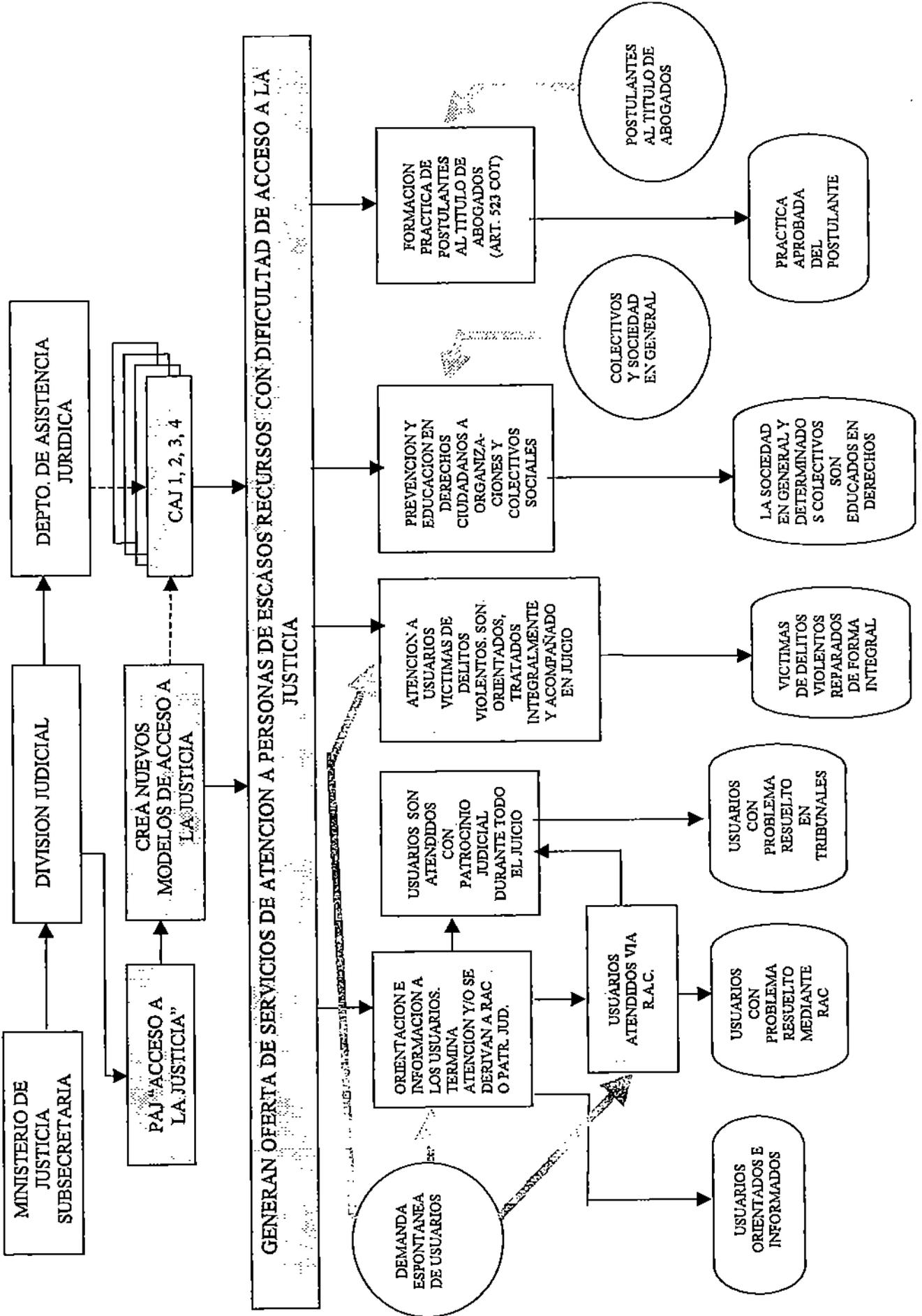
Respecto a la asignación presupuestaria entre CAJ y PAJ la relación también se aprecia con criterio histórico, siendo los rangos promedios en los cuatro años de:

- CAJ: rango de 20 – 21%
- PAJ: rango de 80 – 79%

Por otra parte, analizando las principales partidas que son "personal" y "bienes y servicios", las CAJ destinan a estas partidas entre un 70 y un 75%, mientras que el PAJ destina un 99% (sin considerar inversiones). De lo anterior se desprende la gran dependencia de las CAJ y del PAJ a las partidas nombradas en las cuales la principal es "personal".

En la página siguiente se muestra el flujograma general de todo el Sistema público de asistencia judicial gratuita.

FLUJOGRAMA GENERAL DEL SISTEMA PUBLICO DE ASISTENCIA JURIDICA GRATUITA CHILENO



1.7. Caracterización y número de beneficiarios objetivo

El Sistema debe brindar asistencia jurídica a las personas de escasos recursos que viven en el país, siendo los requisitos para ser beneficiarios objetivo de este servicio el estar bajo la línea de pobreza y, además, tener un problema jurídico en función del cual se requiere la asesoría jurídica profesional.

Sin embargo, sólo se puede identificar la población potencial formada por las personas de escasos recursos, como se ha hecho anteriormente, y no así la población objetivo al no saber cuántas de esas personas tienen problemas jurídicos.

La asistencia jurídica gratuita se entrega automáticamente en los siguientes casos:

- Personas provenientes de familias con ingresos inferiores a 90.000 pesos (6 UF) por integrante de grupo familiar en zonas urbanas, y a 45.000 pesos (3 UF) en zonas rurales.
- Aquellos que detenidos en recinto penitenciario no pueden pagar un abogado particular.
- Los afectados por violencia intrafamiliar.
- Los menores de 18 años, víctimas o acusados de delito.
- Los que por caso de secuestro internacional de menores, u otros problemas, requieren asistencia de la oficina internacional, el centro de mediación o la oficina de derechos humanos.

Para entregar asistencia judicial gratuita a personas de familias con ingresos mayores a 90.000 pesos por integrante (zona urbana) o 45.000 pesos (zona rural), es necesario que los profesionales del CAJ evalúen los siguientes aspectos:

- ingresos y gastos familiares
- condiciones laborales
- Sistema de salud
- nivel de escolaridad
- situación habitacional y patrimonial
- otras situaciones especiales, como enfermedades catastróficas, etc.

Sin embargo, estos requisitos no son exigidos para la entrega de servicios de orientación e información, donde los criterios de oportunidad y accesibilidad son prioritarios a la focalización.

Respecto al perfil del usuario:

- Personas que por su nivel de ingresos, conocimiento de sus derechos, características de su entorno, tiene dificultades para acceder a asistencia jurídica.
- Perfil de consultante centrado básicamente en mujeres dueñas de casa.
- Nivel educacional: 14% educ. básica completa, 42% educ. básica incompleta, 8% analfabetos.

Por último hay que tener en cuenta que en cada una de las atenciones que realiza el Sistema, se puede dar asistencia jurídica a una o más personas. Por ello, no hay que confundir estos tres conceptos:

- Número de casos o problemas jurídicos resueltos, en los que puede haber uno o varios beneficiarios.
- Número de atenciones o visitas de cada uno de ellos al Sistema.
- Número de Beneficiarios o Usuarios efectivamente beneficiados por el Sistema.

1.8. Período de ejecución del Sistema

El Sistema de asistencia jurídica gratuita se inició en el año 1981, con la creación de las CAJ como continuadoras legales de los Servicios de Asistencia Judicial del Colegio de Abogados que operaban hasta entonces. En 1993 se crea el PAJ para implementar un nuevo modelo de asistencia jurídica.

No tiene un horizonte definido de término.

1.9. Estructura organizacional y mecanismos de coordinación

El Ministerio de Justicia es la Secretaría de Estado encargada esencialmente de relacionar al Poder Ejecutivo con el Poder Judicial y de ejecutar las acciones que la ley y el Presidente de la República le encomienden. La estructura orgánica funcional del Ministerio es la siguiente:⁹

- a) El Ministro y su Gabinete.
- b) La Subsecretaría;
- c) La Oficina de Planificación y Presupuesto, y
- d) Las Secretarías Regionales Ministeriales.

La Subsecretaría del Ministerio de Justicia tiene como funciones prestar asistencia y colaboración directa al Ministro en la elaboración de los planes, programas y decisiones del sector a su cargo. La Subsecretaría está constituida por:

- a) La División Judicial;
- b) La División Jurídica;
- c) La División de Defensa Social, y
- d) El Departamento Administrativo.

Dentro del Ministerio de Justicia, la División Judicial de la Subsecretaría es el órgano del Sistema encargado de relacionarse con la CAJ y que creó el PAJ. A la División Judicial corresponde:

- c) Proponer medidas para asegurar la asistencia jurídica gratuita que debe prestarse por ley... Esta División Judicial estará integrada por:
 - a) Departamento Judicial.
 - b) Departamento de Asistencia Jurídica.
 - c) Sección de Indultos.

Al Departamento de Asistencia Jurídica le corresponden las siguientes funciones:

- a) 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;
- b) Mantener un registro de todas las entidades públicas o privadas que cumplan funciones o cooperen en la prestación de asistencia profesional gratuita a las personas que no disponen de medios económicos para hacer valer sus derechos;
- c) Estudiar y proponer modificaciones estructurales de los actuales sistemas de asistencia jurídica y de las leyes procesales atinentes;
- d) Estudiar medidas legales tendientes a agilizar el sistema de asistencia jurídica;
- e) Promover la creación de entidades privadas que cumplan o cooperen en la función señalada;
- f) Estudiar medios destinados a proporcionar ayuda financiera a esas entidades, y
- g) Coordinar el funcionamiento entre las distintas entidades que prestan asistencia o cooperan con ellas.

⁹ DL 3346 de 1980 que fija el texto de la Ley Orgánica del Ministerio de Justicia y Decreto 1597 de 1980.

Las CAJ son autónomas según establecen las Leyes que las crearon, pero el Ministerio de Justicia interviene en ellas a través de la asignación de recursos y la definición del destino de éstos. Se relacionan con el Ministerio de Justicia a través del Departamento de Asistencia Jurídica de la División Judicial. Su Director es nombrado por el Consejo Directivo de cada una de las CAJ.

Este Consejo Directivo está formado, en general, según los Estatutos de las CAJ, por:

1. Por las personas que desempeñen las siguientes funciones:

a) Secretario Regional Ministerial de Justicia de la Región, que lo presidirá.

b) Abogado Procurador Fiscal del domicilio de la Corporación, o en su caso, el Presidente del Consejo de Defensa del Estado.

c) Decanos de las Facultades de Derecho.

d) Representantes de las Municipalidades.

2. Por dos abogados en representación del ejercicio libre de la profesión, designados por el Ministerio de Justicia a través de su División Judicial y que tengan su domicilio en la ciudad sede de la respectiva Corporación. Estos cargos serán ad honorem.

Su presencia comunal se expresa fundamentalmente a través de centros de atención jurídico social comunales, centros especializados, unidades móviles,...

El PAJ, a diferencia de las CAJ, es un Programa gubernamental del propio Ministerio de Justicia que depende directamente de la División Judicial. Su Director es nombrado directamente por el Ministerio de Justicia.

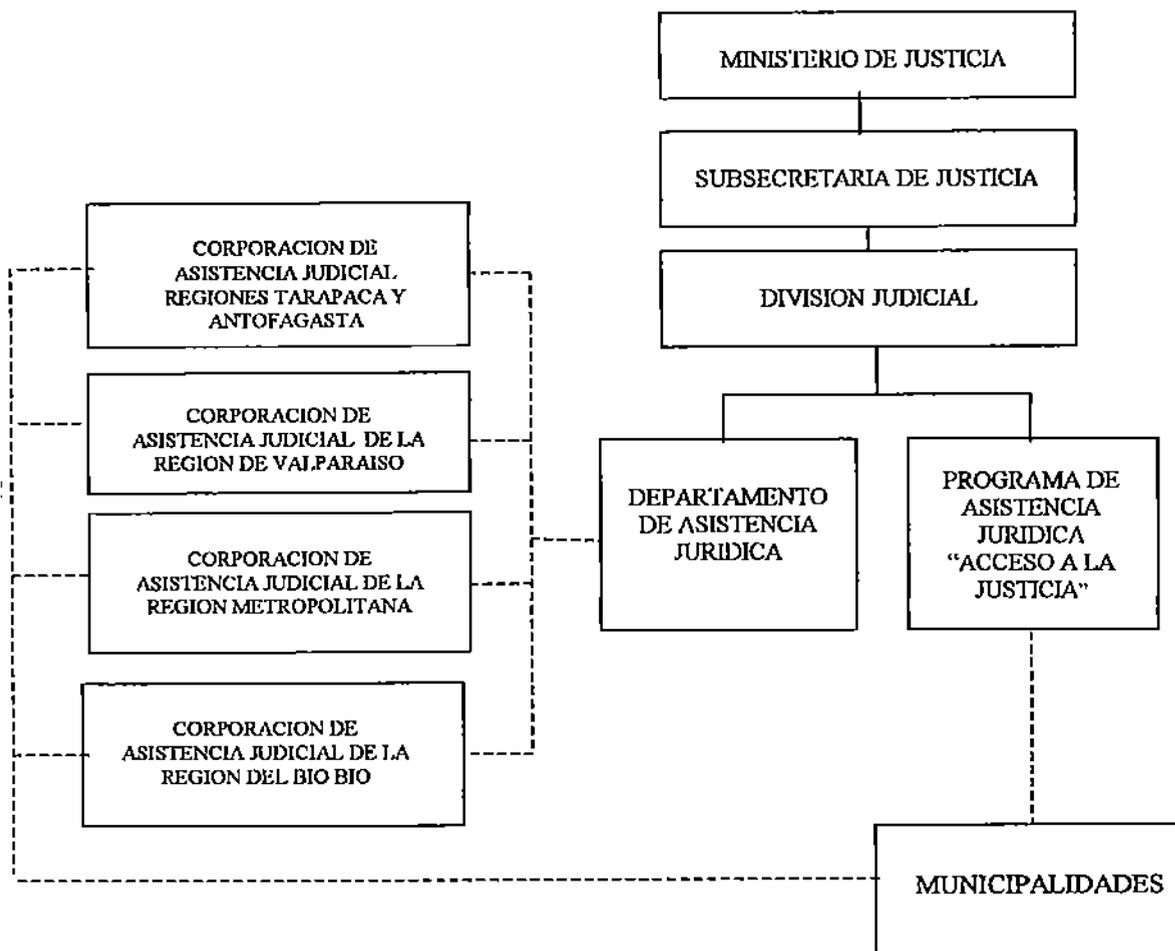
Las Municipalidades intervienen colaborando y financiando diferentes actividades del PAJ y las CAJ.

Los Informes de Gestión de cada Institución incorporan los organigramas de cada Corporación, además del Programa. Allí también se entrega la composición del Consejo Directivo (cargo y nombre de las personas) y la composición de la Dirección Superior. Dado que los organigramas presentados en los Informes de Gestión no reflejan exactamente los títulos de los cargos presentados en la composición de la Dirección Superior, en los organigramas presentados a continuación se han complementado con los nombres aparentemente correctos.

Un somero análisis de cada uno de los organigramas presentados se efectúa en el numeral 2.1.1.a).

A continuación se presentan el organigrama general del Sistema y en Anexo V se incorporan los 5 organigramas de cada Corporación y del PAJ.

Organigrama General del Sistema de Asistencia Jurídica Pública y Gratuita



Funciones

Las Corporaciones de Asistencia Judicial tienen su propia organización y sus procedimientos generales están regulados por sus Estatutos, que fueron establecidos por los Decretos Supremos citados anteriormente. Además, existen reglamentos internos de cada una.

Se trata de Corporaciones de derecho público sin fines de lucro, cuyo órgano máximo es el Consejo Directivo presidido por el Seremi de Justicia de la Región sede de la Corporación. Corresponde al Consejo Directivo la dirección de la Corporación y la administración de sus bienes, aprobar el presupuesto anual y designar al director General de la institución, correspondiéndole a éste su administración directa e inmediata.

Los funcionarios de estas instituciones se rigen por el Código del Trabajo. Sin perjuicio de lo anterior, la Contraloría General de la República define a las Corporaciones de Asistencia Judicial como servicios públicos descentralizados; y por ende sus trabajadores son funcionarios públicos por el hecho de desempeñarse en organismos integrantes de la administración estatal, con independencia del régimen estatutario que deba aplicárseles. Dictamen N° 7480-95, entre otros.

Sus funciones, según las Leyes que las crearon, son: prestar asistencia jurídica y judicial gratuita a personas de escasos recursos y proporcionar los medios para efectuar la práctica necesaria para el ejercicio de la profesión a los postulantes a obtener el título de abogado.

Para el cumplimiento de sus fines, las Corporaciones adoptan una estructura diversa. Así la CAJ de la Región Metropolitana cuenta con Departamentos encargados de funciones asesoras y ejecutoras, de apoyo a la gestión; y, con Direcciones Zonales, que implementan las políticas a nivel territorial en un conjunto de Centros Jurídicos Sociales, responsables de dar atención directa a los usuarios.

El Programa de Asistencia Jurídica: Acceso a la Justicia consiste en un programa interno del Ministerio de Justicia, que utiliza la personalidad jurídica de las CAJ a nivel operativo (contrataciones, gastos, inversiones, tramitaciones judiciales...). Nace en 1993 con la función de desarrollar un modelo de asistencia jurídica que sirva de marcha blanca para la creación del Servicio Nacional de Asistencia Jurídica Gratuita. Para ello amplía la asistencia judicial a una asistencia jurídica, incorporando servicios interdisciplinarios de orientación e información de derechos, prevención y trabajo comunitario.

1.10. Antecedentes Presupuestarios

Cuadro N° 1.10.1.
Presupuesto Total del Sistema 1999 – 2003
(miles de \$ año 2003)

Año	Presupuesto Ministerio / Servicio responsable	Presupuesto Sistema	
		Monto	%
1999	21.890.612	8.288.173	37.9%
2000	29.317.429	8.626.374	29.4%
2001	39.686.222	8.912.983	22.5%
2002	58.875.704	10.333.637	17.6%
2003	55.027.645		

Fuente: Información entregada por el Ministerio de Justicia

1.11. Reformulaciones del Sistema

Durante el periodo a evaluar 1999-2002 no ha habido ninguna reformulación del Sistema.

Se ha continuado con los procesos de modernización "ya iniciados en años anteriores" y en la elaboración de un "anteproyecto de ley" reguladora del Sistema nacional de asistencia jurídica gratuita. Respecto a esto último hubo un proyecto de ley, y actualmente se está trabajando con la idea de otro nuevo. A nivel de las CAJ ha ido fortaleciéndose el Sistema:

- Al incrementarse sus componentes, por la intervención del PAJ.
- Al incrementarse la oferta por aumento de los recursos y por la mejora institucional.

Los procesos "ya iniciados" que se están implementando son:

Modernización de las CAJ

El objetivo central de este proceso fue mejorar el acceso a la justicia de los habitantes pobres de nuestro país, a través de la modernización de la gestión de las Corporaciones de Asistencia Judicial. Ello en el marco del Plan Nacional de Superación de la Pobreza, el proceso de Modernización del Estado, y la Gran Reforma a la Justicia Chilena.

Así, durante la última década, el Ministerio de Justicia ha impulsado el desarrollo de un proceso de modernización de las Instituciones públicas que brindan Asistencia Jurídica Gratuita, mediante:

- El trabajo integrado de profesionales, con la incorporación de asistentes sociales y de psicólogos, a través de las Unidades de Atención a Víctimas de Delitos, al trabajo de los consultorios
- Fortalecimiento de los consultorios jurídicos, aumentando jornadas y dotación profesional.
- Introducción de técnicas de resolución de los conflictos, alternativas a la judicial, tales como la Mediación.
- Incorporación de la entrega de orientación e información a la comunidad respecto de sus derechos y las formas de ejercerlos, etc., como un servicio esencial de la asistencia jurídica.
- Diseño organizacional, modernización de la administración y gestión interna de las Instituciones; profesionalización de sus niveles directivos y ejecutivos; desconcentración administrativa en las regiones.
- Incorporación de técnicas de planificación estratégica y control de gestión, y desarrollo del trabajo en equipo e integración institucional;

En ese marco, para brindar el servicio de asistencia jurídica a las personas, hoy se cuenta, entre otras cosas, con consultorios jurídicos en todas las comunas donde existe tribunal, centros especializados y unidades móviles de asistencia jurídica que llevan el servicio a las zonas más aisladas del país.

El cambio más sustantivo producido en el periodo dice relación con el proceso de modernización de las Corporaciones de Asistencia Judicial, iniciado en 1997 con la CAJ de la Región Metropolitana.

Este proceso fue desarrollado en forma gradual en cada una de las Corporaciones. En 1998 en la CAJ de la Región del Bío Bío, en 1999 en la CAJ de Valparaíso y en la CAJ de Tarapacá y Antofagasta.

Específicamente:

- Adecuar la estructura organizacional de las instituciones a los nuevos requerimientos existentes en materia de asistencia jurídica.
- Aumentar la cobertura de atención, extendiendo el servicio que brindan las Corporaciones a todas las comunas del país..
- Mejorar la calidad del servicio que se está brindando, aumentando las horas profesionales de atención e incorporando profesionales de áreas complementarias al trabajo de los Consultorios Jurídicos.

En términos globales, el Plan Nacional de Modernización de las Corporaciones de Asistencia Judicial, ha significado:

- En materia de Desarrollo Organizacional:
 - Nueva estructura organizacional para cada Corporación.
 - Profesionalización de los niveles directivos.
 - Desconcentración administrativa en las regiones.
 - Incorporación de técnicas de planificación estratégica y control de gestión.
 - Creación de instancias de coordinación interna.
 - Desarrollo de trabajo en equipo e integración institucional.
 - Desarrollo de un Sistema Informático de Seguimiento de Causas, Control de Gestión y Estadísticas para las CAJ.
- Fortalecimiento de la asistencia jurídica:
 - Reestructuración de Consultorios Jurídicos:
 - Fortalecimiento consultorios en comunas asiento de tribunal.
 - Oficinas de atención en comunas rurales sin tribunal.
 - Incorporación de Consultorios Móviles
 - Creación Oficinas de Segunda Instancia
 - Aumento de jornadas y dotación profesional
 - Conformación de equipos de trabajo interdisciplinarios.
 - Incorporación de técnicas alternativas de resolución de conflictos, tales como la Mediación.
 - Focalización del servicio, de acuerdo a las características geográficas y poblacionales de cada zona.
- En materia de Infraestructura y Equipamiento:
 - Vehículos para apoyar el trabajo de receptores y Asistentes Sociales.
 - Equipamiento computacional para los consultorios y para la Dirección General en cada CAJ.
 - Mobiliario y equipos.
 - Reparaciones y remodelaciones de consultorios.
- En materia de Recursos Humanos:
 - Uniformidad de las jornadas de trabajo.
 - Equidad interna y externa de remuneraciones.
 - Escala de sueldos para los Abogados Jefes, según clasificación de consultorios.
 - Reubicación de los profesionales en función de la nueva realidad.
 - Reasignación de funciones al personal de la Dirección General.
 - Jornadas de capacitación para asumir la nueva realidad institucional.

Creación de Centros de Mediación

El proceso de modernización implementado en la CAJ generó las condiciones para la incorporación de nuevas líneas de acción a la labor de estas Instituciones. Así, considerando la experiencia de los Centros de Mediación existentes en la CAJ de Valparaíso (desde 1996) y en la CAJ Metropolitana (desde 1997), se gestionó un convenio con la Universidad Católica de Chile, que permitió que profesionales de las CAJ (abogados y asistentes sociales) hicieran un Diplomado en Mediación, el cual se dictó en distintas regiones del país.

A partir de ello, fueron naciendo nuevos Centros de Mediación en las distintas Corporaciones, ofreciendo a los usuarios la posibilidad de solucionar sus conflictos en forma colaborativa y mucho más rápida.

De este modo, se crean los siguientes Centros:

- Centro de Mediación de Concepción, en 2000 (marcha blanca en 1999)
- Centro de Mediación de Iquique, en 2001 (marcha blanca en el año 2000)
- Centro de Mediación Temuco, en 2001 (marcha blanca en 2000)
- Centro de Mediación Puerto Montt, en 2001 (marcha blanca en 2000)
- Actualmente en etapa de marcha blanca: Centros de Mediación de Arica y Copiapó y en implementación en La Serena- Coquimbo.

Los Centros de Mediación reciben casos derivados de los consultorios jurídicos, como también demanda espontánea, refiriéndose principalmente a materias de familia.

Proyecto de Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos

En ese marco, el Ministerio de Justicia, a través del Programa de Asistencia Jurídica: Acceso a la Justicia, en conjunto con la Municipalidad de La Pintana, han hecho un aporte a las políticas públicas en materia de seguridad ciudadana, incorporando, por primera vez en 1994, la perspectiva y necesidades de la víctima y su familia a la asistencia jurídica otorgada tradicionalmente por el Estado. Se dio inicio, así, a una forma novedosa de enfrentar el problema del derecho a una protección jurídica ante la delincuencia y a una reparación justa e integral. La exitosa evaluación de la experiencia y el interés mostrado por otras municipalidades han permitido replicar este modelo en 5 comunas más de la Región Metropolitana, como son El Bosque (1996), Cerro Navía (1997), Peñalolén (1998), La Granja (1999) y Quilicura (2000).

A partir del año 2001, se incorpora la línea de atención integral a víctimas de delitos violentos al trabajo de las Corporaciones de Asistencia Judicial, con el desarrollo de la primera etapa de un proyecto de cobertura nacional, que consideró la creación de cuatro Centros: Viña del Mar, Talcahuano, Temuco y Santiago.

Posteriormente, en Noviembre de 2001 el Presidente de la República estableció dentro de las 20 medidas para mejorar la justicia y la seguridad ciudadana la creación de Centros de Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos en cada una de las regiones del país. De esta manera, se decidió ampliar la línea de atención a víctimas de distintas regiones del país, incorporando las Corporaciones de Asistencia Judicial, teniendo como eje el modelo ya desarrollado y adaptándolo a la realidad local.

Actualmente, se cuenta con Centros de Atención a Víctimas de Delitos Violentos en todas las Regiones del País. Estos Centros cuentan con equipos interdisciplinarios compuestos por abogados, psicólogos y asistentes sociales, más los administrativos de apoyo.

1.12. Funciones y actividades de monitoreo y evaluación que realiza la unidad responsable

En 1998 el Sistema fue evaluado por la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda.

Actualmente, en todas las Corporaciones existen Sistemas de registro estadístico y bases de datos que reflejan la atención realizada en los consultorios jurídicos.

Se ha desarrollado por parte del Ministerio de Justicia un Sistema Informático de Seguimiento de Causas, Control de Gestión y Estadísticas (SEG), común y homogéneo para todas las instituciones. Su diseño e implementación fue precedido por un intenso proceso de estandarización de conceptos y registros de las 4 CAJ, llegándose a consensuar una ficha registro que puede utilizarse en forma manual o automatizada. Este Sistema se ha logrado poner en funcionamiento en la mayoría de los consultorios jurídicos del Sistema y actualmente se encuentra en una etapa de perfeccionamiento.

El Sistema consta, esencialmente, de tres módulos, los que, precisamente, se reflejan en su sigla: uno de seguimiento de causas, otro de estadísticas, y el tercero de control de gestión. Lo anterior significa que el Sistema abarca las áreas de atención al público, sea jurídica, judicial o social; de administración, sea del consultorio en sí, como unidad básica, como de la institución en su conjunto, como un todo interrelacionado y, por último, el área de control que también se contempla en forma global y particular.

El tipo de información que se procesa, dice relación con el número de atenciones profesionales realizadas en la tramitación extrajudicial y judicial, además de las causas judiciales ingresadas a tribunales que se dividen en submaterias.

La frecuencia de actualización de datos es periódica, manejando las corporaciones reportes trimestrales y mensuales.

No hay información oficial sobre indicadores de gestión generados.

Se cuenta con información actualizada sobre número de atenciones generales del Sistema desde el año 1994 en adelante, la que se ha construido con la suma de los distintos informes de gestión anual de las corporaciones.

El Departamento de Asistencia Jurídica de la División Judicial del Ministerio de Justicia realiza funciones permanentes de supervisión en materia presupuestaria y de cumplimiento de compromisos de gestión.

Durante el año 2001 el Programa de Asistencia Jurídica: Acceso a la Justicia implementó un "Sistema para el mejoramiento del desempeño". Consiste en que cada persona que trabaja en el Programa es evaluado en relación al desempeño de sus funciones y cargo que desarrolla, herramienta que le permite contar con información clara y concreta para ir mejorando continuamente su trabajo. Para ello se creó una Ficha de Evaluación que considera 13 factores de desempeño: habilidad para desempeñar el cargo, calidad del trabajo, organización del trabajo, cumplimiento de metas personales, iniciativa, orientación al servicio, cumplimiento de normas, compromiso con la labor institucional, relaciones interpersonales, trabajo en equipo, liderazgo, apertura al cambio y voluntad de superación. El proceso considera que cada trabajador se autoevalúa y es evaluado por su jefe directo, información que se comparte y discute en reuniones de retroalimentación entre ambos actores, llegando a acuerdos concretos y puntajes para cada factor. Paralelamente, cada equipo evalúa con los mismos criterios a su jefatura, evaluación que

sirve de insumo para la conversación de evaluación que ésta tiene con su jefatura superior. El periodo de evaluación es anual, pero a los seis meses se efectúa una preevaluación.

El Ministerio de Justicia elabora anualmente un Informe de Gestión de las cuatro CAJ y el PAJ.

1.13. Otros programas relacionados

Es posible identificar algunos programas que comparten el mismo o similar propósito, pero que están dirigidos a segmentos de la población objetivo del Sistema:

- Programas de protección de derechos del SENAME con 3 CAJ.

Así, por ejemplo, a partir de la Misión Institucional de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso, se desprenden líneas de acción que la institución materializa en las regiones Tercera, Cuarta y Quinta. Una de las más importantes, es, sin duda, la asesoría jurídica, en forma gratuita, oportuna y eficaz, a jóvenes inculcados de haber incurrido en conductas constitutivas de crimen o simple delito, a fin de que, efectivamente, ejerzan el derecho a la defensa jurídica y a la libertad provisional, instando por las medidas de protección más adecuadas, en el supuesto de ser declarados sin discernimiento, o interviniendo en el juicio criminal de ser declarados con discernimiento.

Esta línea de acción se implementa a través de convenios con el Servicio Nacional de Menores (SENAME), de los cuales hay varios en pleno desarrollo en las regiones que cubre la Corporación.

PROYECTO: "Defensa de los Derechos del Joven en Conflicto con la Justicia o en situaciones de maltrato que requieran Asistencia Jurídica, Psicológica y Social especializada".
Localización: Quinta Región.

Beneficiarios: Jóvenes de ambos sexos, mayores de 16 y menores de 18 años, en trámite de discernimiento, o declarados con discernimiento, inculcados de haber incurrido en conductas constitutivas de crimen o simple delito, privados o no de libertad en los Centros de Detención de Valparaíso, San Antonio, Limache, Quillota y Los Andes.

- Jóvenes de ambos sexos que, por encontrarse en una situación de peligro material o moral, preferentemente constitutivas de maltrato, requieren de asistencia o asesoría jurídica y/o judicial, psicológica o social especializada.

PROYECTO: "Rehabilitación conductual diurna para menores en conflicto con la justicia y/o con desajustes conductuales La Ayuda Mutua".

Localización: Quinta Región, Provincia de Valparaíso.

Beneficiarios: Jóvenes de ambos sexos, mayores de 16 y menores de 18, declarados sin discernimiento, inculcados de haber incurrido en conductas constitutivas de crimen o simple delito.

PROYECTO: "Centro de Tratamiento y Diagnóstico Ambulatorio de San Antonio".
Localización: Quinta Región, Provincia de San Antonio.

Beneficiarios: Niños y jóvenes menores de 18 años, ambos sexos, de escasos recursos, en situación de riesgo social con problemas de tuición, maltrato y/o conducta, residentes en la Provincia de San Antonio y sus grupos familiares. - Jóvenes mayores de 16 años y menores de 18 años, inculcados de haber incurrido en algún hecho delictivo y que estén sujetos al trámite del discernimiento.

PROYECTO: "Centro de Diagnóstico ambulatorio, orientación, tratamiento y derivación ambulatorio con Casa de Acogida para la Provincia de Chañaral".

Localización: Tercera Región, Provincia de Chañaral.

Beneficiarios: Niños y jóvenes hasta 17 años y once meses de edad, ambos sexos, de escasos recursos, en situación de riesgo social, con problemas de tuición, con desajuste conductual y/o en conflicto con la justicia y, en general, en situación de peligro material o moral.

PROYECTO: "Apoyo Atención Jurídica y Psicosocial a jóvenes beneficiarios de la Medida de Protección Libertad Vigilada en las Provincias de Copiapó y Huasco, Tercera Región".
Localización: Tercera Región, Provincias de Vallenar y Copiapó.
Beneficiarios: Jóvenes de ambos sexos, mayores de 16 años y menores de 18, en trámite de discernimiento, o declarados con discernimiento inculpados de haber incurrido en conductas constitutivas de crimen o simple delito, privados o no de libertad. - Jóvenes de ambos sexos que, por encontrarse en una situación de peligro material o moral, preferentemente constitutivas de maltrato, requieren de asistencia o asesoría jurídica y/o judicial, psicológica o social especializada.

PROYECTO: "Programa de Rehabilitación conductual diurna "Atención Jurídica y Psicosocial a jóvenes beneficiarios de la medida de protección Libertad Vigilada en las provincias de Copiapó y Huasco, Tercera Región".

Localización: Tercera Región, Provincias de Vallenar y Copiapó.

Beneficiarios: Jóvenes de ambos sexos, mayores de 16 años y menores de 18, en trámite de discernimiento, o declarados con discernimiento inculpados de haber incurrido en conductas constitutivas de crimen o simple delito, privados o no de libertad. - Jóvenes de ambos sexos que, por encontrarse en una situación de peligro material o moral, preferentemente constitutivas de maltrato, requieren de asistencia o asesoría jurídica y/o judicial, psicológica o social especializada.

- Los programas de difusión de derechos de CONADI.
- El programa de Defensa Jurídica de CONADI.
- El PAJ tiene convenios con el SERNAM, el SENAME, Bienes Nacionales y el INDAP.
- Se participa en reuniones del sistema de protección social Chile Solidario (MIDEPLAN).

II. TEMAS DE EVALUACIÓN

1. DISEÑO DEL SISTEMA

1.1. Análisis de aspectos relacionados con el Diseño del Sistema

1.1.1. Diagnóstico de la Situación Inicial

El Sistema se justifica por la existencia de pobreza en el país. Actualmente existen personas de escasos recursos (población potencial) que a lo largo de su vida y de forma no planificada pueden tener problemas jurídicos (población objetivo). El Sistema así ha definido correctamente la población potencial y objetivo en función del problema y magnitud del mismo.

Cuando estas personas de escasos recursos tengan problemas jurídicos, el Estado, a través del Sistema de las CAJ y el PAJ, les garantiza una asistencia jurídica y judicial pública y gratuita en cumplimiento de la legalidad vigente. El Estado asegura el "derecho a la asesoría y defensa jurídica" de acuerdo a lo establecido en la Constitución Política de la República de Chile.

El Sistema es continuador legal de los Servicios de Asistencia Judicial del Colegio de Abogados que operaban hasta la creación de las CAJ en 1981. "Esta función pública fue asumida de manera parcial y teórica, ya que no se definió una Política Pública para el sector, los recursos entregados fueron insuficientes y no se generaron instancias de coordinación entre las instituciones. Todo ello decantó en instituciones limitadas, que realizaban una función pública con recursos mínimos, entregando a la comunidad un servicio precario."¹⁰ Posteriormente desde 1990, el Ministerio de Justicia ha impulsado una serie de iniciativas en asistencia jurídica, las cuales han ido iniciando una nueva Política Pública en esa área.

Cada día más las relaciones sociales se van haciendo más complejas y van originando nuevos problemas que se deben resolver a través de métodos jurídicos. Estas complejidades afectan en mayor medida a los grupos más vulnerables. En ese sentido la población objetivo podría haber crecido respecto al inicio, al agregarse componentes no considerados en la situación inicial. La vulnerabilidad se ha agregado a la pobreza, y, aunque a menudo van juntas, el tipo de servicios crece, lo que podría traducirse en un aumento de las personas que acuden al Sistema. Es así como la resolución alternativa de conflictos y la atención a víctimas de delitos violentos ponen al Sistema ante nuevas exigencias.

No existen estudios ni antecedentes referidos a la población potencial no atendida. El Sistema sólo genera información respecto a la población atendida, de forma que esta información se relaciona más con los recursos (oferta) con que cuenta el Sistema (siempre escasos), que con las necesidades de la población de escasos recursos (demanda potencial). Más aun, a juicio del panel el concepto de "población atendida" no está adecuadamente homologada en todas las instancias que manejan información tanto en las CAJ como en el PAJ y es así como existen dudas cuando la información se refiere a "casos", "atenciones" o "población atendida".

Aún cuando el enfoque de género no es determinante para el acceso de las personas al servicio se ha estado trabajando en la incorporación de esta variable en la atención de los usuarios y usuarias. Recién en el Informe de Gestión del año 2002 se hace mención al tema

¹⁰ Informe de Gestión año 2000, Corporaciones de Asistencia Judicial.

de género, pero ello no está muy desarrollado aún. El acceso es igualitario para toda persona sin importar el sexo. En el marco del Plan de Igualdad de Oportunidades suscrito por el Ministerio de Justicia, se han desarrollado acciones que contribuyen a la eliminación de formas de discriminación. Así desde el año 2001 se ha desarrollado por parte del PAJ y las CAJ, en conjunto con SERNAM, talleres orientados a capacitar a su personal para mejorar la atención de calidad, con una orientación de género.

Cabe establecer que respecto al diseño, existen diversas alternativas de implementar un sistema de atención pública gratuita. Un ejemplo de ello sería la prestación a través de los Colegios de Abogados, modelo existente en otros países, y en Chile antes de 1981. La experiencia chilena al respecto no fue adecuada y se generaron muchos problemas e inequidades. Además, hoy tiene el problema de que la colegiatura no es obligatoria por mandato constitucional. Hay que tener en cuenta también que actualmente se está desarrollando un modelo de asistencia jurídica diferente en el propio Ministerio de Justicia, en concreto en la Defensoría Penal Pública. Es un Sistema mixto que contempla un subsistema público con defensores institucionales, y uno privado a través de licitación de causas a privados, todo ello en el contexto de la Reforma Procesal Penal. Este modelo atiende la asesoría y defensa técnica de los detenidos, inculpados, imputados o acusados¹¹. Este modelo de licitación a privados es el que también recoge el proyecto de ley de los tribunales de familia en los casos de mediación.

Otro modelo posible de desarrollar sería el de establecer un Servicio Público de carácter nacional. Aquí caben dos alternativas. Uno sería el de un Servicio general con dependencia directa del Ministerio de Justicia, que tendría una estructura con un nivel nacional y otro regional (por ejemplo 13 Direcciones Regionales); Otro sería el actual modelo de Corporaciones, pero estructurada como una sola institución, también con un nivel nacional y delegaciones regionales. Este modelo se caracteriza por tener mayor autonomía funcional pero no presupuestaria.

1.1.2. Lógica Vertical de la Matriz de Marco Lógico

La lógica vertical del Sistema se valida en su conjunto, salvo:

- El componente N° 2 sobre resolución alternativa de conflictos: incluye la creación y funcionamiento de "Centros de Mediación" que no necesariamente están dentro de la lógica organizacional del Sistema, aunque estén adscritos al Sistema dependiendo de la Subdirección respectiva, al recibir usuarios en forma de demanda espontánea sin pasar por el componente de orientación e información. Así reciben usuarios tanto derivados de los consultorios como los que acuden directamente a ellos. La existencia de un componente transversal como éste implica posibles duplicidades en la atención a los usuarios. La especialización es necesaria pero dentro de una racionalidad administrativa.
- El componente N° 4 de atención a víctimas de delitos violentos: pertenece a una lógica transversal que contiene elementos similares al resto de los componentes, como es el caso de la orientación e información en derechos y del patrocinio judicial. Es un modelo de atención, más que un componente del Sistema. Es un servicio especializado, integral e interdisciplinario que contempla un modelo de intervención diferente, con nuevas estrategias

11 Algunas opiniones vertidas para no utilizar las CAJ como modelo serían que:

1. Existe una mala valoración de las CAJ.
2. Se quiere dar participación a los privados.
3. No se quiere mezclar los intereses de los usuarios con los de la institución.

y técnicas de intervención, modelo que surge desde la victimología y de un paradigma teórico distinto.

- El componente N° 6 de dar formación práctica a los postulantes al título de abogado también responde a una lógica diferente. Los destinatarios del Sistema en este caso son los postulantes, no las personas de escasos recursos. Así este componente no aporta en forma directa al cumplimiento del propósito. La existencia de este componente no afecta a su cumplimiento, existiendo sólo por una obligación legal. Nuestra opinión es que como norma legal no se justifica.

Las relaciones causa-efecto se dan de forma coherente a excepción del componente N° 6 antes descrito.

1.1.3. Lógica Horizontal de la Matriz de Marco Lógico

La lógica horizontal se valida en general en términos teóricos, por cuanto en términos prácticos falta información respecto al concepto de componente.

Esto se produce porque el Sistema no se ha generado con la estructura de marco lógico, en tanto que ésta asegura la generación y utilización de indicadores. La matriz se ha construido *a posteriori* utilizándose un método inductivo a partir de la dispersa información existente. No hay seguridad que la información estadística sea fiable y consistente.

Los indicadores que se han definido para medir los distintos niveles de objetivos son posibles, pero la información que los respalda no está procesada en su mayoría para que aquéllos sean aplicados al modelo de marco lógico. No hay información coherente ni consolidada para emitir un juicio mayor¹².

Para verificar la información de gestión del Sistema existen los medios de respaldo que entrega el mismo. Sin embargo ello no sucede con la información externa al Sistema (demanda).

Los supuestos considerados en la matriz son válidos.

1.1.4. Reformulaciones del Sistema a nivel de Diseño

El Sistema no ha tenido reformulaciones en el período evaluado.

Sin embargo, cabe acotar lo siguiente: el Sistema se ha nutrido de otros profesionales, aparte de los abogados, como asistentes sociales y psicólogos (en algunos casos se han contratados horas psiquiátricas). A juicio del panel esta situación es preocupante por cuanto, con la justificación que se requieren servicios de otros sectores o instituciones (sector municipal o salud por ejemplo) y estos no lo entregan en forma oportuna, es el programa quien debe hacerse cargo de la contratación de ellos. El punto relevante es que no se sabe cuál es el límite o frontera de actuación del sistema, teniendo presente que el sistema de atención jurídica gratuita tiene bien normada su ámbito de acción. Es así por ejemplo que el panel no está de acuerdo con que se denominen "consultorios jurídicos sociales" a los consultorios como está sucediendo con algunas CAJ. El tema social, por mucha causal que sea de algunos conflictos jurídicos no puede ser responsabilidad del Sistema, porque con esta misma justificación podríamos decir que los asuntos laborales o la cesantía también

¹² Muchos de los indicadores fueron creados en forma consensuada entre el panel evaluador y los directivos del Sistema en el proceso de generación de la matriz.

son causales de conflictos jurídicos y por lo tanto el Sistema también tendría que incorporar estos temas en su accionar.

1.2. Conclusiones sobre el Diseño

En general, a juicio del panel se estima que el diseño del Sistema debe ser modificado por cuanto no se justifica que existan dos líneas de acción para el mismo propósito, CAJ y PAJ, y por cuanto debe reformularse un nuevo diseño orgánico e institucional.

Por otra parte, el Sistema se distorsiona por la amplitud y heterogeneidad de los componentes, los cuales han creado incluso unidades separadas de los consultorios.

Los componentes dan respuesta, en general, al propósito del Sistema. Existen cuatro componentes que dan plena satisfacción al propósito: orientación e información en derechos a usuarios, resolución alternativa de conflictos, patrocinio judicial y prevención y educación sobre derechos. El componente de atención integral a víctimas de delitos violentos corresponde a actividades especializadas de los componentes anteriores. Y el componente de formación práctica de postulantes al título de abogado responde a otro propósito y/o son recursos humanos gratuitos para el Sistema que indirectamente aportan al cumplimiento de los otros componentes.

Existe presencia en todas las regiones del país, sin embargo ello no asegura que toda la población tenga acceso al Sistema. No hay antecedentes respecto a si la oferta existente atiende a toda la demanda potencial.

Se debe reconocer, sin embargo, la existencia, tanto en este país como a nivel comparado, de otros modelos para dar un servicio público de asistencia jurídica gratuita.

Un ejemplo de ello sería la prestación a través de los Colegios de Abogados, modelo existente en otros países, y en Chile antes de 1981. La experiencia chilena al respecto no fue adecuada y se generaron muchos problemas e inequidades. Además, hoy tiene el problema de que la colegiatura no es obligatoria por mandato constitucional.

Hay que tener en cuenta también que actualmente se está desarrollando un modelo de asistencia jurídica diferente en el propio Ministerio de Justicia, en concreto en la Defensoría Penal Pública. Es un Sistema mixto que contempla un subsistema público con defensores institucionales, y uno privado a través de licitación de causas a privados, todo ello en el contexto de la Reforma Procesal Penal. Este modelo atiende la asesoría y defensa técnica de los detenidos, inculcados, imputados o acusados¹³.

Este modelo de licitación a privados es el que también recoge el proyecto de ley de los tribunales de familia en los casos de mediación.

Otro modelo posible de desarrollar sería el de establecer un Servicio Público de carácter nacional. Aquí caben dos alternativas. Uno sería el de un Servicio general con dependencia directa del Ministerio de Justicia, que tendría una estructura con un nivel nacional y otro regional (por ejemplo 13 Direcciones Regionales); Otro sería el actual modelo de Corporaciones, pero estructurada como una sola institución, también con un nivel nacional y

¹³ Algunas opiniones vertidas para no utilizar las CAJ como modelo serían que:

4. Existe una mala valoración de las CAJ.
5. Se quiere dar participación a los privados.
6. No se quiere mezclar los intereses de los usuarios con los de la institución.

delegaciones regionales. Este modelo se caracteriza por tener mayor autonomía funcional pero no presupuestaria.

El panel entiende que el modelo del Sistema debe ser concordante con las reformas que el propio Ministerio de Justicia está implementando en otras áreas, como la Defensoría Penal Pública.

Actualmente, el Sistema se distorsiona por la política de agregaciones de componentes o estructuras, ya sea porque no cumplen los procesos lógicos de atención de los beneficiarios al recibir usuarios no sólo de los consultorios sino también de forma espontánea; o porque lo hacen de forma separada a los consultorios, tanto en los Centros de Mediación como en los Centros de Atención a Víctimas de Delitos Violentos; o al referirse a destinatarios diferentes a las personas de escasos recursos, cuando se da formación práctica a postulantes.

2. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DEL SISTEMA

2.1. Análisis de aspectos relacionados con la Organización y Gestión del Sistema

2.1.1. Estructura Organizacional y Mecanismos de Coordinación al interior de la Institución Responsable y con otras instituciones.

(a) Estructura Organizacional

La actual estructura general del Sistema, conformada por cuatro corporaciones autónomas y un programa gubernamental, dificulta el trabajo homogéneo y las capacidades de coordinación y supervisión que debieran tenerse sobre ellos.

No existen antecedentes explícitos acerca de este modelo en la práctica de la gestión pública. El modelo general de administración pública central con descentralización regional no es el representado en el Sistema en evaluación.

La cuatro CAJ autónomas, que responden a una lógica territorial, no presentan una estructura interna idéntica. La única coordinación existente es la que realiza el Departamento de Asistencia Jurídica del Ministerio de Justicia, a través de la asignación de recursos y definiendo el destino de éstos, como lo señala la Ley. La facultad de designar a los Directores de las CAJ está radicada en los Consejos Directivos, de acuerdo a lo establecido en los Estatutos respectivos.

Las siguientes son las observaciones que surgen del análisis de la organización de las CAJ y del PAJ:

- No se respetan las normas de uso general en los organigramas. Se confunden relaciones de asesorías y de línea
- Existen diferencias en el nombre de los cargos entre lo señalado en los organigramas y el texto en los Informes de Gestión de los diferentes años (1999-2002). Ej. En la V Región se señala el cargo de Asistencia Jurídica y en el texto se señala "Subdirección V Región". En la Octava región se nombra "Asistencia Jurídica" en el organigrama y en el texto se habla de Subdirector Jurídico. Aparentemente este cargo es solo de la VIII Región.
- Algunas Unidades señaladas en el texto no aparecen en el organigrama respectivo. Ejemplo: Unidad de Estadística en la V Región. Asimismo, en la Región Metropolitana no aparece en el texto el Depto. de Administración.
- Hay errores que no pueden corregirse por cuanto no se sabe cual es lo correcto. Ejemplo: En la Región Metropolitana se identifican en el texto (Composición Dirección General) al Director Zonal Nor – Oriente y al Director Zonal Poniente y en el organigrama respectivo se dice Dirección Zonal Nor - Poniente y Dirección Zonal Oriente.
- La estructura orgánica de las CAJ establece que los Centros de Mediación no dependen de los Consultorios Jurídicos, sino directamente de la autoridad administrativa superior.

(b) Mecanismos de coordinación y asignación de responsabilidades.

Las CAJ se relacionan con el Ministerio de Justicia en un plano diferente al PAJ, ya que lo hacen a través del Departamento de Asistencia Jurídica, y el PAJ es un programa interno de la División Judicial de dicho Ministerio.

A pesar de que las cuatro CAJ son autónomas, el Estado participa fuertemente en ellas mediante la designación de los Consejeros y a través de la asignación de recursos.

El hecho de que el Ministerio de Justicia designe 3 de los miembros del Consejo Directivo de las CAJ no asegura por sí sólo el que se produzcan mecanismos de coordinación entre el Ministerio de Justicia y las CAJ, por cuanto no existen antecedentes explícitos para programar sus actuaciones como consejeros.

(c) Gestión y Coordinación con programas relacionados

Dada la especificidad temática de algunos organismos públicos (SENAME, SERNAM por ejemplo) que atienden población objetivo similar, se efectúan coordinaciones cuando se estima conveniente, lo que permite potenciar el resultado de sus trabajos, sin que ello signifique que exista una política pública de coordinación.

La coordinación con estos organismos se da fundamentalmente respondiendo a demandas concretas, y no a una lógica de políticas públicas.

2.1.2. Criterios de Asignación de Recursos, Mecanismos de transferencia de recursos y modalidad de pago

El panel piensa que la forma en que el Ministerio de Justicia asigna los presupuestos del Sistema no es la adecuada al no considerar en sus procedimientos la petición de una propuesta surgida desde las Corporaciones. El Ministerio, una vez aprobada la Ley de Presupuesto, distribuye los fondos entre las cuatro corporaciones y el Programa, en una decisión unilateral. Una vez definido el aporte fiscal para cada entidad, este se distribuye por duodécimos. El Ministerio de Justicia se basa en el trabajo conjunto que hace con los Consejos Directivos, los Directores y equipos técnicos de las instituciones sólo cuando se trata de la asignación de recursos adicionales que no están contemplados en los presupuestos de continuidad.

La otra fuente importante de financiamiento, que son los convenios con la municipalidades, se asignan de acuerdo a lo establecido en los propios convenios. Sin embargo, estos tienen muchas veces dificultades en concretarse por modificaciones en las prioridades de los municipios. Actualmente, varias corporaciones tienen dificultades en hacer cumplir dichos convenios.

2.1.3. Funciones y actividades de seguimiento y evaluación que realiza la Unidad Responsable

Este Sistema ha sido analizado en una primera ocasión en el año 1998 por el Ministerio de Hacienda. Las Recomendaciones Priorizadas fueron:

- A. En torno al diseño del Sistema/proyecto (en relación a la eficacia y eficiencia del Sistema).
 1. Traspaso y discusión metodológica explícita entre PAJ y CAJ.
 2. Análisis en conjunto entre las CAJ y el PAJ, de modo de definir indicadores y metas conjuntos (para el Sistema como un todo) para el período 1998 restante y para 1999.

3. Sistematización de modelo de asistencia jurídica, integrando el trabajo desarrollado por el PAJ y las CAJ, de modo de facilitar la creación de las CRAJ.
- B. En torno a la gestión del Sistema/proyecto (en relación a la eficacia y eficiencia del Sistema):
1. Diseño de estadísticas e instrumentos coherentes y homogéneos entre Corporaciones.
 2. Solución a la situación jurídica del PAJ en el corto plazo, ya sea vía su integración a las Corporaciones correspondientes, o bien mediante la creación de otra figura legal.
 3. Costeo detallado de recursos necesarios para la implementación de las CRAJ, a los niveles de calidad requeridos.
 4. Creación explícita de una unidad coordinadora de las Corporaciones y PAJ en la actualidad, y de las CRAJ a futuro (no sólo de interlocución del Ministerio, sino coordinación y discusión entre las mismas instituciones).
 5. Asignación de la responsabilidad del monitoreo, apoyo y gestión del conjunto del Sistema a una unidad del Ministerio. En la actualidad, este trabajo se desarrolla para las Corporaciones de Asistencia Judicial a través del Departamento de Asistencia Jurídica; ésta debería recaer en la División Judicial del Ministerio.

El Sistema Informático de Seguimiento de Causas, Control de Gestión y Estadísticas (SEG), común y homogéneo para todas las instituciones, ha sido el mayor efecto explícito de la Evaluación de 1998. Durante el período a evaluar se ha ido implementando en la mayoría de los consultorios jurídicos y actualmente se encuentra en una etapa de perfeccionamiento. Sin embargo, hasta ahora, no ha dado información válida y completa. Respecto a la implementación en el año 2002 no existen todavía resultados.

De la experiencia obtenida con el actual SEG, lo trascendental es capturar el perfil del usuario a atender, a focalizar su necesidad, realizar un seguimiento global de las etapas y finalización de la atención prestada.

Encontramos positivo la existencia de instrumentos de evaluación como el "Sistema para el mejoramiento del desempeño" del PAJ, más aun cuando ha sido consensuado e internalizado por el personal del PAJ. Se ha resuelto incorporar este Sistema a las CAJ, con las adecuaciones necesarias, en función de la realidad de cada una. Esta opinión debe entenderse en el contexto de validación del instrumento pero no en cuanto a ser aplicada solo al PAJ como si fuera una orgánica permanente.

Por último, los Informes de Gestión, que elabora anualmente el Ministerio de Justicia con datos provenientes de las cuatro CAJ y el PAJ, dan una información estadística contradictoria, inconsistente y no homogénea, al contener información no consolidada con errores evidentes.

2.2. Conclusiones sobre la Organización y Gestión del Sistema

Existen dos Sistemas paralelos (CAJ y PAJ) con poca comunicación formal u oficial entre ambos (instancias de coordinación). El panel estima inadecuada la existencia de cuatro CAJ, como corporaciones autónomas, y un programa ministerial que lleva funcionando más de diez años.

Funcionan con dos lógicas diferentes y con organizaciones de diferente peso burocrático. Bajo las CAJ se realiza el funcionamiento diario del PAJ (personalidad jurídica, postulantes, judicial,...). Entendemos que el modelo actual es provisorio y que existe voluntad política para cambiarlo en el corto plazo aun cuando no exista un modelo consensuado. El hecho de

que desde el año 1990 se venga estudiando esta situación avala la opinión que el modelo actual no es adecuado. Sin embargo es preocupante tanta demora.

Además la existencia de 4 CAJ autónomas hace más difícil la coordinación y la implementación de una misma Política Pública de Asistencia Jurídica Gratuita por del Ministerio de Justicia.

La existencia del recurso de asistentes sociales y otros profesionales no jurídicos en el Sistema, orientados fundamentalmente a resolver las causas sociales de los conflictos jurídicos, genera un nivel de competencia con la misma función desarrollada en otras instituciones públicas como las municipalidades.

En algunas Subdirecciones Regionales de las CAJ se presentan demasiadas unidades orgánicas de carácter técnico-administrativo que dependen de una sola Jefatura, como es el caso de una de la CAJ del Bío-Bío de la que dependen más de 25. Además hay que añadir la dificultad de la dispersión geográfica de estas unidades.

Respecto a una observación realizada por el Ministerio de Justicia acerca de la especialización de los trabajadores sociales en materias jurídicas, el panel no está de acuerdo con esta situación por cuanto ninguna persona debe cumplir funciones privativas de otras profesiones. En particular el Ministerio de Justicia plantea que "el aporte que hacen los asistentes sociales en las áreas de información y orientación en derechos, en la resolución alternativa de conflictos y en la prevención de conflictos jurídicos, requiere de una especialización en materias jurídicas".

La creación de Centros de Mediación , de Asistencia a Víctimas de Delitos Violentos y otros organismos especializados (drogas, internacional, derechos humanos,...) que funcionan de forma separada a los consultorios, no representa una lógica orgánica adecuada para el funcionamiento técnico-administrativo del Sistema de forma racional.

En términos de gestión existen problemas por la falta de uniformidad del trabajo de cada CAJ y PAJ y por las bases de registros estadísticos ya que el SEG no se ha implementado en su totalidad.

3. EFICACIA Y CALIDAD DEL SISTEMA

3.1. Análisis de aspectos relacionados con la Eficacia y Calidad del Sistema

3.1.1. Desempeño del Sistema en cuanto a la Producción de Componentes

Si se analiza la producción de componentes desde un punto de vista cronológico - considerando un periodo mayor que el de la actual evaluación -, vemos que el número de *componentes (o actividades importantes)* ha aumentado obedeciendo a una *lógica acumulativa* como respuesta a los cambios operados en la concepción de la administración de justicia. En efecto, el paso desde una concepción 'judicial' del Sistema a otra de tipo 'jurídico' ha significado en la práctica ir sumando componentes para responder a la nueva óptica. Si a ese factor se suma la responsabilidad del Sistema de dar un lugar a la práctica profesional de los candidatos a título de abogado, la lógica de producción se hace más compleja. El caso de la creación de Centros de Mediación, que se debería entender como una especialización de las RAC, ha ido evolucionando en forma paralela y separada de los Consultorios, donde se cumple el procesos de las RAC.

Dadas estas condiciones 'históricas' en la producción de componentes, la evaluación debe ver en qué medida el desempeño de los actuales componentes reflejan las metas que perseguía ese cambio de óptica.

Desafortunadamente, las estadísticas generadas por el Sistema son claramente insuficientes para medir al modelo de componentes. Esto ocurre en dos sentidos:

1. No corresponden a la matriz de marco lógico utilizado por la presente evaluación. Es así como se encuentran estadísticas elaboradas a partir de la dicotomía 'atenciones judiciales' y 'atenciones extrajudiciales', correspondiendo supuestamente esta última al conjunto del resto de los componentes distintos al patrocinio judicial.
2. Utilizan distintas unidades de análisis: personas, atenciones (la misma persona acudiendo varias veces) y/o casos (donde las personas pueden ser dos o más si pensamos en la resolución alternativa de conflictos).

Muchos de estos problemas se originan porque el Sistema de Información de Gestión y Estadísticas (SEG) no ha terminado de implementarse, principalmente por problemas presupuestarios. Se trata de un Sistema caro en equipos, software y capacitación. Pero también conviene señalar que la autonomía de las Corporaciones parece jugar en contra de la homologación de la información, ya que cada CAJ tiene un Sistema de registro estadístico diferente a pesar de los esfuerzos del Ministerio de Justicia de homologar conceptos y formatos uniformes. El panel opina que la variable de dispersión geográfica que valida el Ministerio de Justicia como causal de problemas no es tan relevante. En conclusión, se puede afirmar que las metas propuestas para la modernización del Sistema no han terminado de cumplirse.

A continuación, se efectuará el análisis con las cifras disponibles. En términos generales, sin considerar aún los componentes, tenemos un alza sostenida en el número de *personas* atendidas por el Sistema durante el periodo 99-02, es decir de beneficiarios efectivos.

Componente 1: Orientación e información sobre derechos ciudadanos

El componente de orientación e información en derechos da una respuesta de carácter primario o básica a los usuarios, consistente en tenerlos informados y orientados en sus

derechos. El usuario puede finalizar su atención en esta primera fase. En caso de que lo necesiten, puede intentar resolver sus conflictos a través de una vía extrajudicial (RAC) o judicial. No existe un estudio de demanda que nos permita decir si el servicio da respuesta a las necesidades de toda la población que lo requiera. Cabe destacar, por último, que no todos los problemas jurídicos de las personas de escasos recursos son atendidos del todo por el Sistema (Ej.: herencias)

Las personas atendidas en este componente por las CAJ y el PAJ por cada año se muestran en la estadística siguiente junto a la evolución en este periodo, la cual pasó de 201.559 en 1999 a 245.473 personas en el 2002, representando un 21,8% de aumento.

	1999	2000	2001	2002
Nº de atenciones	201.559	201.235	233.967	245.473
Evolución		-0.2%	16%	4.9%

Componente 2: Resolución alternativa de conflictos

Los beneficiarios de este componente son parte de los beneficiarios del primer componente. El componente de resolución alternativa de conflictos es el método de resolución que se ofrece en primer lugar, antes que el judicial, entre otros motivos porque se busca la desjudicialización y el empoderamiento de las personas para que resuelvan sus propios conflictos (capacidad de las personas para ejercer por sí mismas sus derechos, fomentándose la participación en el ejercicio de sus ciudadanía). El usuario también puede finalizar su atención en esta fase, sea porque abandona o porque se logra la mediación (avenimiento, conciliación) acordada. No existen antecedentes para calificar como buena una mediación aunque se finalice el proceso de mediación. En todo caso, al llegar a la mediación se logra el objetivo del Sistema. De no tener éxito la mediación, los usuarios pueden pasar a la fase judicial o abandonar el sistema. No queda claro, dentro de la lógica del Sistema, que los Centros de Mediación (como expresión de un método especializado) se estén creando como unidades separadas de los consultorios, que pueden aceptar demanda espontánea sin pasar por el componente de orientación e información. Este componente no trabaja con metas preestablecidas.

Los casos atendidos por el Sistema evolucionaron desde 17.702 en 1999 a 36.637 en 2002, representando un 107% de aumento.

	1999	2000	2001	2002
Casos Atendidos	17.703	25.568	25.297	36.637
Evolución		44.4%	-1.6	44.8%

De las cifras anteriores, el número de casos anuales resueltos con acuerdo pasaron de 9.237 en 1999 a 20.675 representando un 123% en el periodo de evaluación. La relación "casos atendidos" / "casos con acuerdo" en cada año se ha mantenido relativamente constante en el periodo, experimentando un leve aumento de 52% en 2000/1999 y 56% en 2002/2001::

	1999	2000	2001	2002
Casos con acuerdo	9.237	14.100	13.173	20.675
Evolución		52.6%	-6.6%	56.9%

En promedio, los días transcurridos desde la fecha de solicitud y fecha de acuerdo pasaron de 56 días en 1999 a 80 días en el 2002, representando un 43% de aumento de los plazos promedio de tramitación:

	1999	2000	2001	2002
Días promedio	56	64	92	80
Evolución		14.3%	43.8%	-13.5%

Componente 3: Patrocinio Judicial

Los beneficiarios de este componente también son parte de los beneficiarios del primer componente e incluso parte de los del segundo componente.

Los datos disponibles para el tercer componente – patrocinio judicial – no permiten efectuar análisis debido a las diferencias de conceptos manejadas por las diferentes instancias del sistema y porque no hay confianza en los registros bases. Es así como se manejan conceptos como "causas ingresadas a la sección judicial", "causas ingresadas a tribunales", "causas pendientes", "causas vigentes", sin tener claro tampoco cuántas causas provienen del año anterior.

Las atenciones del componente de patrocinio judicial tienen generalmente una duración mayor que la del resto del Sistema, llegando incluso a varios años de juicios, por ello se hace muy difícil hacer comparaciones entre éste y los demás componentes.

Los recursos humanos que emplea son importantes. Pero funciona con pocos abogados, muchos de ellos a jornada parcial, y muchos postulantes al título de abogado por seis meses. La calidad de este componente se ve afectada con el hecho de que los postulantes participan de forma importante en los casos y que a los seis meses los abandonan al finalizar su periodo de práctica. Hay muchos postulantes por abogado, especialmente en la Región Metropolitana, lo cual incide en la calidad. La relación postulante/abogado varía de acuerdo a la región de que se trate. Por lo tanto, no es posible generalizar. En algunas regiones se cuenta con consultorios jurídicos que funcionan sin postulantes. Cabe destacar que la calidad de este componente no necesariamente significa ganar los juicios, ya que ello depende de muchos otros factores ajenos a las Corporaciones.

Las causas ingresadas a tribunales al año, por CAJ y PAJ, pasaron de 60.524 en 1999 a 67.637 en 2002 representando un aumento de 11.6%.

	1999	2000	2001	2002
Causas Ingresadas	60.524	61.323	59.456	67.673
Evolución		1.3%	-1.8%	13.8%

Las causas terminadas al año pasaron de 27.688 en 1999 a 56.627 en 2002 representando un aumento de 104.5% en dicho periodo

	1999	2000	2001	2002
Causas Terminadas	27.688	30.946	44.722	56.627
Evolución		11.8%	44.5%	26.6%

La relación entre las variables anteriores, causas terminadas y causas ingresadas, presentan una evolución porcentual de 45.7% en 1999 a 83.7% en 2002:

	1999	2000	2001	2002
Evolución Causas Terminadas / Causas Ingresadas a Trámite	45.7%	50.5%	75.2%	83.7%

Componente 4: Atención integral (jurídica, psicológica y social) a víctimas de delitos violentos.

El cuarto componente - atención integral a víctimas de delitos violentos – comienza a implementarse en el año 2001 y sus cifras no permiten hacer mayor análisis, más que decir que en el año 2002 las personas atendidas sobrepasaron las cinco mil y de ellas las que iniciaron juicio al final del año fueron poco más de mil doscientas.

El componente de atención integral a víctimas de delitos violentos funciona con una lógica distinta a los anteriores ya que se realizan las mismas actividades de dos componentes nombrados anteriormente (1° y 3°), con menor énfasis en el segundo (RAC), pero sobre una sola temática: las víctimas de delitos violentos. El seguimiento de un caso en este componente implica una suerte de "tratamiento" a las víctimas desde una perspectiva multidisciplinaria, tanto social, como psicológica y jurídica (en algunos casos también psiquiátrica), llegando casi siempre, por las características del delito, a la fase judicial. No en todos los consultorios de las CAJ o PAJ existe este componente. No hay antecedentes para decir si la calidad del servicio es buena. Las metas no están definidas a priori.

Las personas atendidas por los centros o unidades de atención por delitos violentos pasaron de 779 en el año 2000 y 5.207 en el 2002 representando un aumento del 568%.

	1999	2000	2001	2002
Personas atendidas	-	779	808	5.207
Evolución			3.7%	544.3%

Componente 5: Prevención y educación sobre derechos en la comunidad

La prevención y educación sobre derechos es el quinto componente del Sistema. La unidad de análisis de este componente son eventos, beneficiarios directos y beneficiarios indirectos. Estos últimos son importantes porque, aparte de la orientación, información y promoción entregada a los asistentes de los eventos, se pretende que estos agentes asistentes irradien los conocimientos a las personas que ellos representan o sobre las cuales tienen influencia. Por ejemplo si los asistentes son los directivos de las Juntas de Vecinos, los beneficiarios indirectos serán las familias completas integrantes de esa Junta de Vecino. Las estadísticas entregadas por las diferentes reparticiones no son confiables y muestran cifras inconsistentes.

El componente de prevención y educación sobre derechos quiere dar un servicio a la sociedad tanto a través de organizaciones y colectivos sociales como a través de medios de comunicación masivos (radios, diarios). Por ello se asegura el acceso de la justicia de los usuarios de forma indirecta, a diferencia de los componentes anteriores. La educación en este aspecto permite evitar que se produzcan los delitos y no sólo la atención de los ya cometidos. Asimismo, enseña a enfrentar los conflictos. En este componente los beneficiarios no son sólo las personas de escasos recursos, sino toda la población en general, especialmente si se trata de la prevención de delitos. En este componente las CAJ y el PAJ generan, crean, se integran o participan en redes sociales que tiene relación con estos temas. Las actividades desarrolladas en este componente tienen posibilidades de ser financiadas o cofinanciadas por

las municipalidades o por otras organizaciones involucradas. Respecto a la dimensión del componente son eventos realizados, más que usuarios propiamente.

El número de eventos realizados anualmente y el número de asistentes fueron los que se indican en la estadística siguiente. El aumento en el periodo de evaluación fue de 35.1% en eventos y 65.9 en asistentes:

	1999	2000	2001	2002
Eventos	593	790	799	801
Evolución Eventos		33.2%	1.1%	0.2%
Asistentes	31.686	46.227	57.272	52.552
Evolución Asistentes		45.9%	23.9%	-8.2%

Componente 6: Práctica a los postulantes al título de abogado

En el componente de formación práctica a los postulantes al título de abogado los beneficiarios no son las personas de escasos recursos, sino los postulantes. No está directamente relacionado al logro del propósito y del fin. Sólo se cumple una obligación legal, obteniéndose "mano de obra gratuita" para el Sistema, no siendo tanto un ámbito de preocupación por parte de él la mejora de la formación práctica de los postulantes al haber muchos por cada abogado. Los casos llevados por los postulantes pueden verse perjudicados por la duración fija de 6 meses que tienen las prácticas, periodo al final del cual abandonan las causas a otro nuevo postulante. Ello significa un perjuicio para los usuarios.

Junto a estos componentes identificados el Sistema está creando programas y proyectos para dar respuesta a diferentes necesidades sociales. Así por ejemplo el CAJ Región de Tarapacá y Antofagasta ha creado en calidad de programas un Centro de protección a la familia y violencia intrafamiliar (en convenio con SERNAM) y un Centro de protección juvenil (en convenio con SENAME). Además existen una serie de proyectos de distinta índole que se llevan a cabo en un periodo determinado.

Hay que tener en cuenta que los servicios prestados se pueden llevar a cabo tanto por consultorios fijos como móviles, lo cual hace que el servicio sea más accesible.

Por último el ejercicio de la abogacía hoy requiere una amplia especialización para dar un servicio de calidad, especialmente en materias jurídicas tales como penal, civil, laboral, menores, previsional, etc. Especialización que asegura la calidad del servicio, por lo que cuando en los consultorios existe un solo abogado, es difícil asegurar dicha calidad.

El número anual de postulantes que realizaron la práctica en las CAJ y su evolución en el periodo de evaluación son las que se muestran en la estadística siguiente. El aumento en el periodo fue de un 23.9%:

	1999	2000	2001	2002
Número Postulantes	1.499	1.552	1.620	1.857
Evolución		3.5%	4.4%	14.6%

Los componentes dan respuesta, en general, al propósito del Sistema. Existen cuatro componentes que dan plena satisfacción al propósito: orientación e información en derechos a usuarios, resolución alternativa de conflictos, patrocinio judicial y prevención y educación sobre derechos. El componente de atención integral a víctimas de delitos violentos corresponde a actividades especializadas de los componentes anteriores. Y el componente

de formación práctica de postulantes al título de abogado responde a otro propósito y/o son recursos humanos gratuitos para el Sistema que indirectamente aportan al cumplimiento de los otros componentes.

Los primeros cuatro componentes citados tienen una relación directa con el logro del propósito.

No se aprecian otros componentes necesarios para el logro del propósito.

3.1.2. Desempeño del Sistema a nivel de Propósito

(a) Beneficiarios Efectivos del Sistema

En teoría los beneficiarios efectivos del Sistema son todas aquellas personas que se ven beneficiadas directamente por las actividades desarrolladas por el Sistema, las que normalmente conforman un subconjunto de los beneficiarios objetivos y potenciales. Se produce una situación especial por cuanto la unidad de medida o unidad de análisis son "casos" que pueden representar a uno o más beneficiarios directos. Así por ejemplo, en una demanda por alimentos pueden haber varios beneficiarios directos y sin embargo se trata de un caso. Además no está claro tampoco si el número de atenciones se identifica con el número de veces que va una persona al Sistema. Esto es relevante en los casos que duran mucho tiempo. Por ejemplo, queda la duda de si en un caso judicial se pueden contabilizar varias atenciones. Por todo ello, no es correcto efectuar ciertas inferencias al comparar cifras de beneficiarios efectivos con beneficiarios objetivos o potenciales, las cuales están orientadas a un universo de población debidamente caracterizado (por ejemplo, la población pobre de una región determinada).

Por otra parte, el Sistema entrega estadística de beneficiarios que tienen distintas categorías entre ellos, como ser personas atendidas, beneficiarios, casos y causas, eventos, etc. Tampoco son sumables. Por ejemplo, los beneficiarios de los componentes dos y tres surgen de los mismos beneficiarios del componente uno y como una parcialidad de éste.

Por la importancia y representatividad del componente uno, se muestra a continuación la estadística y evolución que han tenido los beneficiarios de este componente:

	1999	2000	2001	2002
Beneficiarios	201.559	201.235	233.967	245.473
Evolución		0%	16,1%	21,8%

(b) Análisis de Cobertura

En el caso de este Sistema parece pertinente analizar la cobertura desde varios puntos de vista:

1. Las comunas atendidas. La población potencial "personas en estado de pobreza" puede seguir considerándose estable (aunque con pequeñas variaciones) en un lapso de cuatro años. La cobertura territorial del Sistema, en cambio, ha presentado importantes avances, de allí que se puede suponer un mayor alcance de los objetivos del Sistema.

2. La ampliación de la dotación de personal y de horarios de atención.

El CAJ del norte presentó un aumento entre 1998 y 1999 de 92.3% de abogados y de 300% de asistentes sociales.

El CAJ de la Región Metropolitana ha aumentado significativamente las horas profesionales entre 1996 y 1999: abogados creció en un 73 % y asistentes sociales en 116 %. En el CAJ de la Región del Bío Bío y para el tramo 1997- 1999 el aumento fue de 52.5 en abogados y 214.6 en asistentes sociales. En Valparaíso los abogados crecieron 60.8% y los asistentes sociales 471%.

3. La ampliación de centros de atención (móviles o fijos) en todas las zonas donde existe Tribunal.

(c) Focalización del Sistema

El Sistema está focalizado en aquellas personas que tienen dificultad de acceso a la justicia por razones de ingreso, ruralidad y desinformación, todas variables asociadas a la pobreza. Sin embargo, el Sistema se ha hecho cargo de otros factores que también inciden en el acceso justo y oportuno a la justicia, como es la promoción y educación en derechos y el acompañamiento a víctimas (social, psicológico además de judicial), lo cual lleva a que el Sistema se encuentre focalizado más bien en la vulnerabilidad de amplios sectores sociales (pobres no sólo por ingresos) en relación al acceso a la justicia. En general, la mayoría de los consultorios están ubicados en zonas de pobreza, lo cual hace una selección natural de los usuarios del Sistema.

En el capítulo "Nueva Misión de las Corporaciones de Asistencia Judicial" ¹⁴ se define como nueva misión 'Procurar el acceso a la justicia de aquellas personas que no pueden procurárselas por sí mismas, en especial las de escasos recursos'. Más que una ampliación del foco del Sistema se trata más bien de una complejización del concepto mismo de pobreza, lo que incide, lógicamente, en el creciente número de atenciones. La calificación de pobreza de las personas no se cumple en todos los casos, por ser de difícil control.

(d) Grado de satisfacción de los beneficiarios efectivos

No existen más antecedentes que el estudio "Valoración institucional de la CAJ: el punto de vista de los usuarios o clientes" realizado por el Dr. José Manuel Merino, Natacha Muñoz y Carolina Peña, Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Concepción, 2001. Dicho instrumento fue elaborado y aplicado durante el mes de julio de 2000 en 86 consultorios de la CAJ de la Región del Bío Bío, cuya jurisdicción abarca de las Regiones VIII a la XI, obteniéndose una muestra de 588 personas encuestadas.

De sus conclusiones destacamos lo siguiente:

1. "En general, el usuario tiene un elevado concepto y valora muy positivamente todos los aspectos de los servicios" que se le proporciona.

"El cliente encuentra que la CAJ es una institución accesible, que proporciona servicios jurídicos adecuados y que le hacen estar agradecidos y muy proclives a recomendarla entre sus amigos y conocidos".
2. "Más del 90% de los usuarios encuestados manifiestan que la acción profesional de la CAJ es buena o muy buena".
3. Los usuarios "valoran muy positivamente los resultados obtenidos en cada uno de los casos que los ha llevado a solicitar la asesoría o los servicios especializados de

¹⁴ Resumen ejecutivo de Diagnóstico de la situación actual del Sistema de Asistencia Jurídica, página 27.

la CAJ. De nuevo más del 90% de los usuarios encuestados concuerdan en valorar como buena o muy buena la acción del servicio en la consecución de resultados en el problema que los ha llevado hasta la institución.

Los usuarios de sexo femenino, de mayor nivel educacional, que asisten al consultorio con problemas de tipo penal y civil, son aquellas que valoran más positivamente los resultados obtenidos.

Sin embargo las personas más insatisfechas con la acción de la CAJ son quienes llegan a buscar ayuda para la resolución de problemas de tipo laboral y quienes han debido esperar más de un año en la tramitación de sus problemas.

Aquellos usuarios que se perciben y declaran como bien informados en los aspectos generales y jurídicos de sus tramitaciones, son los más satisfechos con la CAJ.”

4. “Los aspectos positivos mejor evaluados fueron los recursos humanos y profesionales”.
5. “Entre los aspectos negativos: el tiempo o duración que toman los procesos y algunos elementos de infraestructura”.
6. “Los usuarios tienden a percibir en alguna medida algunos niveles de inexperiencia entre algunos postulantes”.

Al panel le parece que las conclusiones del estudio realizado no se pueden extrapolar a toda la realidad del país, al ser un estudio realizado en una región muy concreta y respecto a un número escaso de personas.

3.1.3. Desempeño del Sistema a nivel de Fin

El Sistema ha contribuido al logro del Fin al permitir a las personas de escasos recursos tener no sólo una asesoría y defensa técnica gratuita por parte de un abogado. No se ha conformado con ello, sino que ha introducido nuevos componentes, además del judicial, en relación a que la población potencial que pertenece a los grupos más vulnerables del país tienen problemas complejos por lo que necesitan respuestas complejas que coadyuven a la asistencia jurídica en sentido estricto.

No se ha producido un efecto no planeado, ya que se entiende la asistencia jurídica en un sentido amplio que engloba una respuesta integral a los conflictos jurídicos que se pueden generar a estas personas de escasos recursos.

3.2. Conclusiones sobre la Eficacia y Calidad del Sistema

De los antecedentes aportados por el Sistema no es posible obtener conclusiones fehacientes, en tanto las estadísticas no son confiables. Los Informes de Gestión muestran que solo existen dos comunas que no tienen cobertura durante los cuatro años del periodo de evaluación. Respecto a la focalización, en general se cumple a las personas de escasos recursos, pero solo en el componente de “patrocinio judicial” se comprueba que se una persona de escasos recursos.

Los componentes dan respuesta en general al propósito del sistema, sin embargo dos de ellos no lo hacen en forma adecuada, uno por su transversalidad (atención de víctimas), es decir,

que incorpora iguales procesos de varios componentes, y otro porque no apunta directamente al propósito (postulantes).

En síntesis, el Sistema demuestra que, en lo principal, llega a la población que se propone atender con una oferta de servicios estrechamente vinculada a su fin y propósito. De hecho, como ya fue señalado con anterioridad, el Sistema va más allá de la población pobre al incluir la vulnerabilidad como un factor de atención.

En relación al desempeño de los componentes se puede establecer las siguientes conclusiones, en el entendido que las estadísticas respaldantes merecen importantes dudas y ameritan una revisión según se establece en Recomendaciones:

- **Componente 1: Orientación e información sobre derechos ciudadanos.** Las personas atendidas aumentaron un 21.8% en el periodo de evaluación, lo que se considera adecuado ya que ello significó poco menos de 45.000 personas más atendidas.
- **Componente 2: Resolución alternativa de conflictos.** Se considera de mucho impacto tanto para los usuarios como para el sistema judicial. Los casos atendidos en el periodo de evaluación aumentaron un 107%, equivalente a casi 18 mil usuarios. Asimismo, los casos donde se consiguieron acuerdo evolucionaron en un 124% equivalentes a poco más de once mil beneficiarios. Sin embargo, los días de trámite aumentaron en un 43% equivalentes a 24 días de tramitación. El porcentaje de casos con acuerdo se ha mantenido relativamente constante en el periodo, experimentando un leve aumento desde un 52% en 1999 a un 56% en 2002.
- **Componente 3: Patrocinio Judicial.** La calidad es cuestionable por cuanto se utiliza en forma masiva el recurso "postulante" que no tiene experiencia ni especialización. Tampoco hay abogados en cantidad suficiente además de que muchos de ellos están contratados a tiempo parcial. Las causas ingresadas tuvieron un aumento solo del 11.8% en los cuatro años del periodo de evaluación a diferencia de las causas terminadas que aumentaron en un 104.5% en dicho periodo y que en relación a las causas ingresadas presentan una evolución porcentual de 45.7% en 1999 a 83.7% en 2002.
- **Componente 4: Atención integral a víctimas de delitos violentos.** Representa una transversalidad respecto a la lógica de los otros componentes por cuanto se trata solo de un tema especializado. No hay antecedentes para evaluar la calidad de este componente pero tampoco los hay para dudar de ella. Este componente empezó a funcionar en el 2000 con 779 casos y en el 2002 se atendieron 5.207 casos, lo que representó una evolución de 568%.
- **Componente 5: Prevención y educación sobre derechos en la comunidad.** La prevención y promoción de los derechos de las personas es siempre positiva y no hay elementos que permitan dudar de su calidad, aun cuando faltan indicadores de evaluación. Entre 1999 y 2002 pasaron de 593 eventos a 801 con un aumento de 35%. En cuanto a asistentes a eventos (no se cuantifica beneficiarios de campañas de medios) hubo un aumento de 66%.
- **Componente 6: Práctica a los postulantes al título de abogado.** Existe obligatoriedad para ejecutar este componente pero no aporta directamente al logro del propósito. En cuatro años se pasó de 1.499 postulantes a 1.857 representando un 24% de aumento.

No es posible evaluar la calidad del servicio por cuanto no se disponen de estudios suficientes. Un único estudio que puede ser validado solo en la VIII Región permite establecer que "El cliente encuentra que la CAJ es una institución accesible, que proporciona servicios jurídicos adecuados y que le hacen estar agradecidos y muy proclives a recomendarla entre sus amigos y conocidos", que "más del 90% de los usuarios encuestados...manifiestan que la acción profesional de la CAJ es buena o muy buena" y que "los usuarios valoran muy positivamente los resultados obtenidos en cada uno de los casos que los ha llevado a solicitar la asesoría o los servicios especializados de la CAJ.

En cuanto a los indicadores de eficacia y calidad, definidos en la Matriz de Evaluación, y su evolución se muestran en Anexo IV.

4. EFICIENCIA Y ECONOMÍA DEL SISTEMA

El Sistema financiero y contable de las CAJ y el PAJ no registran información por componentes.

4.1. Análisis de Fuentes y Uso de Recursos Financieros

A continuación se presentan por año y fuente de financiamiento, los montos disponibles tanto por la CAJ como por el PAJ y un cuadro con el consolidado. El Gasto Efectivo para el periodo de evaluación solo se encuentra disponible por año y glosa presupuestaria.

Cuadro N° 4.1.1.
Fuentes de Financiamiento de las Corporaciones de Asistencia Judicial
(Miles de \$ 2003)

Fuentes de Financiamiento	1999	2000	2001	2002
1. Aporte Fiscal Directo	4.753.083	4.941.436	5.305.301	6.401.782
2. Transf. instituciones públicas	358.353	367.439	324.270	407.344
3. Otras Fuentes (aporte de terceros, aporte de beneficiarios)	1.192.678	1.189.694	1.272.283	1.165.085

Fuente: Elaboración propia con datos entregados por el Ministerio de Justicia

Análisis.

a) Aporte Fiscal Directo. El Aporte Fiscal Directo representa la principal fuente de financiamiento de las Corporaciones de Asistencia Judicial. Entre los años 1999 y 2002 la incidencia de esta fuente para el conjunto de las Corporaciones fue, para cada uno de esos años, de 75%; 76%; 77% y 80%, siendo de un 7,95% el diferencial entre el último y el primer año. La distribución del Aporte Fiscal por Corporación es la siguiente:

Año 1999: Norte 5.8%; Valparaíso 22.9%; Metropolitana 41.8 y Bío Bío 29.5%.

Año 2000: Norte 5.7%; Valparaíso 24.2%; Metropolitana 36.3 y Bío Bío 33.8%.

Año 2001: Norte 5.7%; Valparaíso 24.4%; Metropolitana 36.0 y Bío Bío 33.9%.

Año 2002: Norte 7.9%; Valparaíso 24.0%; Metropolitana 35.3 y Bío Bío 32.7%.

Como puede apreciarse de los porcentajes anteriores, en el periodo de cuatro años analizados, las CAJ regionales han aumentado en forma relativa los aportes fiscales en 2.1% (Norte), 1.1% (Valparaíso) y 3.2% (Bío Bío) y la Metropolitana ha disminuido su participación en un 6.5%. Es importante tener en cuenta esta situación porque la CAJ Metropolitana posee más del 50% de toda la población del país. Al respecto, en el Ministerio de Justicia se explica esta situación diciendo que "obedece también a la generación de nuevos proyectos", es decir, que se financian proyectos independientes de la CAJ que lo presenta.

b) Transferencias de otras Instituciones Públicas. Estas transferencias corresponden principalmente a los aportes del SENAME destinadas exclusivamente a las CAJ regionales, incorporándose solo en el año 2000 aportes del SERNAM y del Ministerio del Interior solo para la CAJ Metropolitana. El orden de estos aportes es de 6% en 1999 y 2000 y 5% en el 2001 y 2002 respecto al total de los aportes recibidos por las CAJ. En todo caso, la CAJ más beneficiada con aportes del SENAME es la de Valparaíso. Cabe aclarar que estas transferencias corresponden a proyectos específicos que funcionan con personal y operación diferente a la de los consultorios jurídicos.

c) Otras Fuentes de Financiamiento. Corresponden en su gran mayoría a aportes efectuados por las Municipalidades, en menor importancia a un porcentaje de las ganancias monetarias obtenidas cuando se ganan los juicios (incorrectamente llamadas costas¹⁵) y a una serie de

¹⁵ En la sección 4.3.2. se efectúa un análisis más profundo de esta situación

otros ingresos derivados principalmente de aportes de varias instituciones por proyectos o eventos realizados en conjunto. La participación relativa de esta fuente en el total del financiamiento ha sido de un 19% en 1999, 18,3% en 2000, 18% en 2001 y 14.6% en 2002. La CAJ Metropolitana es la que obtiene mayor porcentaje de financiamiento de esta fuente proveniente principalmente de convenios municipales.

Cuadro N° 4.1.2.

**Fuentes de Financiamiento del Programa de Asistencia Jurídica "Acceso a la Justicia"
(Miles de \$ 2003)**

Fuentes de Financiamiento	1999	2000	2001	2002
1. Aporte Fiscal Directo	1.323.661	1.340.144	1.472.659	1.789.123
2. Transf. instituciones públicas	-	-	41.923	106.939
3 Otras Fuentes (aporte de terceros, aporte de beneficiarios)	332.327	386.609	401.317	372.190

Fuente: Elaboración propia con datos entregados por el Ministerio de Justicia

Análisis.

a) Aporte Fiscal Directo. El aporte fiscal al PAJ ha sido de 79,9%, 77,6%, 76,9% y 78,9% entre 1999 y 2002 en proporción al total del financiamiento de las CAJ. Sin embargo, entre un año y otro los aportes han ido en aumento en la forma que se indica: 1.3% en el 2000, 9.9% en el 2001 y 21.5% en el 2002. En total, el aumento ha sido de un 35.2% entre el 2002 y 1999.

b) Transferencias otras instituciones públicas. El PAJ solo ha recibido aportes del SENAME en el 2001 (2,2%) y del SENAME y SERNAM en el 2002 (4,7%).

c) Otras Fuentes. Proviene principalmente de convenios municipales y representan del total del financiamiento del PAJ para cada año un 20%, 22,4%, 21% y 16,4% desde 199 hasta 2002. Las costas representan menos del 1.1% en cada año.

Cuadro N° 4.1.3.

**Consolidado de Fuentes de Financiamiento CAJ y PAJ 1999 - 2002
(Miles de \$ 2003)**

Fuentes de Financiamiento	1999	2000	2001	2002
1. Aporte Fiscal Directo	6.076.744	6.281.580	6.777.960	8.190.905
2. Transf. instituciones públicas	358.353	376.439	366.193	514.283
3 Otras Fuentes (aporte de terceros, aporte de beneficiarios)	1.525.005	1.576.203	1.673.600	1.573.276
Total Fuente de Financiamiento	7.960.103	8.225.322	8.827.754	10.242.464

Fuente: Elaboración propia con datos entregados por el Ministerio de Justicia

Análisis.

En forma consolidada, los aportes fiscales directos han tenido un aumento de un 35% en los cuatro años. Las transferencias un 44% y otras fuentes un 3%. Cabe destacar que lo relevante está dado por el aumento de los aportes fiscales en el último año con un alza de un 21%.

Cuadro N° 4.1.4.
Desglose del Gasto Efectivo Total Sistema en Personal, Bienes y
Servicios de Consumo, Inversión y otros
(Miles de \$ 2003)

Clasificador Presupuestario	1999	2000	2001	2002
1. Personal	6,023,291	6,943,192	7,348,759	8,232,006
2. Bienes y Servicios de Cons.	1,008,417	1,138,948	1,165,240	1,239,349
3. Inversión	491,381	303,490	174,182	449,169
4. Otros	125,107	177,042	121,497	234,933
TOTAL	7.648.196	8.562.673	8.809.678	10.155.457

Fuente: Elaboración propia con datos entregados por el Ministerio de Justicia

Análisis.

Respecto a los gastos efectivos del Sistema, el Ministerio entregó información de éste con su desglose según su clasificación presupuestaria por año. La evolución del gasto efectivo total tuvo un crecimiento de un 12% en el periodo 2000/1999; un 2,9% en el periodo 2001/2000 y un 15,3% en el 2002/2001. La estructura del gasto se mantiene en forma similar durante los cuatro años, representando los ítem 1 y 2 entre el 92 y 96%. Esta situación es característica del sector público chileno donde la mayor parte del gasto corresponde a pago del personal de las instituciones.

La evolución del gasto efectivo del total del Sistema representó un aumento del 32,8% entre 1999 y 2002. La justificación de este aumento se debe fundamentalmente al aumento del ítem "personal" (36,7%) y a "otros" (87,8%), siendo el primero de mayor peso estructural en la distribución del gasto. El ítem "inversión" fue el único que bajó (8,8%). En términos estructurales, se mantiene la distribución en forma similar en todos los años, siendo de 81% como media en "personal", 13% en "bienes y servicios", 4% en "inversión" y 2% en "otros".

El gasto efectivo es consistente con el presupuesto y lo es también con la estructura presupuestaria "normal" de los organismos del Estado, esto es que la mayor parte del presupuesto se destina a "personal". Cabe destacar que en el caso de las CAJ y PAJ el insumo principal para llevar a cabo los objetivos institucionales son los abogados y otros tipos de personal (asistentes sociales, psicólogos, administrativos). Este gasto sería mucho mayor si hubiera que reemplazar a los "postulantes" que participan en los procesos judiciales en forma gratuita y que representan 870 mil horas anuales. En todo caso, el reemplazo hipotético de los postulantes no es necesariamente por abogados, ya que el sistema judicial chileno permite la participación de otros agentes como son los procuradores por ejemplo, que tienen un costo menor que los abogados.

4.2. Análisis de Eficiencia del Sistema

4.2.1. Análisis de eficiencia actividades y/o componentes

A juicio del panel, el Sistema cuenta con menos recursos de los que realmente se requiere para cumplir su propósito declarado. En cuanto a recursos humanos, existen carencias de abogados en la mayoría de los consultorios, según lo declarado por los directivos del Sistema, notándose ello entre otras cosas por el exceso de acusas de cada abogado, por la cantidad excesiva de postulantes a cargo de cada uno de ellos, la necesidad de trabajar muchas más horas que las contratadas porque están motivados, situación válida tanto para abogados como para otros profesionales. En todo caso se trata de apreciaciones generalizadas pero sin estudios en profundidad. Más aun, la existencia de recursos humanos

gratuitos como son los postulantes y la existencia de convenios para el funcionamiento en algunas municipalidades hacen pensar que se ha hecho un esfuerzo importante en operar al menor costo posible. Por otra parte, se puede establecer que el pago al personal de planta o a honorarios es similar al del sector público lo que no lo hace muy atractivo del punto de vista del mercado. En cuanto a recursos físicos, según los antecedentes disponibles, aún existen carencias de recursos materiales como espacios físicos, computadores, software, entre otros.

A juicio del panel no se aprecia ninguna actividad, proceso o componente que no se esté llevando a cabo para mejorar la eficiencia. Sin embargo, esta apreciación debe hacerse consistente con las recomendaciones efectuadas en la sección VI de este informe.

De acuerdo al modelo de asistencia gratuita que se proponga en una nueva ley, situación en que todos los agentes que intervienen actualmente están de acuerdo que debe formularse, es posible pensar en diversos procesos que pueden externalizarse, como es el caso de subcontratar (mediante licitación por ejemplo) a abogados o estudios de abogados que se hagan cargo de la atención de los casos que le corresponde atender al Sistema. El panel estima que la línea de trabajo futura debe ser concordante con las reformas que se están realizando en otras áreas del Ministerio de Justicia (Defensoría Penal Pública por ejemplo).

De los cuadros solicitados llenar en esta sección en el formato de evaluación de la DIPRES, solo es posible cumplir con el costo promedio por beneficiario (atenciones).

Cuadro Nº 4.2.1.1.
Costo Promedio por Atenciones, total Sistema
(Miles de \$ 2003)

	1999	2000	2001	2002
Total Atenciones	315.293	368.177	410.431	458.206
Gasto Efectivo	7.648.196	8.562.673	8.809.678	10.155.457
Costo Promedio por Atenciones	24,26	23,26	21,46	22,26

Fuente: Elaboración propia con datos entregados por el Ministerio de Justicia

El panel no se compromete en efectuar un análisis concluyente de estas cifras ya que existen fuertes fundamentos para considerar que en ellas hay errores o unidades de análisis que no hacen sumables las cifras presentadas. Por otra parte, tanto las CAJ como el PÄJ han ido incorporando líneas de acciones que no han tenido evaluaciones económicas ni representan centros de costos, como son los centros móviles y los centros de mediación.

Con todo, las "atenciones" y dada las restricciones establecidas más arriba, se puede señalar que aumentaron de 315.293 a 458.206 representando un 45% de crecimiento. Asimismo, el presupuesto creció de M\$7.648.196 en 1999 a M\$10.155.457 en 2002. De la relación entre ambas variables, resulta que el costo promedio por "atenciones" evolucionó de M\$24.26 a M\$ 22.26 en el mismo periodo. Entre los motivos que explican esta evolución está el hecho que aumentaron las "atenciones" de menor costo aparente (utilizan menos recursos) como son las de "orientación e información" (21.8%) y RAC (107%), versus las de mayor costo que aumentaron menos en el periodo (11,6% en "patrocinio judicial" "). El caso de "víctimas de delitos violentos", también de alto costo por la cantidad de recursos que se asigna a cada caso, si bien aumentó un porcentaje alto (568%), es poco incidente por la baja cantidad absoluta.

4.2.2. Gastos de Administración

La cifras entregadas por el Ministerio de Justicia muestran que los gastos de administración pasaron de M\$ 1.260.750 en 1999 a 1.446.378 representando un 14.7% de aumento.

Comparados con el total del Gasto Efectivo anual, los gastos de administración pasaron de un 16.5% a un 14.2%. La existencia de diferencias en las bases estadísticas hacen que un análisis de estas cifras no sean significativas (algunas de ellas son estimadas por las Direcciones respectivas). Con todo, si bien el porcentaje de los gastos de administración respecto al total de gastos efectivos se ven en disminución, ello se debe al aumento del total de gastos antes que una disminución de los mismos.

**Cuadro N° 4.2.2.1.
Gasto de Administración, Total Sistema
(Miles de \$ 2003)**

año	Gtos. Adm.	Ctos. Comp.	Tot. Gtos. Efect.	% GA/TGE
1999	1,260,750	6,387,446	7,648,196	16.5
2000	1,468,975	7,093,698	8,562,673	17.2
2001	1,440,456	7,369,222	8,809,678	16.4
2002	1,446,378	8,709,079	10,155,457	14.2

Fuente: Elaboración propia con datos entregados por el Ministerio de Justicia

La cifras del cuadro anterior muestran los gastos de administración de las cuatro CAJ y del PAJ. Por diferencia con el total de gastos efectivos de cada año se obtiene el monto total gastado por los componentes. Asimismo, se calcula el porcentaje que representan los gastos de administración sobre el total de gastos efectivos del Sistema. Comparado con otras instituciones este gasto aparece relativamente alto siendo normal un gasto de administración que varía entre el 8% y el 10%.a nivel institucional. En todo caso, las cifras entregadas por las CAJ no son exactas por cuanto al menos una de ellas determina los gastos de administración en forma estimativa (Valparaíso) y otra muestra gastos de administración por sobre el 30% (Norte), situaciones que hacen pensar que no existen centros de costos adecuadamente definidos.

4.3. Análisis de Economía

4.3.1. Ejecución presupuestaria del Sistema

**Cuadro N° 4.3.1.1.
Presupuesto del Sistema y Gasto Efectivo
(Miles de \$ 2003)**

	Presupuesto Asignado	Gasto Efectivo	%
1999	8.288.173	7.648.196	92
2000	8.626.374	8.562.673	99
2001	8.912.983	8.809.678	99
2002	10.333.637	10.155.457	98

Fuente: Elaboración propia con datos entregados por el Ministerio de Justicia

Análisis.

A nivel general se da una buena relación entre lo gastado efectivamente y lo presupuestado. En los tres últimos años esta relación es superior al 98%. El año 1999 es de un 92%. Si se compara el comportamiento entre las CAJ y el PAJ, este último es más parejo, siendo de un 100% en los tres primeros años y en el último de un 97.5%. En las CAJ es en el primer año cuando se produce una baja de cumplimiento a un 90% y en años siguientes es por sobre el 98%. Asimismo, tanto en las CAJ como en el PAJ el cumplimiento de la Clasificación Presupuestaria "Personal" es cercana al 100% a excepción de las CAJ en el año 1999 que se

cumple en un 94.5%. En este año la mayor incidencia de este incumplimiento lo dan la CAJ Norte (89.3%) y la Metropolitana (88.5%).

En general se aprecia que el PAJ tiene un cumplimiento más parejo entre sus diferentes partidas, excepto en algunas de menor incidencia donde se sobrepasan con creces lo presupuestado (17%, 280%, 11% son algunos ejemplos). La principal partida es siempre "personal" y se cumple entre el 98.6 y 100% en los cuatro años. El año 2000 no se presupuestó la partida "inversión" pero igual se efectuó un gasto de 2 millones y medio. En el año 2002 se aprecia una baja de cumplimiento en casi todas las partidas.

Las CAJ tiene un cumplimiento más disparejo tanto entre partidas como en los diferentes años. La partida de menor cumplimiento en los cuatro años fue "inversión" (83%, 77.2%, 80%. Y 68.7% respectivamente) y en especial esta situación se da con más fuerza en la región Metropolitana (69.4%, 61%, 57.9% y 67.8% respectivamente). A nivel de regiones, la CAJ del Bío Bío es la que tiene un comportamiento más parejo entre sus diferentes partidas.

Un aspecto que llama la atención es que tanto en las CAJ como en el PAJ se producen mayores gastos que lo presupuestado lo que da cuenta de cierta flexibilidad en la estructura presupuestaria. La explicación entregada por el Ministerio de Justicia es que ello se debe a que los ingresos del periodo fueron superiores a lo presupuestado. Lo anterior significa entonces que no se entregan estadísticas de ingresos como contrapartida de los gastos sino solamente lo presupuestado.

El panel estima que el comportamiento presupuestario general de todo el Sistema (98%) es adecuado, ya que pueden existir muchos factores que impidan el cumplimiento exacto del gasto. Además, el concepto de presupuesto con fondos públicos es el de tope o máximo.

4.3.2. Aportes de Terceros

El Sistema ha demostrado en forma constante su capacidad de allegar recursos para financiar sus gastos e inversiones. Estos provienen fundamentalmente de: a) transferencias de recursos de organismos públicos donde destaca el SENAME en forma importante, seguido por el SERNAM. Esta situación se da con más fuerza en las CAJ que en el PAJ, institución esta última que recibió aporte del SENAME en los dos últimos años y del SERNAM solo en el año 2002. b) Otras Fuentes de Financiamiento cuyo principal sostenedor son los convenios municipales (además se allegan fondos por "costas" y otros ingresos). El tema de las costas, que podría considerarse "como si fuera aporte de los beneficiarios", se analiza con mayor profundidad en el apartado 4.3.3.

Cuadro N° 4.3.2.1.
Proporción de Aportes de Terceros del Sistema respecto al
Total del Financiamiento
(Miles de \$ 2003)

Año	Aporte Terceros	Total Financiamiento	% Aporte del Total
1999	1,883,358	7,960,103	23.7
2000	1,952,642	8,225,322	23.7
2001	2,039,793	8,827,754	23.1
2002	2,087,559	10,242,464	20.4

Fuente: Elaboración propia con datos entregados por el Ministerio de Justicia

Los aportes de terceros muestran una tendencia sostenida de aumento pasando de 1.883.358 en 1999 a 2.087.358 en el 2002 representando un alza de un 10.8% en todo ese periodo.

Asimismo, en relación al total del financiamiento dichos aportes representaron un 23.7% en 1999 y en el 2000, un 23.1% en el 2001 y un 20.45 en el 2002. La baja proporcional del último año se debe principalmente a dos factores: disminución en casi 200 millones de los convenios municipales y un aumento significativo de los aportes fiscales.

4.3.3. Recuperación de Costos

El Sistema de Asistencia Pública Jurídica Gratuita es un servicio para la población de escasos recursos y como su nombre lo indica, es gratuita. Sin embargo, el Sistema judicial chileno establece que la parte que pierde un juicio debe pagar a la que lo gana los gastos personales y procesales efectuados en el juicio. Es el Juez respectivo quien fija el monto de este pago, que se denomina "costas". Por ley, los beneficiarios atendidos por las CAJ no pagan costas por motivos de declararse su "privilegio de pobreza". El Código del Trabajo establece en su art. 427 que las costas personales pertenecen a las Corporaciones de Asistencia judicial. Asimismo, el Código Orgánico de Tribunales en su art. 594 establece que en los juicios ganados, el beneficiario debe aportar un décimo de lo ganado a las Corporaciones.

En el cuadro 4.3.3.1. se muestra los montos actualizados de estas partidas por año y en el cuadro N° 4.3.3.2. se muestra la proporción relativa de ellas respecto al total del financiamiento (el valor de las costas son parcialidades de la glosa "otras Fuentes"):

Cuadro N° 4.3.3.1.
Monto de las costas recibidas por CAJ y PAJ
(Miles de pesos de 2003)

Año	CAJ	PAJ	TOTAL
1999	112.753	6.507	119.260
2000	157.344	19.173	176.517
2001	125.147	23.396	148.543
2002	125.911	25.245	151.156

Fuente: Elaboración propia con datos entregados por el Ministerio de Justicia

Cuadro N° 4.3.3.2.
Porcentaje de las costas respecto al total del financiamiento
(Miles de pesos de 2003)

Año	Total Costas	Total Financiamiento	% Costas sobre Financiamiento
1999	119.260	7.960.103	1.6%
2000	176.517	8.225.322	2.1%
2001	148.543	8.827.754	1.7%
2002	151.156	10.242.464	1.5%

Fuente: Elaboración propia con datos entregados por el Ministerio de Justicia

Análisis.

Si bien no corresponde buscar recuperación de costos en un Sistema que entrega servicios en gratuidad, se aprovecha el modelo vigente que obliga pagar costas al perdedor de un juicio. Es además la ley vigente la que obliga pagar un monto (10%) de lo ganado por el beneficiario a la CAJ respectiva. Este último pago no corresponde necesariamente a un concepto de costas, pero es así como se contabiliza en las CAJ y en el Ministerio de Justicia esta partida.

4.4. Conclusiones sobre la Eficiencia y Economía del Sistema

Siendo el ítem "aporte fiscal directo" el más importante en cuanto a monto, cabe destacar que en los cuatro años del periodo de evaluación ha habido una importante inyección de recursos al sistema, ya que se aumento en un 35% del cual la mayor parte (21%) se efectuó en el año 2002. Respecto de la aplicación de recursos por clasificador presupuestario se aprecia que la mayor parte de los recursos se aplica a Personal (81% durante 2002). Esta situación es característica del sector público chileno y es lo que se traduce en un presupuesto de "continuidad", dejando poco margen para gestionar los recursos institucionales.

A juicio del panel, el Sistema cuenta con menos recursos de los que realmente se requiere para cumplir su propósito declarado. En cuanto a recursos humanos, existen carencias de abogados en la mayoría de los consultorios, según lo declarado por los directivos del Sistema, notándose ello entre otras cosas por el exceso de acusas de cada abogado, por la cantidad excesiva de postulantes a cargo de cada uno de ellos, la necesidad de trabajar muchas más horas que las contratadas porque están motivados, situación válida tanto para abogados como para otros profesionales. En todo caso se trata de apreciaciones generalizadas pero sin estudios en profundidad. Más aun, la existencia de recursos humanos gratuito como son los postulantes y la existencia de convenios para el funcionamiento en algunas municipalidades hacen pensar que se ha hecho un esfuerzo importante en operar al menor costo posible. Por otra parte, se puede establecer que el pago al personal de planta o a honorarios es similar al del sector público lo que no lo hace muy atractivo del punto de vista del mercado. En la CAJ Metropolitana se declaró que los honorarios de los abogados del PAJ son mayores que los de las CAJ. Además, según los antecedentes disponibles, aún existen carencias de recursos materiales como espacios físicos, computadores, entre otros.

En cuanto a recursos físicos, según los antecedentes disponibles, aún existen carencias de recursos materiales como espacios físicos, computadores, software, entre otros

Respecto a los gastos de administración, estos representan entre un 16% y un 14% del total de los gastos efectivos del sistema. Ello se considera un poco alto, sin embargo estas cifras no son concluyentes debido a debilidades en las fuentes de información. Comparados con el total del Gasto Efectivo anual, los gastos de administración pasaron de un 16.5% a un 14.2%. La existencia de diferencias en las bases estadísticas hacen que un análisis de estas cifras no sean significativas (algunas de ellas son estimadas por las Direcciones respectivas). Con todo, si bien el porcentaje de los gastos de administración respecto al total de gastos efectivos se ven en disminución, ello se debe al aumento del total de gastos antes que una disminución de los mismos.

El sistema ha demostrado capacidad para allegar recursos de terceros por cuanto este nivel ha sido cercano al 17% en los cuatro años de evaluación. Los aportes de terceros muestran una tendencia sostenida de aumento representando un alza de un 10.8% en todo ese periodo. Asimismo, en relación al total del financiamiento dichos aportes representaron entre un 23.7% en 1999 y un 20.45 en el 2002. La baja proporcional del último año se debe principalmente a dos factores: disminución en casi 200 millones de los convenios municipales y un aumento significativo de los aportes fiscales.

El Sistema es gratuito por lo que no correspondería pretender recuperar costos de los beneficiarios, sin embargo existen normas legales que sí lo permiten.

Desde antes del periodo de evaluación se han ido incorporando líneas de acciones que implican la utilización de recursos en forma importante y diferentes a los habitualmente utilizados en los consultorios, sin tener claridad o evaluación de su conveniencia.

Respecto al costo promedio por atenciones, éste evolucionó de M\$24.26 a M\$ 22.26 en el mismo periodo. Entre los motivos que explican esta disminución está el hecho que aumentaron las "atenciones" de menor costo aparente (utilizan menos recursos) como son las de "orientación e información" (21.8%) y RAC (107%), versus las de mayor costo que aumentaron menos en el periodo (11,6% en "patrocinio judicial"). El caso de "víctimas de delitos violentos", también de alto costo por la cantidad de recursos que se asigna a cada caso, si bien aumentó un porcentaje alto (568%), es poco incidente por la baja cantidad absoluta.

El panel estima que el comportamiento presupuestario general de todo el Sistema (98%) es adecuado, ya que pueden existir muchos factores que impidan el cumplimiento exacto del gasto. Debe recordarse que la mayor parte del gasto es en personal lo que tiene muy poca posibilidad de variación. Además, el concepto de presupuesto con fondos públicos es el de máximo autorizado.

5. JUSTIFICACIÓN DE LA CONTINUIDAD

5.1. Análisis y Conclusiones de Aspectos relacionados con la Justificación de la Continuidad del Sistema

En la actualidad, la existencia de personas con escasos recursos en el país¹⁶ hace necesaria la continuidad del Sistema para dar respuesta a los posibles conflictos jurídicos que puedan tener estas personas, garantizando así el derecho a la orientación y a la defensa jurídica que tiene toda persona independientemente de su nivel de riqueza.

El Sistema nacional de asistencia jurídica pública y gratuita brinda así la posibilidad de hacer efectiva la igualdad de todas las personas ante la ley, al otorgar a las personas de escasos recursos, servicios para la solución de sus conflictos jurídicos.

Existe consenso entre los diferentes agentes que intervienen en el proceso de entregar servicios de orientación y de defensa jurídica en que si bien existe necesidad de este servicio y que es necesario para el largo plazo, la forma de entregarla y la institucionalidad de respaldo debe ser modificada.

6. SOSTENIBILIDAD DEL SISTEMA

6.1. Análisis y Conclusiones de Aspectos relacionados con la Sostenibilidad del Sistema

Desde hace 10 años aproximadamente se viene intentando generar una normativa que permita tener una institucionalidad para atender el mandato constitucional de dar acceso a la justicia a las personas que no la tienen y que se asume que son los pobres de este país. Actualmente se está diseñando un nuevo intento de modelar esta situación en el Ministerio de Justicia pero ello aún se encuentra a nivel de ideas.

¹⁶ CASEN 2000.

Esta misma situación demuestra que la institucionalidad actual no es sostenible sin una nueva Ley que reordene el Sistema Nacional de Asistencia Jurídica Gratuita y acabe con el Sistema paralelo de las CAJ y el PAJ. El Programa creado en el Ministerio de Justicia denominado "Acceso a la Justicia" lleva más de siete años proponiendo alternativas de soluciones, y sin perjuicio que su accionar sea positivo, no se aprecia como razonable que exista una duplicidad en la entrega de atenciones entre las Corporaciones y el Programa "Acceso a la Justicia".

Por otra parte también debe resolverse el tema de la obligatoriedad de las Corporaciones de dar práctica profesional a los postulantes al título de abogado, lo cual distorsiona el tema del personal que da atención a los usuarios del Sistema, ya que la gratuidad de este recurso y la temporalidad de su prestación (seis meses) atentan contra la calidad del servicio prestado.

La demanda por los servicios prestados por una asistencia jurídica pública y gratuita no es posible dimensionarla exactamente, lo que se traduce en que tampoco es posible definir una oferta equilibrada, en especial en lo relacionado a la cantidad de recurso especializado que se requiere para prestar los servicios de una asistencia jurídica. Más aun cuando existen dudas o al menos importantes diferencias de opiniones entre los entendidos en estas materias, en cuanto a cuáles son las fronteras de estas prestaciones: ¿hasta dónde el Sistema jurídico puede hacerse cargo de situaciones sociales, económicas, psicológicas e incluso psiquiátricas de los beneficiarios?, aun cuando estas variables estén relacionadas con aspectos jurídicos

La sostenibilidad del Sistema visto desde la perspectiva del recurso humano, principalmente abogados, se aprecia débil al considerar las bajas remuneraciones ofrecidas por el Sistema y las alternativas existentes en el sector privado y público, especialmente en el caso de los abogados. Todo ello a pesar de la vocación y la dedicación del personal del Sistema.

La falta de claridad de un modelo institucional sostenible tampoco permite tener claridad respecto de materias presupuestarias y de financiamiento lo que se transforma en un riesgo importante para la entrega del servicio por parte de las Corporaciones. No existe actualmente un conocimiento, ni siquiera aproximado, de cuanto es el costo de prestar una atención gratuita, para asegurar un equitativo acceso a la justicia a aquellos que no tienen esta posibilidad. El Ministerio de Justicia dice que las CAJ cuentan con Sistemas contables desagregados por región y por consultorio, sin embargo, la información generada es contradictoria, incoherente y no homogénea en muchos casos.

Al respecto, se ha efectuado un proceso de reflexión y estudio, explorándose distintos modelos organizacionales. Entre marzo y setiembre de 2003, se está desarrollando la preparación de un anteproyecto de Ley y evaluación socioeconómica de un nuevo Sistema Nacional de Asistencia Jurídica Gratuita.

7. ASPECTOS INNOVADORES DEL PROGRAMA

7.1 Análisis y Conclusiones de Aspectos Innovadores del Programa

El Sistema no ha tenido innovaciones en el período a evaluar. Sin embargo, ha ido incorporando recursos materiales y personales (experiencia, y en muchas ocasiones, motivación y vocación), pero no tanto para dar una mejor respuesta al derecho a la asesoría y defensa técnica que tiene toda persona a través de un abogado, sino para atender otros componentes y necesidades relacionados más con el Acceso a la Justicia y con un nuevo

Modelo de Justicia, que con la Asistencia Jurídica Gratuita a las personas de escasos recursos.

III. PRINCIPALES CONCLUSIONES

No obstante los significativos avances logrados, aún prevalecen una serie de deficiencias, que dicen relación con la organización de las instituciones, con la normativa legal que las rige, con los sistemas de financiamiento, etc. El Sistema se sostiene básicamente con la dedicación y compromiso de sus funcionarios.

Los siguientes elementos pueden ser identificados como quiebres del actual Sistema:

1. El Sistema de Asistencia Jurídica Gratuita, múltiple, no uniforme ni integrado, está formado por una estructura paralela de 4 CAJ autónomas y un PAJ gubernamental.
2. Los mecanismos de recogida y procesamiento de datos estadísticos del Sistema son incoherentes e incompletos, dando una información no homogénea ni consolidada. El SEG no ha funcionado.
3. Aún cuando el Ministerio de Justicia efectúa una coordinación y un trabajo con las cuatro Corporaciones y el PAJ, este trabajo se torna más complejo al momento de establecer criterios de estandarización, tanto en los procedimientos como en las políticas de atención y estándares de calidad.
4. El propósito del Sistema de dar una asistencia jurídica y judicial gratuita a las personas de escasos recursos se ha incrementado intencionadamente, dando respuesta a otras necesidades de los ciudadanos a través de los actuales "Consultorios Jurídico Sociales". La Constitución en su artículo 19 número 3 sólo asegura a las personas de escasos recursos *asesoramiento y defensa jurídica*.
5. El estatuto legal que rige a las Corporaciones se considera inadecuado para su buen funcionamiento. Se ha definido un nivel de autonomía que escapa a una buena coordinación y responsabilidad del Sistema.
6. La existencia de postulantes al título de abogado, como gran parte de los recursos humanos del Sistema, no garantiza una asistencia jurídica de calidad. La obligatoriedad de las Corporaciones de dar práctica profesional a los postulantes al título de abogado, distorsiona el tema del personal que da atención a los usuarios del Sistema, ya que la gratuidad de este recurso y la temporalidad de su prestación (seis meses) atentan contra la calidad del servicio prestado. Los postulantes no necesariamente tienen la suficiente experiencia y formación.
7. Los Centros de Mediación y de Asistencia a Víctimas de Delitos Violentos "separados" de los consultorios rompen la racionalidad del Sistema. No sólo reciben usuarios derivados de los consultorios sino también demanda espontánea.

IV. RECOMENDACIONES PRIORIZADAS

Las recomendaciones van encaminadas a clarificar y dar más racionalidad y lógica al Sistema. Así, se han propuestos dos tipos de recomendaciones: **las operativas** que tienden a mejorar la forma de entregar los bienes o servicios (a ejecutar antes o mientras se ejecutan las estratégicas), y **las estratégicas** que van al fondo de las situaciones conflictivas del sistema y cuyas soluciones de que muchas de ellas dependen de agentes externos al Sistema, como pueden ser modificar normas (congreso) o definiciones políticas de nivel gubernamental.

a. Recomendaciones operacionales

1. En relación a Sistemas de Información y Estadísticas

- 1.1. Efectuar a nivel de consultorios una auditoría administrativa que permita conocer las unidades de análisis que se registran para cada uno de los componentes: beneficiarios, personas atendidas, casos y otros.
- 1.2. Establecer formatos únicos de captura de información de entrada o básica en el contexto de los sistemas de información actualmente vigente. Deben considerarse tanto para alimentar procedimientos manuales como electrónicos.
- 1.3. Validar en todas las CAJ el o los sistemas de información orientados a consolidar la información capturada.
- 1.4. Dotar a los consultorios de los dispositivos electrónicos (computadores o terminales). Establecer diagnóstico y programar necesidades. Considerar en próximo periodo presupuestario.
- 1.5. Universalizar un sistema de seguimientos de causas judiciales y extrajudiciales. Verificar existencia actual en CAJ y aprovechar los sistemas existentes.

2. En relación a aspectos organizacionales y de gestión

- 2.1 Efectuar una proposición que permita establecer en forma universal centros administrativos – contables. Estos pueden ser los Consultorios Jurídicos, que tengan una cobertura geográfica o poblacional determinada y que de ellos dependan cualquier otra unidad orgánica que sea necesario crear (Oficinas de Atenciones, Centros de Mediación, Centros de Víctimas, etc.).
- 2.2 Definir un nivel jerárquico de jefatura (Abogado Jefe por ejemplo) para dirigir los Consultorios Jurídicos con capacidad para administrar un ámbito geográfico o poblacional mayor que el que posee actualmente.
- 2.3 Propender a la contratación del recurso "procuradores" como una forma intermedia entre los postulantes y los abogados, que tiendan a atender los trámites judiciales con mayor responsabilidad (deben ser pagados). Entre otras pueden tener la condición de supervisores de los postulantes en el seguimiento de las causas judiciales.
- 2.4 Efectuar estudios que permitan definir la demanda de servicios jurídicos en población de escasos recursos, que considere los efectos que tendrá sobre dicha demanda la implementación de las reformas en implementación (procesal penal, Familia, y otras).
- 2.5 Traspasar en forma inmediata todas las unidades operativas dependientes del PAJ a las CAJ respectivas, incluidos los recursos que las respaldan.
- 2.6 Transformar al PAJ en una dependencia ministerial que tenga a su cargo todo lo relacionado con coordinaciones, aplicaciones de recursos (presupuestos), evaluaciones y análisis macro (estudios) de toda materia relacionada con el Sistema de Atención Jurídica Pública Gratuita. También le correspondería estudiar y promover nuevos modelos de atención en las CAJ.
- 2.7 El Ministerio de Justicia debería promover y establecer en forma más potente el instrumento de Compromisos de Gestión con las diversas CAJ o sus unidades

operativas. Mediante la aplicación de este instrumento se puede operativizar la mayor parte de las recomendaciones propuesta en la presente Evaluación (y otras).

- 2.8 Establecer en forma obligatoria memorias periódicas acerca de los casos vistos en cada componente, manteniendo las reservas o privacidad que corresponda. Esto debe servir para estudio, seguimiento y control de calidad.
- 2.9 Efectuar un estudio acerca de las competencias en materias de atenciones jurídicas que considere los roles que le corresponden a otros organismos. Tales como SENAME, SERNAM, tribunales de justicia (en relación a abogados de turno), municipalidades, ONG's y otros. Ello permitiría no solo delimitar las funciones propias de cada uno sino además promover convenios para potenciar la atención de los beneficiarios.
- 2.10 Establecer reuniones periódicas (trimestrales por ejemplo) entre los Directores de las CAJ y la Unidad Coordinadora del Ministerio (Ej. PAJ).
- 2.11 Reimplantar el modelo de discusión presupuestaria entre el Ministerio de Justicia y las CAJ, en especial con los niveles operativos.
- 2.12 Desarrollar un programa de difusión pública orientado a promover la utilización masiva en el sector más vulnerable de la población para la utilización de las Resoluciones Alternativas de Conflictos (RAC). Es opinión del panel que los Centros de Mediación deben considerarse como un subcomponente de las RAC.

3. En relación a Inversiones y nuevos Programas

- 3.1 Propender a la evaluación técnico económica de toda nueva inversión física o programas nuevos o sus ampliaciones, de forma que se tenga clara la conveniencia, justificación, financiamiento y sostenibilidad de la misma.
- 3.2 Desarrollar un programa de evaluaciones técnicas económicas para las diferentes líneas de acción implantadas actualmente: centros de mediación separados, consultorios móviles, centros de atención de víctimas.

b. Recomendaciones estratégicas

1. **Redefinición del modelo de "asistencia jurídica y judicial gratuita"**. Es necesario que el Ministerio de Justicia, y el Sistema en su conjunto, explicita claramente el significado de este término de acuerdo a la legalidad vigente, junto con los compromisos materiales y personales que ello conlleva.

¿Qué es Asistencia Jurídica Gratuita?, ¿hasta dónde se incluyen los servicios no prestados por abogados?, ¿existen límites sin contradecir la Constitución Política de la República de Chile de 1980, norma suprema del ordenamiento jurídico vigente hoy?.

Lo que se asegura a todas las personas en su artículo 19 número tres y a lo que debe dar respuesta el Estado es "La igual protección de la ley en el ejercicio de sus derechos. Toda persona tendrá derecho a *defensa jurídica* en la forma que la ley señale y ninguna autoridad o individuo podrá impedir, restringir o perturbar la debida *intervención del letrado* si hubiere sido requerida... La ley arbitrará los medios para otorgar *asesoramiento y defensa jurídica* a quienes no puedan procurárselos por sí mismos...". La Constitución hace referencia a una igualdad jurídico-procesal de todas las personas, las cuales deben tener un abogado aunque tengan escasos recursos¹⁷. Las actuales Leyes 17.995 y 18.632

¹⁷ Ver Verdugo, Mario y otros: *Derecho Constitucional*, vol. I, Ed. Jurídica de Chile, Santiago, 2002, 219-220 pp. En el art. 19.3 2° y 3° de la Constitución de 1980 se asegura el *derecho a la defensa*. El *letrado* es la persona revestida por la autoridad competente de la facultad de defender ante los tribunales de justicia los derechos de

creadoras de las cuatro Corporaciones de Asistencia Judicial lo completan diciendo en sus Art. 1 y 2: "Estas corporaciones serán las continuadoras legales del *Colegio de Abogados de Chile*... Su finalidad será prestar *asistencia jurídica y judicial gratuita* a personas de escasos recursos...".

Entendemos así, que asistencia jurídica y judicial es un concepto jurídico preciso. El Sistema de asistencia jurídica gratuita responde al "derecho" que tienen todos los ciudadanos chilenos a resolver sus conflictos conforme a Derecho, independientemente de su capacidad económica. Es decir, se refiere fundamentalmente al derecho a la asesoría y defensa técnica cuando se necesita un abogado. Un psiquiatra o un psicólogo no hacen asistencia jurídica en sentido estricto, aunque "auxilien" a ella de forma primordial dando un enfoque interdisciplinar (coadyuvan al Sistema como peritos,... fundamentalmente, no tanto a nivel de tratamiento). Estas funciones auxiliares a los letrados son complementarias y no sustitutivas. Es la respuesta del Derecho en la solución de los conflictos, aunque no sea suficiente y tenga sus limitaciones, ya que no lo cubre todo. El mínimo que debe el Estado garantizar con calidad es esta asesoría y defensa técnica de las personas de escasos recursos, lo cual tiene implicancias en todos los órdenes, como respecto a:

- Las prioridades del Sistema. No hay que construir un "modelo ideal interdisciplinario", aunque sea muy valioso, si los recursos son escasos. El Sistema al menos debe satisfacer la necesidad básica que tienen las personas de escasos recursos de tener un abogado.
- Los profesionales que se contratan.
- La forma de distribución de los recursos.
- Capacidad para solicitar y exigir el cumplimiento de roles de otros sectores.

A nuestro juicio, se han mezclado dos conceptos diferentes en el Sistema: *Asistencia Jurídica / Acceso a la Justicia*. El primero es el denominado fundamentalmente por el Sistema como "asistencia judicial", y está conformado por el derecho a la asesoría y defensa técnica que tiene todos los ciudadanos, siendo el núcleo principal de la asistencia jurídica en sentido estricto, incluyendo además del patrocinio judicial, una primera orientación y difusión de derechos y una posible resolución alternativa de conflictos. En esto consiste propiamente la obligación pública a la que el Sistema debe dar respuesta.

El segundo, que es independiente y es denominado fundamentalmente por el Sistema como "asistencia jurídica", hace referencia al derecho de las personas a una Justicia de calidad, a un *Modelo de Justicia* para el país, en el que se involucra no sólo a las CAJ y el PAJ sino también a otros agentes como el Poder Judicial. La confusión se hace especialmente al emplear el término de Acceso. El PAJ, en gran medida, con su proyecto de "Acceso a la Justicia", ha propuesto un nuevo *Modelo de Justicia* (empoderamiento, autocomposición, no adversarial,...), concepto mucho más amplio que la obligación del Estado de dar una Asistencia Jurídica Gratuita a las personas de escasos recursos a la que se refiere el Sistema a evaluar.

A nuestro entender, los componentes no jurídicos en sentido estricto también deben tener una atención pública, sobre todo si se quiere dar una respuesta integral y de calidad a las

las partes litigantes. Sin el auxilio de *letrado* todas las garantías de un proceso justo pueden quedar malogradas. De ahí que se eleva a rango constitucional el derecho que tiene toda persona para contar con *asistencia letrada*. Como anotó don Alejandro Silva Bascuñán, la *actividad del letrado* no sólo debe estar garantizada en el aspecto puramente judicial, sino en toda la vastedad de lo jurídico, o sea, en todo aquello atinente a la vigencia del derecho formulado en la norma en cuanto a su ejercicio y a sus sanciones (Sesiones N° 99-100, pág. 4). Su intervención, entonces, debe admitirse no sólo ante los tribunales ordinarios de justicia, sino en cualquier órgano jurisdiccional o ante cualquier autoridad.

necesidades de los ciudadanos por parte del Estado. Pero su espacio en la institucionalidad actual chilena, o está en otra área del Ministerio de Justicia (como son los Centros de Mediación o de Atención a Víctimas de Delitos Violentos, con un enfoque universal para todos los ciudadanos, no sólo para las personas de escasos recursos) o está muchas veces en otro lugar (Municipalidades y Ministerios de Salud, MIDEPLAN,...), si se quiere que haya una racionalidad en la Administración Pública (duplicidades). Actualmente la institucionalidad pública de Chile resuelve, en gran parte, los problemas sociales, especialmente a través de las municipalidades. Asimismo, los problemas de salud de las personas de escasos recursos son atendidos por el Sistema de salud pública. Hay además muchas ONGs que coadyuvan en la resolución de los problemas de estas personas. Habrá que buscar alianzas con todos estos actores que sí son responsables de estas áreas.

Además, entendemos que habría que responder a estas necesidades desde *programas generales* dirigidos a todos los ciudadanos existentes ya en la institucionalidad, no tanto creando *programas especiales* para determinados grupos sociales como las personas de escasos recursos (guetos), salvo que sean absolutamente necesarios. Habría que desarrollar más una política de *acción positiva* en la que se busque la igualdad de oportunidades de la población, no tanto de *discriminación positiva*.

2. **Definición de una nueva Política Pública de Asistencia Jurídica Gratuita.** Es el Ministerio de Justicia el que define cuál es el alcance que debe tener la asistencia jurídica que se brinda a las personas de escasos recursos.

A nuestro juicio, debería haber más racionalidad y coordinación en el Sistema. Existen diferentes modelos de relación con el Ministerio de Justicia, como pueden ser que el Sistema sea un Servicio del Ministerio de Justicia, una Corporación autónoma, o desde el punto de vista externo se deje la atención de este servicio público y gratuito a los Colegios de Abogados o a los privados a través de licitaciones públicas.

El nuevo Sistema debería aprovechar los avances alcanzados hasta ahora, unificar la estructura paralela de las CAJ y el PAJ, reconociendo las diferencias regionales y personales, a través de un servicio profesional y especializado cercano a las personas. Es necesario finalizar con la vía paralela de asistencia jurídica gratuita prestada por el CAJ y el PAJ, y optar por un modelo.

A nuestro entender, ello se responde a través de un órgano de ámbito nacional, con representación regional y con responsabilidad directa ante la sociedad, ante los representantes de la sociedad (Ministerio de Justicia). El Sistema debería ser así responsable ante el Ministerio de Justicia, no sólo ante un Consejo Directivo plural, representativo y con poderes directivos y de control. Debería haber un control tanto en términos administrativos como financieros. Además se debería evaluar la calidad de las respuestas jurídicas que se dan (protocolos).

La base sería los consultorios de ámbito local, sin que haya centros "separados" de los consultorios, como los actuales Centros de Mediación, Centros de Atención a Víctimas de Delitos Violentos, y otros programas existentes.

3. **Consenso de las líneas principales de esta nueva Política Pública.** Este consenso debe abarcar tanto a los partidos políticos con representación parlamentaria, como a los agentes institucionales (Ministerio de Justicia, Ministerio de Hacienda, Ministerio Secretaría General de Gobierno) y los órganos que ejecutan el Sistema (CAJ y PAJ), así como otros agentes

sociales representativos. Es necesario establecer un calendario preciso para que haya una propuesta coherente.

- 4. Elaboración de una Ley de Asistencia Jurídica Gratuita, que reordene la institucionalidad existente.** Es "urgente" que antes de adoptar cualquier innovación, se tenga un nuevo modelo legal de asistencia jurídica gratuita, que refleje la Política Pública sobre el Sistema. Es mejor no avanzar en nada más hasta que no haya esta nueva Ley.

Una alternativa válida que puede recoger la futura Ley del Sistema Nacional de Asistencia Jurídica Gratuita es la creación de un Servicio Nacional¹⁸ o de una Corporación Nacional de Asistencia Jurídica Gratuita, con 13 Subdirecciones regionales, en el que haya un núcleo atendido por lo público y el resto se derive a los privados. Modelo parecido al implementado ya por el Ministerio de Justicia con la Defensoría Penal Pública. ¿Y fusionada a ella como Sistema único de Asistencia Jurídica?. ¿Por qué mantener dos Sistemas paralelos de asistencia jurídica según sea la situación procesal de la persona de escasos recursos?. Debe haber cierta concordancia con el modelo ya existente en el Ministerio de Justicia.

- 5. Profesionalización del Sistema, Profesionalización del Sistema.** Se debe propender a la máxima atención profesionalizada de los beneficiarios, en especial respecto a los abogados. La participación de los postulantes al título de abogado, como recurso humano relevante del Sistema debe ser disminuida permitiendo la participación de ellos en calidad de ayudantes o "alumnos en práctica", con la debida selección de los más capacitados. Pueden emplearse también a procuradores, debidamente pagados pero con responsabilidades más concretas en las tramitaciones judiciales. Para ello habría que modificar el Art. 523 del Código Orgánico de Tribunales, para que la práctica de los postulantes pueda ser efectuada en otras instancias, tales como tribunales de justicia o bufetes de abogados

Un Sistema público se debe fundamentar en una institucionalidad de calidad y servicio, no en la buena voluntad y dedicación del personal. El Sistema Nacional de Asistencia Jurídica Gratuita debe ir dejando de ser "un servicio pobre para gente pobre" y profesionalizarse, dándose un servicio de calidad. El plazo de seis meses de la práctica que realiza cada postulante al título de abogado es además problemático, al abandonarse las causas una vez transcurrido dicho plazo.

- 6. Efectuar un estudio que permita evaluar la conveniencia de implantar un Programa Nacional de Centros de Mediación universal y diferente al Sistema de Asistencia Jurídica Gratuita.** Su objetivo principal es dar una respuesta alternativa de acceso a la Justicia a todos los ciudadanos, no sólo de las personas de escasos recursos, desjudicializando la resolución de los conflictos jurídicos y promoviendo un *Modelo de Justicia* autocompositiva, con empoderamiento de las personas y no adversarial. El tema de desjudicializar tiene como implicancia fundamental descongestionar los tribunales de justicia, pero para ello se requiere el involucramiento de los mismos jueces y otros funcionarios de tribunales como asimismo modificar culturas de los propios abogados. También se requiere incorporar temas de técnicas de mediación en las escuelas de derechos y en otras como la asistencia social y psicología. Es opinión del panel que el concepto de Resolución Alternativa de Conflictos es suficientemente adecuada para un sistema de atención pública gratuita en el país.

¹⁸ Esta alternativa no sería válida en el caso de que se comprobara que pudieran existir conflictos de intereses con el Estado, al darse el caso de que el Servicio Nacional tuviera que litigar contra el Estado.

7. **Efectuar un estudio que permita evaluar la conveniencia de implantar un Programa Nacional de Centros de Atención a Víctimas de Delitos Violentos** universal, diferente al Sistema de Asistencia Jurídica Gratuita y dentro de la Reforma Procesal Penal, que se preocupe de todas las personas que han sufrido delitos violentos, tengan recursos o no, desde una perspectiva interdisciplinar y que comprenda la información y orientación en derechos, el patrocinio judicial y el apoyo psicoterapéutico, social y psiquiátrico de las personas. Su objetivo fundamental es que las víctimas y sus familias superen los efectos traumáticos de los delitos, protegiendo sus derechos.

V. Referencias

1. Bibliografía

a) Libros y Revistas

- Alonso, Pablo: *Evaluación de la asistencia legal: un análisis cuantitativo*, PUC, Santiago, 1975.
- Araya, Fernando: *Asistencia legal para personas de escasos recursos*, PUC, Santiago, 1988.
- Aylwin Oyarzún, Miguel: *Justicia y sectores de bajos ingresos*, Editorial Jurídica Ediar-Conosur, Santiago, 1988.
- Balmaceda Jimano, Nicolás: *Acceso a la justicia para los pobres: la modernización pendiente*, Tesis, PUC, Santiago, 1996.
- Balmaceda Jimano, Nicolás: "Corporaciones de asistencia judicial y abogados de turno: ¿incumplimiento de una garantía constitucional?", en *Revista chilena de Derecho*, vol. 27, nº 4, 2000, 721-733 pp.
- Basulto Pérez, Hugo Rafael: *El acceso a la jurisdicción*, Tesis, PUC, Santiago, 2000.
- Bozzo, Carolina y otros: *Estudio diagnóstico de clima organizacional Programa de Asistencia Jurídica*, Escuela de Psicología de la Universidad Diego Portales, Santiago, 2001.
- Cid Cebrián, M.: *La justicia gratuita. Realidad y perspectivas de un derecho constitucional*, Aranzadi, Pamplona, 1995.
- Constitución Política de la República de Chile de 1980.
- Bates, Luis: *Reflexiones sobre el problema de la asistencia legal en Chile*, PUC, Santiago, 1978.
- Colomer Fernández, I.: *El Derecho a la Justicia Gratuita. Doctrina, Jurisprudencia y Formularios*, Tirant lo Blanch, Valencia, 1999.
- Correa Montt, Cristián: "Elementos de mediación familiar aplicables en asistencia jurídica", en *Revista de trabajo social*, nº 69, 1997, 9-27 pp.
- Correa Sutil, Jorge: *Acceso de los pobres a la justicia en países de América Latina*, Eds. Sur, Santiago, 1995.
- Cuello González, Aura: *Servicio de asistencia judicial*, Tesis, U. Chile, Santiago, 1940.
- De Dios, J.M.: *La asistencia jurídica gratuita en el Derecho Internacional Privado español*, Eurolex, Madrid, 1999.
- De la Fuente, Nancy: *Asistencia jurídica a mujeres de escasos ingresos*, Corporación de Promoción Universitaria, Serie estudios, vol. 3, Santiago, 1993.
- Errázuriz, Margarita María: "Los problemas de justicia de los sectores de bajos recursos: el caso de una población marginal", en *Revista chilena de Derecho*, vol. 3, nº 4-6, 1976, 191-232 pp.
- Franco, Rolando: *La pobreza y la asistencia legal en Chile*, PUC, Santiago, 1978.
- Gana, Rodrigo: *Análisis y proposición de alternativas para prestaciones de servicio legal en Chile*, Tesis, PUC, Santiago, 1994.
- Garberí Llobegrat, J. y Gimeno Sendra, V.: *Ley y reglamento de asistencia jurídica gratuita y legislación complementaria. Concordancias, comentarios y jurisprudencia*, Colex, Madrid, 1996.
- Gutiérrez Zarza, A.: *La Asistencia Jurídica Gratuita en el Proceso Civil*, Colex, Madrid, 1998.
- Moreno Guzmán, Francisco: *El acceso a la justicia a nivel local: bases para la creación de un Sistema integral*, Tesis, PUC, Santiago, 2001

- Harasich Miserda, Ovid A.: *El derecho de acceso a los tribunales en la convención americana, de derecho humanos, o pacto de San José de Costa Rica*, Tesis, PUC, Santiago, 1992.
- Instituto de Docencia e Investigación Jurídica: *Servicio Jurídico Nacional*, Santiago, 1972.
- Merino, José Manuel y otros: *Valoración institucional de la Corporación de Asistencia Judicial: el punto de vista de los usuarios o clientes*, Corporación de Asistencia Judicial y Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Concepción, Concepción 2001.
- Ministerio de Hacienda: *Informe Final de Evaluación. Programa Corporaciones de Asistencia Judicial (CAJ)*, Ministerio de Justicia, 1998.
- Ministerio de Justicia: *Informes de Gestión de las CAJ y el PAJ*, 1999, 2000, 2001 y 2002.
- Ministerio de Justicia: *Programa de Asistencia Jurídica "Acceso a la Justicia" 1993-1997*.
- Rodríguez García, N.: *Justicia gratuita: Un imperativo constitucional. Doctrina, jurisprudencia, legislación y formularios, con especial referencia a los procesos de amparo constitucional*, Comares, Granada, 2000.
- Rojas Brugues, María Luisa: *La defensa de los pobres y los servicios de asistencia judicial*, Tesis, UCV, Valparaíso, 1947.
- Rubio de Medina, María Dolores: *El beneficio de Justicia Gratuita*, Bosch, Barcelona, 2001.
- Verdugo, Mario y otros: *Derecho Constitucional*, vol. 1, Ed. Jurídica de Chile, Santiago, 2002.
- Weinstein Serebrenik, Eduardo: *Análisis de la asistencia legal en Chile*, PUC, Valparaíso, 1978.

b) Internet

- <http://www.cajmetro.cl>
- <http://www.cajval.cl>
- <http://www.minjusticia.cl>
- <http://www.defensoriapenal.cl>
- <http://www.ministeriopublico.cl>
- <http://www.sename.cl>
- <http://www.sernam.cl>

2. Entrevistas Realizadas

- Directora del Departamento de Asistencia Jurídica del Ministerio de Justicia y equipo.
- Director del Programa de Asistencia Jurídica: Acceso a la Justicia y equipo.
- Visita del PAJ de El Bosque.
- Técnico de la Reforma Procesal Penal del Ministerio de Justicia.
- Responsable de Presupuestos del Ministerio de Justicia.
- Coordinadora de los Centros de Mediación del Ministerio de Justicia.
- Coordinadora de los Centros de Atención a Víctimas de Delitos Violentos del Ministerio de Justicia.
- Directora General de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana y su equipo (abogada auditor, jefa de planificación,...).
- Presentación del libro "Resolución Alternativa de Conflictos: una opción democrática de acceso a la Justicia", Ed. Jurídica, Santiago, 2003, realizado por la CAJ de la Región Metropolitana, con discurso del Ministro de Justicia don Luis Bates en la Universidad de Chile.

ANEXO 1: Matriz de Evaluación del Programa

ANEXO 2: Antecedentes Presupuestarios y de Costos

ANEXO 3: Matriz de Marco Lógico Final (en caso que corresponda)

ANEXO 4: Medición de Indicadores Matriz de Marco Lógico

ANEXO V: Organigramas CAJ y PAJ

ANEXO I

MATRIZ DE EVALUACIÓN

**MATRIZ DE MARCO LÓGICO
PROGRAMA PAJ, CAJ**

NOMBRE PROGRAMA: PROGRAMA DE ASISTENCIA JURÍDICA; CORPORACIONES DE ASISTENCIA JUDICIAL
AÑO DE INICIO: 1981 (Evaluación 1999-2002)
MINISTERIO RESPONSABLE: MINISTERIO DE JUSTICIA
SERVICIO RESPONSABLE:
COORDINACIÓN: División Judicial de la Subsecretaría del Ministerio de Justicia
EJECUCIÓN: Programa de Asistencia Jurídica: Acceso a la Justicia
 Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana
 Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso
 Corporación de Asistencia Judicial de la Región del Bío Bío
 Corporación de Asistencia Judicial de las Regiones de Tarapacá y Antofagasta
PRESUPUESTO ASIGNADO 2003:

ENUNCIADO DEL OBJETIVO	INDICADORES / INFORMACIÓN		MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
	Enunciado	Forma de Cálculo		
FIN: Se ha contribuido a hacer efectiva la igualdad de todas las personas ante la ley, al otorgar a las personas de escasos recursos servicios para la solución de sus conflictos jurídicos.				

PROPOSITO:

La población de escasos recursos con dificultad de acceso a la justicia, ha obtenido asistencia jurídica y/o judicial pública y gratuita otorgada por las CAJ y el PAJ ejerciendo sus derechos.

Eficacia

Porcentaje anual de comunas atendidas en relación al total de las comunas del país.

(N° de comunas atendidas año t / N° de comunas del país) x 100

Porcentaje anual de personas atendidas en relación a la población bajo línea de pobreza.

(N° de persona atendidas año t / N° de personas bajo la línea de pobreza año t) x 100

Calidad

Porcentaje anual de personas atendidas que se declaran satisfechas con la atención.

(N° de personas que se declaran satisfechas año t / N° de personas encuestadas año t) x 100

Eficiencia

Porcentaje anual de gastos administrativos en relación al gasto total del programa.

(Gastos administrativos año t / gasto total del programa año t) x 100 para cada CAJ

(Gastos administrativos año t / gasto total del programa año t) x 100 para el PAJ

Costo total anual por atención.

(Gasto total año t / N° de atenciones año t) de cada CAJ

(Gasto total año t / N° de atenciones año t) de cada PAJ

Economía

Porcentaje anual de ejecución presupuestaria del programa.

Presupuesto programa gastado año t / Presupuesto total asignado al programa año t) x 100 de cada CAJ

Presupuesto programa gastado año t / Presupuesto total asignado al programa año t) x 100 del PAJ

- Informes de Gestión de las CAJ.
- Informes estadísticos de las CAJ.
- Informes de Gestión de las PAJ.
- Informes estadísticos de las PAJ.
- Otros documentos.
- Encuesta de satisfacción de usuarios.
- Visitas a centros.
- Entrevistas.

- Que no existan modificaciones legales que afecten la entrega de asistencia jurídica y/o judicial en la forma establecida por el programa.
- Que el acceso a la justicia continúe siendo una prioridad en las políticas de gobierno.
- Que la población acuda al programa a solicitar asistencia judicial y/o jurídica.

COMPONENTES	Eficacia	Personas atendidas (información)	Variación anual del número de atenciones entregadas.	Calidad:	Porcentaje anual de usuarios que califican como "buena" la calidad de la atención.	Porcentaje de usuarios que esperan 30 minutos o menos para ser atendidos por el profesional	Eficiencia	Costo promedio anual del componente en relación al número de usuarios.	Horas promedio dedicadas por cada categoría profesional en este componente.		Informes de Gestión de las CAJ. Informes estadísticos de las CAJ. Informes de Gestión de las PAJ. Informes estadísticos de las PAJ. Otros documentos. Encuesta de satisfacción de usuarios. Visitas a centros. Entrevistas. Registro directo	
1. Se ha brindado orientación e información sobre derechos ciudadanos a quienes lo han solicitado												

<p>2. Se ha promovido y desarrollado la resolución alternativa de conflictos.</p>	<p><u>Eficacia:</u> Porcentaje anual de casos resueltos en relación a los presentados al RAC. % de acuerdos con cumplimiento estable después de diez meses de haber sido firmado Porcentaje de regiones con Centros de Mediación funcionando en relación al total. Nº casos atendidos por los Centros de Mediación (Información). Porcentaje de casos que llegan a acuerdo en el RAC en relación a los casos contenciosos ingresados</p> <p><u>Calidad:</u> Porcentaje anual de usuarios que califican como "buena" la calidad de la atención. Plazos promedio de tramitación de casos (meses o días).</p> <p><u>Eficiencia</u> Costo promedio anual del componente en relación al número de beneficiarios. Horas promedio dedicadas por cada categoría profesional en este componente.</p>	<p>Nº casos resueltos año t / Nº casos derivados a RAC año t) x 100 Nº de usuarios que en situación de incumplimiento lo han resuelto / total de acuerdos con incumplimiento (Nº de regiones con centros funcionando / 13) x 100 (Nº casos que llegan a acuerdo en RAC / casos contenciosos Ingresados) x 100 (Nº de encuestados que califican "buena" la calidad de la atención año t / Nº total de encuestados año t) x 100 Σ De meses (días) transcurridos entre la fecha de solicitud y la fecha del acuerdo de casos / Nº total de casos (Costo total del componente año t / Nº de usuarios del componente en el año t) (Nº anual de horas por cada categoría profesional / Nº anual de horas totales del componente)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informes de Gestión de las CAJ. • Informes estadísticos de las CAJ. • Informes de Gestión de las PAJ. • Informes estadísticos de las PAJ. • Otros documentos. • Encuesta de satisfacción de usuarios. • Visitas a centros. • Entrevistas.
---	--	---	--

<p>3. Se ha patrocinado causas judiciales (distintas a las referidas a víctimas a delitos violentos).</p>	<p><u>Eficacia:</u> Porcentaje anual de causas judiciales tramitadas en relación a las ingresadas en la unidad judicial. Porcentaje anual de causas judiciales terminadas en relación a las que ingresan a trámite. Nº casos atendidos (información). <u>Calidad:</u> Porcentaje anual de usuarios que califican como "buena" la calidad de la atención. <u>Eficiencia</u> Costo promedio anual del componente en relación al número de beneficiarios. Horas promedio dedicadas por cada categoría profesional en este componente.</p>	<p>(Nº de causas tramitadas año t / Nº de causas solicitadas año t) x 100 (Nº causas terminadas año t / Nº causas ingresadas a trámite año t) x 100 (Nº de encuestados que califican "buena" la calidad de la atención año t / Nº total de encuestados año t) x 100 (Costo total del componente en año t / Nº de usuarios del componente en año t) (Nº anual de horas por cada categoría profesional / Nº anual de horas totales del componente)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informes de Gestión de las CAJ. • Informes estadísticos de las CAJ. • Informes de Gestión de las PAJ. • Informes estadísticos de las PAJ. • Otros documentos. • Encuesta de satisfacción de usuarios. • Visitas a centros. • Entrevistas. 	
---	--	--	--	--

<p>4. Se ha brindado atención Integral (jurídica, psicológica y social) a víctimas de delitos violentos.</p>	<p><u>Eficacia:</u></p> <p>Porcentaje anual de personas atendidas por centros y unidades de atención a víctimas en relación a las que lo solicitan.</p> <p>Porcentaje anual de causas judiciales terminadas en relación a las que ingresan a trámite.</p> <p>Nº casos atendidos (información).</p> <p><u>Calidad:</u></p> <p>Porcentaje anual de usuarios que se declaran satisfechos con la atención recibida.</p> <p><u>Eficiencia</u></p> <p>Costo promedio anual del componente en relación al número de beneficiarios.</p> <p>Horas promedio dedicadas por cada categoría profesional en este componente.</p>	<p>(Nº de personas atendidas por centros y unidades de atención año t / Nº de personas que solicitan atención año t) x 100</p> <p>(Nº causas terminadas año t / Nº causas ingresadas a trámite año t) x 100</p> <p>(Nº de personas que se declaran satisfechas con la atención de centros y unidades año t / Nº de personas encuestadas año t) x 100</p> <p>(Costo total del componente en año t / Nº de usuarios del componente en año t)</p> <p>(Nº anual de horas por cada categoría profesional / Nº anual de horas totales del componente)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informes de Gestión de las CAJ. • Informes estadísticos de las CAJ. • Informes de Gestión de las PAJ. • Informes estadísticos de las PAJ. • Otros documentos. • Encuesta de satisfacción de usuarios. • Visitas a centros. • Entrevistas. 	
--	--	---	--	--

<p>5. Se ha promovido y desarrollado en la comunidad labores de prevención y educación sobre derechos.</p>	<p><u>Eficacia</u> Nº de eventos de realizados anualmente (información). Nº anual de asistentes o audiencia que asistieron a los eventos (información). Promedio de asistentes por evento. Porcentaje de eventos de capacitación.</p> <p><u>Calidad:</u> Porcentaje anual de asistentes o audiencia que califican como "buena" la calidad del evento.</p> <p><u>Eficiencia</u> Costo promedio anual por beneficiario. Horas promedio dedicadas por cada categoría profesional en este componente.</p>	<p>(Nº de asistentes / Nº de eventos año t) (Nº anual de eventos de capacitación / Nº total de eventos) (Nº de encuestados que califican "buena" la calidad del evento año t / Nº total de encuestados año t) x 100 (Costo anual del componente / Nº de asistentes o audiencia del componente) (Nº anual de horas por cada categoría profesional / Nº anual de horas totales del componente)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informes de Gestión de las CAJ. • Informes estadísticos de las CAJ. • Informes de Gestión de las PAJ. • Informes estadísticos de las PAJ. • Otros documentos. • Encuesta de satisfacción de usuarios. • Visitas a centros. • Entrevistas. 	
--	--	--	--	--

<p>6. Se ha cumplido con la obligación legal de dar formación práctica a los postulantes al título de abogado.</p>	<p><u>Eficacia</u> Porcentaje anual de postulantes aprobados.</p> <p><u>Calidad</u> Relación anual de postulantes por cada abogado.</p> <p>Porcentaje anual de postulantes que califican como "buena" la calidad de la práctica.</p> <p><u>Eficiencia</u> Costo promedio anual del componente en relación al número de beneficiarios.</p> <p>Horas promedio dedicadas por cada categoría profesional en este componente.</p>	<p>(Nº anual de postulantes aprobados / Nº anual de postulantes recibidos)</p> <p>Nº anual postulantes / Nº anual de abogados</p> <p>(Nº de postulantes que califican "buena" la calidad de la práctica año t / Nº total de postulantes año t) x 100</p> <p>(Costo total del componente en año t / Nº de usuarios del componente en año t)</p> <p>(Nº anual de horas por cada categoría profesional / Nº anual de horas totales del componente)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informes de Gestión de las CAJ. • Informes estadísticos de las CAJ. • Informes de Gestión de las PAJ. • Informes estadísticos de las PAJ. • Otros documentos. • Encuesta de satisfacción de usuarios. • Visitas a centros. • Entrevistas. 	
<p>ACTIVIDADES:</p> <p>COMPONENTE 1</p> <p>1.1. Recepción de solicitudes.</p> <p>1.2. Análisis de la situación.</p> <p>1.3. Orientación e información.</p> <p>1.4. Canalización del caso.</p> <p>COMPONENTE 2</p> <p>2.1. Recepción de solicitudes.</p> <p>2.2. Calificación de beneficiarios.</p> <p>2.3. Presentación de posibilidad de Resolución alternativa de conflictos.</p> <p>2.4. Invitación a partes involucradas.</p> <p>2.5. Trabajo con partes involucradas.</p> <p>2.6. Ratificación de acuerdos en instancias pertinentes.</p>				

<p>COMPONENTE 3</p> <p>3.1. Recepción de solicitudes de beneficiarios.</p> <p>3.2. Calificación de beneficiarios.</p> <p>3.3. Otorgamiento de certificado de privilegio de pobreza.</p> <p>3.4. Patronio y representación de los beneficiarios en juicios.</p> <p>3.5. Seguimiento de causas.</p>				
<p>COMPONENTE 4</p> <p>4.1. Recepción de solicitudes de beneficiarios.</p> <p>4.2. Calificación de beneficiarios.</p> <p>4.3. Atención conjunta de abogado y psicólogo.</p> <p>4.4. Asistencia jurídica y psicológica a la víctima y su familia.</p> <p>4.5. Patronio y representación de la víctima en juicio.</p> <p>4.6. Seguimiento de causas.</p>				
<p>COMPONENTE 5</p> <p>5.1. Selección de temas con contrapartes.</p> <p>5.2. Negociación y de actividades.</p> <p>5.3. Programación de talleres, charlas y otros eventos.</p> <p>5.4. Ejecución de las actividades.</p> <p>5.5. Evaluación de las actividades.</p>				

<p>COMPONENTE 6</p> <ul style="list-style-type: none"> 6.1. Selección de las solicitudes. 6.2. Distribución de postulantes. 6.3. Asignación de causas a postulantes. 6.4. Tutoría a postulantes. 6.5. Evaluación a postulantes. 				
---	--	--	--	--

ANEXO II

ANTECEDENTES PRESUPUESTARIOS Y DE COSTOS

**PRESUPUESTO Y GASTO EFECTIVO DE LAS CORPORACIONES DE ASISTENCIA JUDICIAL
EN MILES DE PESOS 2003**

Clasificación Presupuestaria	Corporaciones de Asistencia Judicial Año 1999-														
	Tarapaca y Antofagasta			Valparaíso			Metropolitana			TOTAL-					
	Ppto. Asig.	Gasto Efectivo	%	Ppto. Asig.	Gasto Efectivo	%	Ppto. Asig.	Gasto Efectivo	%	Ppto. Asig.	Gasto Efectivo	%			
Personal	219.079	195.716	89,3%	911.520	905.914	98,4%	2.170.179	1.920.722	88,5%	1.513.326	1.525.297	100,6%	4.547.649	4.814.104	94,5%
Bienes y Servicios de Cons.	60.045	54.803	91,3%	362.056	276.129	76,3%	437.124	286.511	65,5%	244.888	216.591	88,4%	1.104.113	834.034	75,5%
Inversión	83.061	60.389	72,7%	222.975	210.542	94,4%	201.030	139.466	69,4%	72.366	70.618	97,6%	579.431	481.014	83,0%
Transferencias							8.347	7.331	87,8%				8.347	7.331	87,8%
Otros	11.094	10.962	98,8%	45.548	42.533	93,4%	70.609	52.007	73,7%		6.193		127.251	111.695	87,8%
TOTAL	373.280	321.871	86,2%	1.542.099	1.435.118	93,1%	2.887.288	2.406.036	83,3%	1.830.579	1.848.699	99,4%	6.633.246	5.991.723	90,2%

Clasificación Presupuestaria	Corporaciones de Asistencia Judicial Año 2000-														
	Tarapaca y Antofagasta			Valparaíso			Metropolitana			TOTAL-					
	Ppto. Asig.	Gasto Efectivo	%	Ppto. Asig.	Gasto Efectivo	%	Ppto. Asig.	Gasto Efectivo	%	Ppto. Asig.	Gasto Efectivo	%			
Personal	310.281	301.988	97,3%	1.032.612	1.272.848	123,3%	2.223.962	2.160.912	97,2%	1.734.016	1.646.692	95,0%	5.300.871	5.392.440	101,5%
Bienes y Servicios de Cons.	66.580	56.385	85,1%	345.325	349.851	101,3%	407.863	350.709	86,0%	222.000	221.389	99,7%	1.043.788	980.335	93,8%
Inversión	29.794	22.485	75,5%	69.297	68.664	99,1%	202.825	123.679	61,0%	98.000	86.205	88,0%	301.034	272.222	90,4%
Transferencias	1.001	1.001	100,0%		280		18.639	15.875	85,2%	12.319			31.859	17.155	53,7%
Otros	857	598	69,7%	13.329	13.329	100,0%	118.781	120.602	101,5%	16.000	15.487	96,8%	135.638	150.019	110,6%
TOTAL	410.513	384.457	93,7%	1.447.234	1.704.972	117,8%	2.872.070	2.771.777	93,3%	2.072.335	1.969.774	95,1%	6.902.152	6.830.980	99,0%

Clasificación Presupuestaria	Corporaciones de Asistencia Judicial Año 2001-														
	Tarapaca y Antofagasta			Valparaíso			Metropolitana			TOTAL-					
	Ppto. Asig.	Gasto Efectivo	%	Ppto. Asig.	Gasto Efectivo	%	Ppto. Asig.	Gasto Efectivo	%	Ppto. Asig.	Gasto Efectivo	%			
Personal	300.720	297.328	98,9%	1.394.308	1.367.401	98,1%	2.220.690	2.224.324	100,2%	1.831.760	1.808.165	98,7%	5.747.477	5.697.219	99,1%
Bienes y Servicios de Cons.	81.291	58.340	71,8%	328.645	352.851	107,3%	332.521	295.335	88,8%	255.713	254.641	99,6%	978.170	960.968	98,2%
Inversión	22.011	18.256	82,9%	46.842	43.936	93,8%	81.559	48.720	59,7%	33.832	36.654	108,0%	147.567	147.567	100,0%
Transferencias	2.890	2.883	99,7%	8.669	6.422	74,1%	29.778	28.015	94,1%	5.188	5.225	100,7%	47.525	42.545	89,5%
Otros	5.523	4.729	85,6%	6.659	6.402	96,1%	20.350	20.518	100,7%	15.563	16.193	104,0%	48.125	47.842	99,4%
TOTAL	392.436	381.538	97,2%	1.786.123	1.776.872	99,5%	2.684.928	2.616.913	97,5%	2.142.155	2.120.878	99,0%	7.005.642	6.895.139	98,4%

Clasificación Presupuestaria	Corporaciones de Asistencia Judicial Año 2002-														
	Tarapaca y Antofagasta			Valparaíso			Metropolitana			TOTAL-					
	Ppto. Asig.	Gasto Efectivo	%	Ppto. Asig.	Gasto Efectivo	%	Ppto. Asig.	Gasto Efectivo	%	Ppto. Asig.	Gasto Efectivo	%			
Personal	397.890	396.789	99,7%	1.388.729	1.532.155	110,3%	2.531.049	2.511.522	99,2%	2.003.339	1.963.730	98,0%	6.321.007	6.404.195	101,3%
Bienes y Servicios de Cons.	82.056	81.926	99,8%	351.290	351.752	100,1%	424.652	347.832	81,9%	300.434	279.700	93,1%	1.158.431	1.061.210	91,6%
Inversión	85.300	46.297	54,3%	55.164	54.346	98,5%	50.413	34.189	67,8%	173.926	115.902	66,6%	364.803	250.745	68,7%
Transferencias	5.360	5.375	100,3%	23.748	27.975	117,8%	22.923	22.923	100,0%	4.565	4.238	92,9%	56.594	60.511	106,9%
Otros	17.550	17.670	100,7%	3.990	6.785	220,2%	80.860	80.860	100,0%	52.876	51.901	98,2%	155.277	159.216	102,5%
TOTAL	588.156	548.057	93,2%	1.822.920	1.975.011	108,3%	3.109.896	2.997.336	96,4%	2.535.140	2.415.472	95,3%	8.056.112	7.935.877	98,5%

**PRESUPUESTO Y GASTO EFECTIVO
PROGRAMA DE ASISTENCIA JURIDICA**

Clasificación Presupustaria	TOTAL 1999 (M\$ de 2003)		
	Ppto. Asig.	Gasto Efectivo	%
Personal	1.480.729	1.475.642	99,7%
Bienes y Servicios de Cons.	159.039	174.383	109,6%
Inversión	10.174	10.367	101,9%
Transferencias	3.985	4.688	117,6%
Otros	1.000	1.393	139,3%
TOTAL	1.654.927	1.666.473	100,7%

Clasificación Presupustaria	TOTAL 2000 (M\$ de 2003)		
	Ppto. Asig.	Gasto Efectivo	%
Personal	1.560.356	1.560.752	100,0%
Bienes y Servicios de Cons.	158.384	158.613	100,1%
Inversión		2.456	
Transferencias	3.837	3.613	94,2%
Otros	1.645	6.259	380,5%
TOTAL	1.724.222	1.731.693	100,4%

Clasificación Presupustaria	TOTAL 2001 (M\$ de 2003)		
	Ppto. Asig.	Gasto Efectivo	%
Personal	1.652.821	1.651.540	99,9%
Bienes y Servicios de Cons.	196.803	204.274	103,8%
Inversión	26.740	26.615	99,5%
Transferencias	8.578	8.578	100,0%
Otros	22.399	22.532	100,6%
TOTAL	1.907.341	1.913.539	100,3%

Clasificación Presupustaria	TOTAL 2002 (M\$ de 2003)		
	Ppto. Asig.	Gasto Efectivo	%
Personal	1.853.672	1.827.810	98,6%
Bienes y Servicios de Cons.	186.157	178.139	95,7%
Inversión	220.985	198.424	89,8%
Transferencias	4.130	4.619	111,8%
Otros	12.581	10.588	84,2%
TOTAL	2.277.525	2.219.580	97,5%

FUENTE DE FINANCIAMIENTO DE LAS CORPORACIONES DE ASISTENCIA JUDICIAL EN MILES DE PESOS 2.003

Fuente de Financiamiento Presupuestaria	CORPORACIONES DE ASISTENCIA JUDICIAL 1999									
	Tarap. y Antofagasta		Valparaíso		Metropolitana		Bío - Bío		TOTAL-	
	Monto	%	Monto	%	Monto	%	Monto	%	Monto	%
1. Aporte Fiscal Directo (Subs.)	276.070	74,9%	1.088.283	70,3%	1.984.606	69,5%	1.404.124	75,7%	4.753.083	71,7%
2. Transf. de Otras Instit. Públicas	35.254	9,5%	268.319	17,3%	0	0,0%	54.781	3,0%	358.353	5,4%
- Senam	35.254	9,5%	268.319	17,3%	0	0,0%	54.781	3,0%	358.353	5,4%
3. Otras Fuentes de Financiamiento	50.889	13,8%	167.531	10,8%	658.003	23,0%	316.244	17,0%	1.192.678	18,0%
- Convenios Municipales	39.241	10,6%	148.508	9,6%	505.459	17,7%	286.815	16,0%	990.022	14,9%
- Costas	2.124	0,6%	10.673	0,7%	83.299	2,9%	16.557	0,9%	112.753	1,7%
- Otros Ingresos	9.534	2,6%	8.350	0,5%	69.245	2,4%	2.773	0,1%	89.903	1,4%
4. Saldo Inicial de Caja	6.843	1,9%	23.998	1,6%	213.054	7,5%	80.736	4,4%	324.731	4,9%
TOTAL	369.155	100,0%	1.548.131	100,0%	2.855.664	100,0%	1.855.985	100,0%	6.628.845	100,0%

Fuente de Financiamiento Presupuestaria	CORPORACIONES DE ASISTENCIA JUDICIAL 2000									
	Tarap. y Antofagasta		Valparaíso		Metropolitana		Bío - Bío		TOTAL-	
	Monto	%	Monto	%	Monto	%	Monto	%	Monto	%
1. Aporte Fiscal Directo	282.011	68,4%	1.198.133	66,8%	1.793.653	61,8%	1.667.640	83,1%	4.941.436	68,4%
2. Transf. de Otras Instit. Públicas	34.826	8,4%	289.242	16,1%	0	0,0%	43.370	2,2%	367.439	5,2%
- Senam	34.826	8,4%	289.242	16,1%	0	0,0%	43.370	2,2%	367.439	5,2%
3. Otras Fuentes de Financiamiento	50.089	12,1%	196.237	10,9%	683.760	23,5%	259.608	12,9%	1.189.694	16,7%
- Convenios Municipales	45.949	11,1%	135.309	7,5%	496.928	17,1%	234.716	11,7%	912.902	12,8%
- Costas	3.631	0,9%	42.209	2,4%	89.438	3,1%	22.066	1,1%	157.344	2,2%
- Otros Ingresos	508	0,1%	16.719	1,0%	97.394	3,4%	2.825	0,1%	617.325	8,7%
4. Saldo Inicial de Caja	45.537	11,0%	108.814	6,1%	427.170	14,7%	35.805	1,8%	7.115.895	100,0%
TOTAL	412.462	100,0%	1.792.427	100,0%	2.904.583	100,0%	2.006.423	100,0%	7.115.895	100,0%

Fuente de Financiamiento Presupuestaria	CORPORACIONES DE ASISTENCIA JUDICIAL 2001									
	Tarap. y Antofagasta		Valparaíso		Metropolitana		Bío - Bío		TOTAL-	
	Monto	%	Monto	%	Monto	%	Monto	%	Monto	%
1. Aporte Fiscal Directo	302.119	80,9%	1.294.695	70,3%	1.912.203	69,3%	1.796.285	81,8%	5.305.301	74,0%
2. Transf. de Otras Instit. Públicas	0	0,0%	281.174	15,3%	0	0,0%	53.096	2,4%	334.270	4,7%
- Senam	0	0,0%	281.174	15,3%	0	0,0%	53.096	2,4%	334.270	4,7%
3. Otras Fuentes de Financiamiento	44.868	12,0%	197.035	10,7%	718.203	26,0%	312.178	14,2%	1.272.283	17,7%
- Convenios Municipales	39.494	10,6%	139.853	7,6%	499.246	18,1%	286.365	13,5%	974.958	13,6%
- Costas	5.365	1,4%	8.909	0,5%	95.116	3,4%	15.757	0,7%	125.147	1,7%
- Otros Ingresos	8	0,0%	48.272	2,6%	123.841	4,5%	56	0,0%	172.178	2,4%
4. Saldo Inicial de Caja	26.642	7,1%	68.972	3,7%	128.240	4,6%	35.389	1,6%	259.244	3,6%
TOTAL	373.629	100,0%	1.641.875	100,0%	2.758.646	100,0%	2.196.948	100,0%	7.171.098	100,0%

Fuente de Financiamiento Presupuestaria	CORPORACIONES DE ASISTENCIA JUDICIAL 2002									
	Tarap. y Antofagasta		Valparaíso		Metropolitana		Bío - Bío		TOTAL-	
	Monto	%	Monto	%	Monto	%	Monto	%	Monto	%
1. Aporte Fiscal Directo	502.842	85,4%	1.541.095	75,2%	2.262.586	73,2%	2.095.258	82,6%	6.401.762	77,4%
2. Transf. de Otras Instit. Públicas	41.424	7,0%	263.744	12,9%	44.316	1,4%	57.860	2,3%	407.344	4,9%
- Senam	41.424	7,0%	263.744	12,9%	44.316	1,4%	57.860	2,3%	363.028	4,4%
- Senam	0	0,0%	0	0,0%	12.756	0,4%	0	0,0%	12.756	0,2%
- Ministerio del Interior	0	0,0%	0	0,0%	31.560	1,0%	0	0,0%	31.560	0,4%
3. Otras Fuentes de Financiamiento	18.468	3,1%	127.875	6,2%	432.318	14,0%	208.431	8,2%	787.092	9,5%
- Convenios Municipales	7.085	1,2%	12.150	0,6%	85.305	2,8%	21.371	0,8%	125.911	1,5%
- Costas	5.517	0,9%	42.050	2,1%	125.594	4,1%	78.821	3,1%	291.623	3,5%
4. Saldo Inicial de Caja	13.224	2,2%	69.386	3,1%	140.825	4,6%	74.188	2,8%	291.623	3,5%
TOTAL	588.550	100,0%	2.050.300	100,0%	3.090.945	100,0%	2.536.030	100,0%	8.265.835	100,0%

**FUENTE DE FINANCIAMIENTO
PROGRAMA DE ASISTENCIA JURIDICA**

Fuente de Financiamiento Presupustaria	TOTAL 1999 (M\$ de 2003)	
	Monto	%
1. Aporte Fiscal Directo	1.323.661	78,1%
2. Transf. de Otras Instit. Públicas	0	0,0%
- Sename	0	0,0%
3. Otras Fuentes de Financiamiento	332.327	19,6%
- Convenios Municipales	275.058	16,2%
- Costas	6.507	0,4%
- Otros Ingresos	0	0,0%
4. Saldo Inicial de Caja	38.265	2,3%
TOTAL	1.694.254	100,0%

Fuente de Financiamiento Presupustaria	TOTAL 2000 (M\$ de 2003)	
	Monto	%
1. Aporte Fiscal Directo	1.340.144	77,1%
2. Transf. de Otras Instit. Públicas	0	0,0%
- Sename	0	0,0%
3. Otras Fuentes de Financiamiento	386.609	22,2%
- Convenios Municipales	309.700	17,8%
- Costas	19.173	1,1%
- Otros Ingresos	0	0,0%
4. Saldo Inicial de Caja	11.623	0,7%
TOTAL	1.738.376	100,0%

Fuente de Financiamiento Presupustaria	TOTAL 2001 (M\$ de 2003)	
	Monto	%
1. Aporte Fiscal Directo	1.472.659	76,8%
2. Transf. de Otras Instit. Públicas	41.923	2,2%
- Sename	41.923	2,2%
3. Otras Fuentes de Financiamiento	401.317	20,9%
- Convenios Municipales	361.190	18,8%
- Costas	23.396	1,2%
- Otros Ingresos	0	0,0%
4. Saldo Inicial de Caja	1.726	0,1%
TOTAL	1.917.625	100,0%

Fuente de Financiamiento Presupustaria	TOTAL 2002 (M\$ de 2003)	
	Monto	%
1. Aporte Fiscal Directo	1.789.123	78,2%
2. Transf. de Otras Instit. Públicas	106.939	4,7%
- Sename	63.781	2,8%
- Semam	43.159	1,9%
3. Otras Fuentes de Financiamiento	372.190	16,3%
- Convenios Municipales	327.699	14,3%
- Costas	25.245	1,1%
- Otros Ingresos	0	0,0%
4. Saldo Inicial de Caja	20.157	0,9%
TOTAL	2.288.410	100,0%

GASTOS ADMINISTRACION

(MILES DE PESOS 2003)

PAJ

año	G Adm	C. COMP	TGE	\$ GA/TGE
1999	154.944	1.265.916	1.420.860	10,90
2000	199.661	1.559.470	1.759.131	11,35
2001	214.006	1.495.652	1.709.658	12,52
2002	207.345	1.655.055	1.862.400	11,13

VALPO

año	G Adm	C. COMP	TGE	\$ GA/TGE
1999	152.234	862.662	1.014.896	15,00
2000	188.221	1.066.587	1.254.808	15,00
2001	199.732	1.131.817	1.331.549	15,00
2002	245.859	1.645.166	1.891.025	13,00

NORTE

año	G Adm	C. COMP	TGE	\$ GA/TGE
1999	75.512	132.789	208.301	36,25
2000	96.176	200.806	296.982	32,38
2001	93.856	216.750	310.606	30,22
2002	99.044	344.000	443.044	22,36

BIO BIO

año	G Adm	C. COMP	TGE	\$ GA/TGE
1999	258.213	1.681.803	1.940.016	13,31
2000	341.572	1.800.705	2.142.277	15,94
2001	356.916	2.052.278	2.409.194	14,81
2002	352.663	2.346.620	2.699.283	13,07

METROPOLITANA

año	G Adm	C. COMP	TGE	\$ GA/TGE
1999	619.847	1.493.120	2.112.967	29,34
2000	643.345	1.884.725	2.528.070	25,45
2001	575.946	1.891.206	2.467.152	23,34
2002	541.467	2.361.522	2.902.989	18,65

**Presupuesto de Gasto y Gasto Efectivo
Subsecretaría de Justicia**

ANO 1999 Clasificación Pptaria.	En miles de pesos del 2003		
	Ppto. Asignado	Gasto Efectivo	
		Monto	%
Personal	1.968.455	1.956.698	99,4%
Bienes y Servicios de Cons.	578.725	576.420	99,6%
Inversión	8.210.059	7.597.345	92,5%
Transferencias	11.116.066	8.100.174	72,9%
Otros	17.308	15.375	88,8%
Total	21.890.612	18.246.012	83,4%

ANO 2000 Clasificación Pptaria.	En miles de pesos del 2003		
	Ppto. Asignado	Gasto Efectivo	
		Monto	%
Personal	1.965.277	1.944.152	98,9%
Bienes y Servicios de Cons.	607.310	605.742	99,7%
Inversión	12.039.451	8.410.032	69,9%
Transferencias	14.702.101	13.357.425	90,9%
Otros	3.289	221	6,7%
Total	29.317.429	24.317.572	82,9%

ANO 2001 Clasificación Pptaria.	En miles de pesos del 2003		
	Ppto. Asignado	Gasto Efectivo	
		Monto	%
Personal	2.039.190	1.985.674	97,4%
Bienes y Servicios de Cons.	559.079	558.990	100,0%
Inversión	17.379.135	15.488.834	89,1%
Transferencias	19.702.277	13.587.431	69,0%
Otros	6.541	3.363	51,4%
Total	39.686.222	31.624.293	79,7%

ANO 2002 Clasificación Pptaria.	En miles de pesos del 2003		
	Ppto. Asignado	Gasto Efectivo	
		Monto	%
Personal	2.228.185	2.181.703	97,9%
Bienes y Servicios de Cons.	811.005	800.787	98,7%
Inversión	22.377.387	17.345.092	77,5%
Transferencias	28.802.443	23.432.369	81,4%
Otros	4.656.684	5.368	0,1%
Total	58.875.704	43.765.320	74,3%

ANO 2003 Clasificación Pptaria.	Ppto. Asignado
Personal	2.161.728
Bienes y Servicios de Cons.	799.877
Inversión	15.556.849
Transferencias	36.448.506
Otros	60.685
Total	55.027.645

ANEXO III

MATRIZ DE MARCO LÓGICO PROPUESTA

**MATRIZ DE MARCO LÓGICO PROPUESTA
SISTEMA NACIONAL DE ASISTENCIA JURÍDICA GRATUITA**

NOMBRE PROGRAMA: PROGRAMA DE ASISTENCIA JURÍDICA; CORPORACIONES DE ASISTENCIA JUDICIAL

AÑO DE INICIO: 1981(CAJ) Y 1993 (PAJ) (Evaluación 1999-2002)

MINISTERIO RESPONSABLE: MINISTERIO DE JUSTICIA

SERVICIO RESPONSABLE:

COORDINACIÓN: División Judicial de la Subsecretaría del Ministerio de Justicia

EJECUCIÓN:

1. No autónoma: Programa de Asistencia Jurídica: Acceso a la Justicia
2. Autónoma:
 - Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana
 - Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso
 - Corporación de Asistencia Judicial de la Región del Bío Bío
 - Corporación de Asistencia Judicial de las Regiones de Tarapacá y Antofagasta

PRESUPUESTO ASIGNADO 2003:

ENUNCIADO DEL OBJETIVO	INDICADORES / INFORMACIÓN		MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
	Enunciado	Forma de Cálculo		

FIN: Se ha contribuido a hacer efectiva la igualdad de todas las personas ante la ley, al otorgar a las personas de escasos recursos servicios para la solución de sus conflictos jurídicos.				
--	--	--	--	--

PROPOSITO	Eficacia	Eficacia	Indicadores	Informes de Gestión de las CAJ.
La población de escasos recursos con dificultad de acceso a la justicia, ha obtenido asistencia jurídica y/o judicial pública y gratuita otorgada por las CAJ y el PAJ ejerciendo sus derechos.	Porcentaje anual de comunas atendidas en relación al total de las comunas del país.	<p>(N° de comunas atendidas año t / N° comunas del país) x 100</p> <p>(N° de persona atendidas año t / N° de personas bajo la línea de pobreza año t) x 100</p> <p>(N° de personas que se declaran satisfechas año t / N° de personas encuestadas año t) x 100</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informes de Gestión de las CAJ. • Informes estadísticos de las CAJ. • Informes de Gestión de las PAJ. • Informes estadísticos de las PAJ. • Otros documentos. • Encuesta de satisfacción de usuarios. • Visitas a centros. • Entrevistas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Que no existan modificaciones legales que afecten la entrega de asistencia jurídica y/o judicial en la forma establecida por el programa. • Que el acceso a la justicia continúe siendo una prioridad en las políticas de gobierno. • Que la población acuda al programa a solicitar asistencia judicial y/o jurídica.
<u>Eficiencia</u>	Porcentaje anual de personas atendidas en relación a la población bajo línea de pobreza.	<p>(Gastos administrativos año t / gasto total del programa año t) x 100 para cada CAJ</p> <p>(Gastos administrativos año t / gasto total del programa año t) x 100 para el PAJ</p>	<p>(Gasto total año t / N° de atenciones año t) de cada CAJ</p> <p>(Gasto total año t / N° de atenciones año t) de cada PAJ</p>	<p>Presupuesto programa gastado año t / Presupuesto total asignado al programa año t) x 100 de cada CAJ</p> <p>Presupuesto programa gastado año t / Presupuesto total asignado al programa año t) x 100 del PAJ</p>
<u>Economía</u>	Porcentaje anual de ejecución presupuestaria del programa.	Costo total anual por atención.		

COMPONENTES	Eficacia	Personas atendidas anualmente (información).	Variación anual del número de atenciones entregadas.	Calidad:	Porcentaje anual de usuarios que califican como "buena" la calidad de la atención.	Porcentaje de usuarios que esperan 30 minutos o menos para ser atendidos por el profesional	Eficiencia	Costo promedio anual del componente en relación al número de usuarios.	Horas promedio dedicadas por cada categoría profesional en este componente.	Informes de Gestión de las CAJ. Informes estadísticos de las CAJ. Informes de Gestión de las PAJ. Informes estadísticos de las PAJ. Otros documentos. Encuesta de satisfacción de usuarios. Visitas a centros. Entrevistas. Registro directo
1. Se ha brindado orientación e información sobre derechos ciudadanos a quienes lo han solicitado			$(N^{\circ} \text{ de atenciones año } t / N^{\circ} \text{ de atenciones año } t-1) \times 100$	$(N^{\circ} \text{ de encuestados que califican "buena" la calidad de la atención año } t / N^{\circ} \text{ total de encuestados año } t) \times 100$	$(N^{\circ} \text{ de usuarios que esperan 30 o menos minutos para ser atendidos año } t / N^{\circ} \text{ total de usuarios atendidos año } t)$	$(\text{Costo total del componente año } t / N^{\circ} \text{ de usuarios del componente en año } t)$	$(N^{\circ} \text{ anual de horas por cada categoría profesional} / N^{\circ} \text{ anual de horas totales del componente})$			

<p>2. Se ha promovido y desarrollado la resolución alternativa de conflictos.</p>	<p><u>Eficacia:</u></p> <p>Porcentaje anual de casos resueltos en relación a los presentados al RAC.</p> <p>% de acuerdos con cumplimiento estable después de diez meses de haber sido firmado</p> <p>Porcentaje de regiones con Centros de Mediación funcionando en relación al total.</p> <p>Nº casos atendidos por los Centros de Mediación (Información).</p> <p>Porcentaje de casos que llegan a acuerdo en el RAC en relación a los casos contentuosos ingresados</p> <p><u>Calidad:</u></p> <p>Porcentaje anual de usuarios que califican como "buena" la calidad de la atención.</p> <p>Plazos promedio de tramitación de casos (meses o días).</p> <p><u>Eficiencia</u></p> <p>Costo promedio anual del componente en relación al número de beneficiarios.</p> <p>Horas promedio dedicadas por cada categoría profesional en este componente.</p>	<p>Nº casos resueltos año t / Nº casos derivados a RAC año t) x 100</p> <p>Nº de usuarios que en situación de incumplimiento lo han resuelto / total de acuerdos con incumplimiento</p> <p>(Nº de regiones con centros funcionando / 13) x 100</p> <p>(Nº casos que llegan a acuerdo en RAC / casos contentuosos Ingresados) x 100</p> <p>(Nº de encuestados que califican "buena" la calidad de la atención año t / Nº total de encuestados año t) x 100</p> <p>Σ De meses (días) transcurridos entre la fecha de solicitud y la fecha del acuerdo de casos / Nº total de casos</p> <p>(Costo total del componente año t / Nº de usuarios del componente en el año t)</p> <p>(Nº anual de horas por cada categoría profesional / Nº anual de horas totales del componente)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informes de Gestión de las CAJ. • Informes estadísticos de las CAJ. • Informes de Gestión de las PAJ. • Informes estadísticos de las PAJ. • Otros documentos, de Encuesta de satisfacción de usuarios. • Visitas a centros. • Entrevistas. 	
---	--	---	--	--

<p>3. Se ha patrocinado causas Judiciales.</p>	<p><u>Eficacia:</u> Porcentaje anual de causas judiciales tramitadas en relación a las ingresadas en la unidad judicial. Porcentaje anual de causas judiciales terminadas en relación a las que ingresan a trámite. N° casos atendidos (información).</p> <p><u>Calidad:</u> Porcentaje anual de usuarios que califican como "buena" la calidad de la atención.</p> <p><u>Eficiencia</u> Costo promedio anual del componente en relación al número de beneficiarios. Horas promedio dedicadas por cada categoría profesional en este componente.</p>	<p>(N° de causas tramitadas año t / N° de causas solicitadas año t) x 100</p> <p>(N° causas terminadas año t / N° causas ingresadas a trámite año t) x 100</p> <p>(N° de encuestados que califican "buena" la calidad de la atención año t / N° total de encuestados año t) x 100</p> <p>(Costo total del componente en año t / N° de usuarios del componente en año t)</p> <p>(N° anual de horas por cada categoría profesional / N° anual de horas totales del componente)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informes de Gestión de las CAJ. • Informes estadísticos de las CAJ. • Informes de Gestión de las PAJ. • Informes estadísticos de las PAJ. • Otros documentos. • Encuesta de satisfacción de usuarios. • Visitas a centros. • Entrevistas. 	
--	--	--	--	--

ACTIVIDADES:	COMPONENTE 1 1.1. Recepción de solicitudes. 1.2. Análisis de la situación. 1.3. Orientación e información. 1.4. Canalización del caso.	COMPONENTE 2 2.1. Recepción de solicitudes. 2.2. Calificación de beneficiarios. 2.3. Presentación de posibilidad de Resolución alternativa de conflictos. 2.4. Invitación a partes involucradas. 2.5. Trabajo con partes involucradas. 2.6. Ratificación de acuerdos en instancias pertinentes.	COMPONENTE 3 3.1. Recepción de solicitudes. 3.2. Calificación de beneficiarios. 3.3. Otorgamiento de privilegio de pobreza. 3.4. Patrocinio y representación de los beneficiarios en juicios. 3.5. Seguimiento de causas.

ANEXO IV

MEDICIÓN DE INDICADORES

EVALUACION DE INDICADORES CAJ / PAJ AÑO 1999 / 2002

COMPONENTE		1999	2000	2001	2002
1.- Orientación e Información sobre derechos ciudadanos.	EFICACIA Personas atendidas anualmente.	315.323	368.177	410.431	458.206
	Variación anual del número de atenciones entregadas.	no hay dato año 1998	99,8	116,2	104,9
	CALIDAD Porcentaje anual de usuarios que califica "buena la calidad de atención	no hay datos encuestados			
	Porcentaje de usuarios 30 mn. o menos para ser atendidos por el profesional.	no hay datos N° de usuarios			

Fuente : Ministerio de Justicia.Sistema Nacional de Asistencia Jurídica.Abril 2003

EVALUACION DE INDICADORES PAJ/CAJAÑO 1999/2002

COMPONENTE	1999	2000	2001	2002
2.-Resolución alternativa de conflictos.	<p>EFICACIA</p> <p>Porcentaje anual de casos resueltos en relación a los presentados al RAC</p> <p>$\frac{\text{N}^\circ \text{ de casos resueltos año t} / \text{N}^\circ \text{ casos derivados a RAC año t}}{100} \times 100$</p>	53,90	57,40	55,30
	<p>% de acuerdos con cumplimiento estable después de diez meses de haber sido firmado.</p> <p>$\frac{\text{N}^\circ \text{ de usuarios que en situación de incumplimiento lo han resuelto} / \text{total de acuerdos con incumplimiento}}{100} \times 100$</p>	no hay datos de acuerdos con incumplimiento	no hay datos de acuerdos con incumplimiento	no hay datos de acuerdos con incumplimiento
<p>CALIDAD</p> <p>% de usuarios que califican como "buena" la calidad de la atención.</p> <p>Plazos promedio de tramitación de casos (meses o días).</p>	<p>(N° de regiones con centros funcionando / 13) x 100</p> <p>N° de casos atendidos por los Centros de Mediación.</p> <p>% de casos que llegan a acuerdo en el RAC en relación a los casos contenidos ingresados.</p>	585	1.006	1.483
	<p>(N° de usuarios que califican como "buena" la calidad de la atención. $\frac{\text{N}^\circ \text{ de encuestados que califican "buena" la calidad de la atención}}{\text{año t} / \text{N}^\circ \text{ total de encuestados}} \times 100$)</p> <p>Suma de meses (días) transcurridos entre la fecha de solicitud y la fecha del acuerdo de casos / N° total de casos.)</p>	no hay datos de encuestados de encuestados	no hay datos de encuestados de encuestados	no hay datos de encuestados de encuestados

Nota : (1) No hay dato para el año 2002 PAJ

(2) N° total de casos está tomado del N° de casos atendidos por los centros de mediación al año.

Fuente : Ministerio de Justicia.Sistema Nacional de Asistencia Jurídica.Abril 2003

EVALUACION DE INDICADORES PAJ/CAJ AÑO 1999 / 2002

COMPONENTE		1999	2000	2001	2002
3.- Tramitación de causas judiciales.	EFICACIA % anual de causas judiciales tramitadas en relación a las ingresadas en la unidad judicial.	150,80 (1)	132,06 (1)	172,30 (1)	178,90 (1)
	% anual de causas judiciales terminadas en relación a las que ingresan a trámite.	45,7 (2)	50,4 (2)	75,2 (2)	83,6 (2)
	Nº casos atendidos.	40.123 (3)	46.433 (3)	35.404 (3)	37.820 (3)
	CALIDAD % anual de usuarios que califican como "buena" la calidad de la atención.	no hay datos de encuestados			

Nota : (1) Para el PAJ no existe información .

(2) Para el PAJ no hay dato del Nº de causas terminadas al año.

(3) Corresponde a causas ingresadas a sección judicial al año. El Paj no cuenta con ese dato. Por lo tanto los porcentajes se ven afectados.

Fuente : Ministerio de Justicia, Sistema Nacional de Asistencia Jurídica, Abril 2003

EVALUACION DE INDICADORES PAJ / CAJ AÑO 1999 / 2002

COMPONENTE	1999	2000	2001	2002
4.-Atención Inte - gral.				
EFIGACIA % anual de personas aten- didas por centros y unida- des de atención a víctimas en relación a las que so- licitan.	no hay datos pa- ra este año en el programa Paj ni Caj	no hay datos pa- ra este año en el programa Paj ni Caj	641,20 (1)	165,80 (2)
% anual de causas judicia- les terminadas en relación a las que ingresan a trámite	no se registra N° de causas terminadas	no se registra N° de causas terminadas	no se registra N° de causas terminadas	no se registra N° de causas terminadas
N° casos atendidos.		779	808	5.203
CALIDAD % anual de usuarios que se declaran satisfechos con la atención recibida.	no hay datos de encuestados	no hay datos de encuestados	no hay datos de encuestados	no hay datos de encuestados

Note : (1) En el Caj no existe dato en el N° de personas atendidas al año. En el Paj no existe dato para el N° de personas que soli-
citan atención al año. Por eso existe distorsión en el cálculo de Índice.
(2) En el Paj no existe dato del N° de personas que solicitan atención al año. Por eso existe distorsión en el cálculo del Índice.

Fuente : Ministerio de Justicia. Sistema Nacional de Asistencia Jurídica. Abril 2003

EVALUACION DE INDICADORES PAL CAL AÑO 1999 / 2002

COMPONENTE		1999	2000	2001	2002
5.-Prevención y educación sobre derechos en la comunidad.	EIFICACIA N° de eventos realizados anualmente.	593	790	799	801
	N° anual de asistentes o audiencia que asistieron a los eventos.	31.686	46.227	57.272	52.552
	Promedio de asistentes por eventos	53,4	58,5	71,6	65,6
	% de eventos de capacitación.	9,9	13,4	15,5	45,1
	CALIDAD % anual de asistentes o audiencia que califican como "buena" la calidad del evento.	no hay datos N° de encuestados			

Fuente : Ministerio de Justicia.Sistema Nacional de Asistencia Jurídica.Abril 2003

EVALUACION DE INDICADORES PAJ / CAJAÑO 1999 / 2002

COMPONENTE		1999	2000	2001	2002
6.-Dar formación práctica a los postulantes al título de abogado.	EFLICACIA % anual de postulantes aprobados	95,30	96,80	95,06	99,80
	CALIDAD Relación anual de postulantes por cada abogado.	no hay datos del N° anual de abogados	no hay datos del N° anual de abogados	no hay datos del N° anual de abogados	no hay datos del N° anual de abogados
	% anual de postulantes que califican como "buena" la calidad de la práctica.	no hay datos de postulantes que califican "buena" la práctica al año	no hay datos de postulantes que califican "buena" la práctica al año	no hay datos de postulantes que califican "buena" la práctica al año	no hay datos de postulantes que califican "buena" la práctica al año

Fuente :

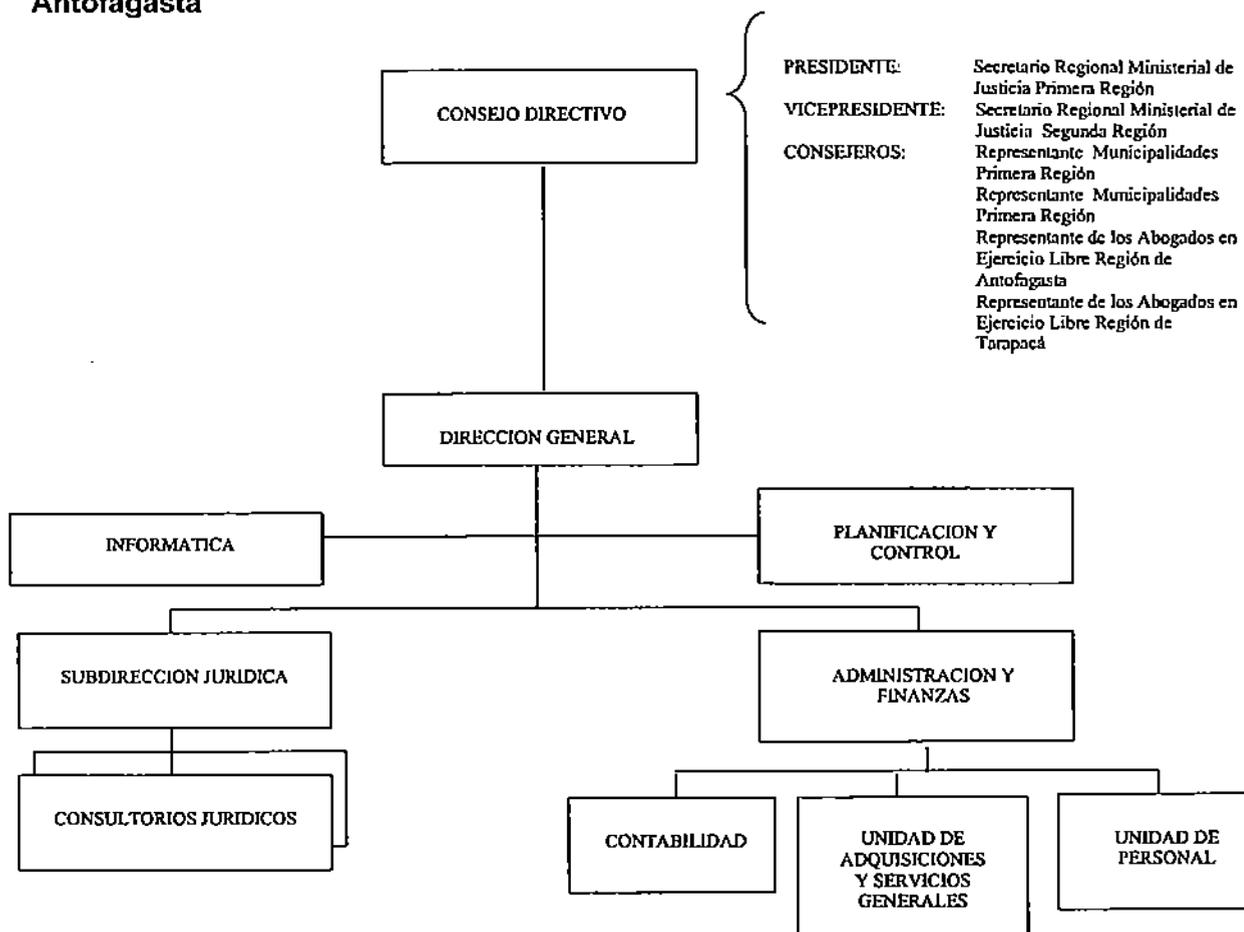
ANEXO V

ORGANIGRAMAS

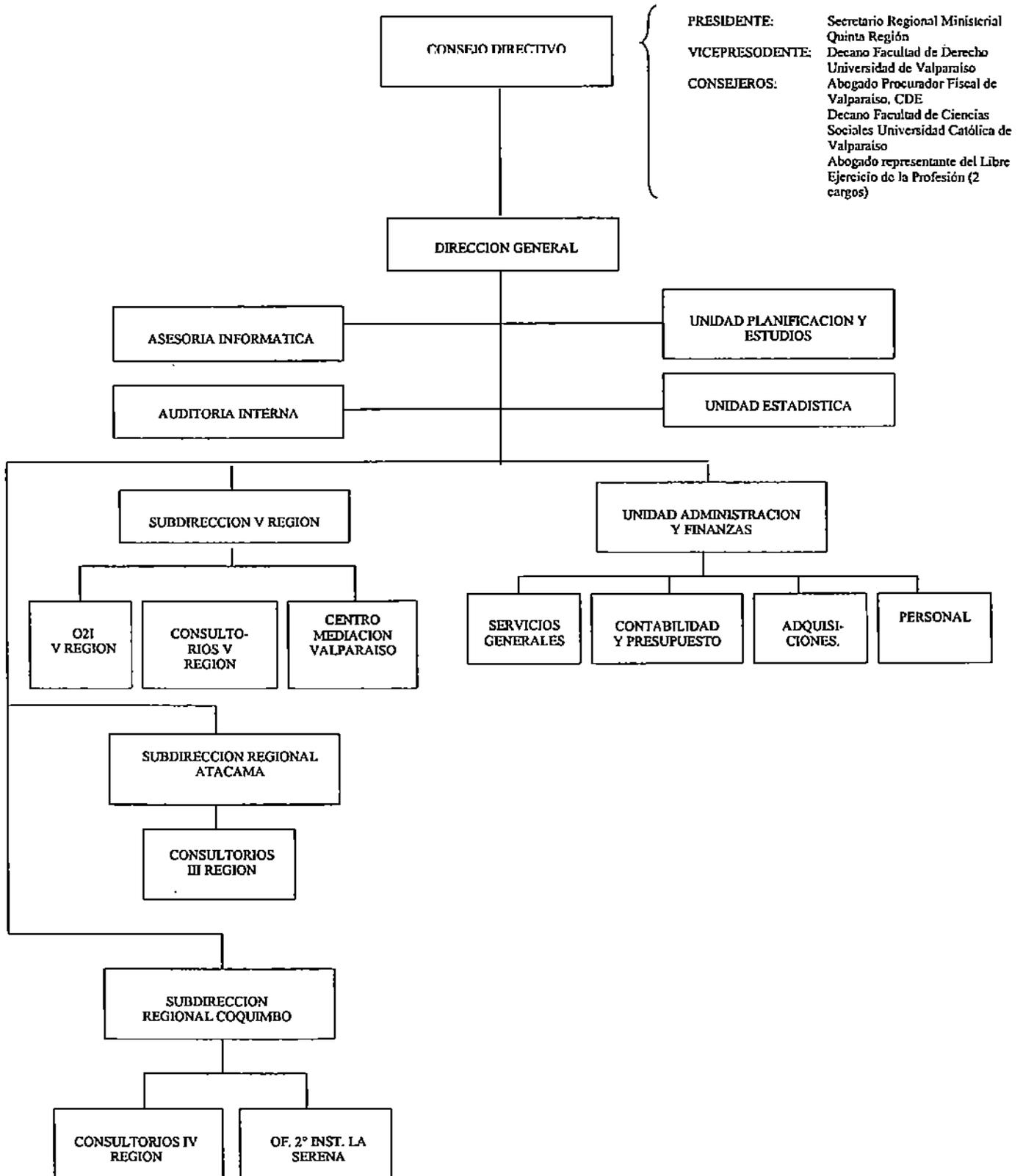
CORPORACIONES DE ASISTENCIA JUDICIAL

**PROGRAMA DE ASISTENCIA JURÍDICA: ACCESO A
LA JUSTICIA**

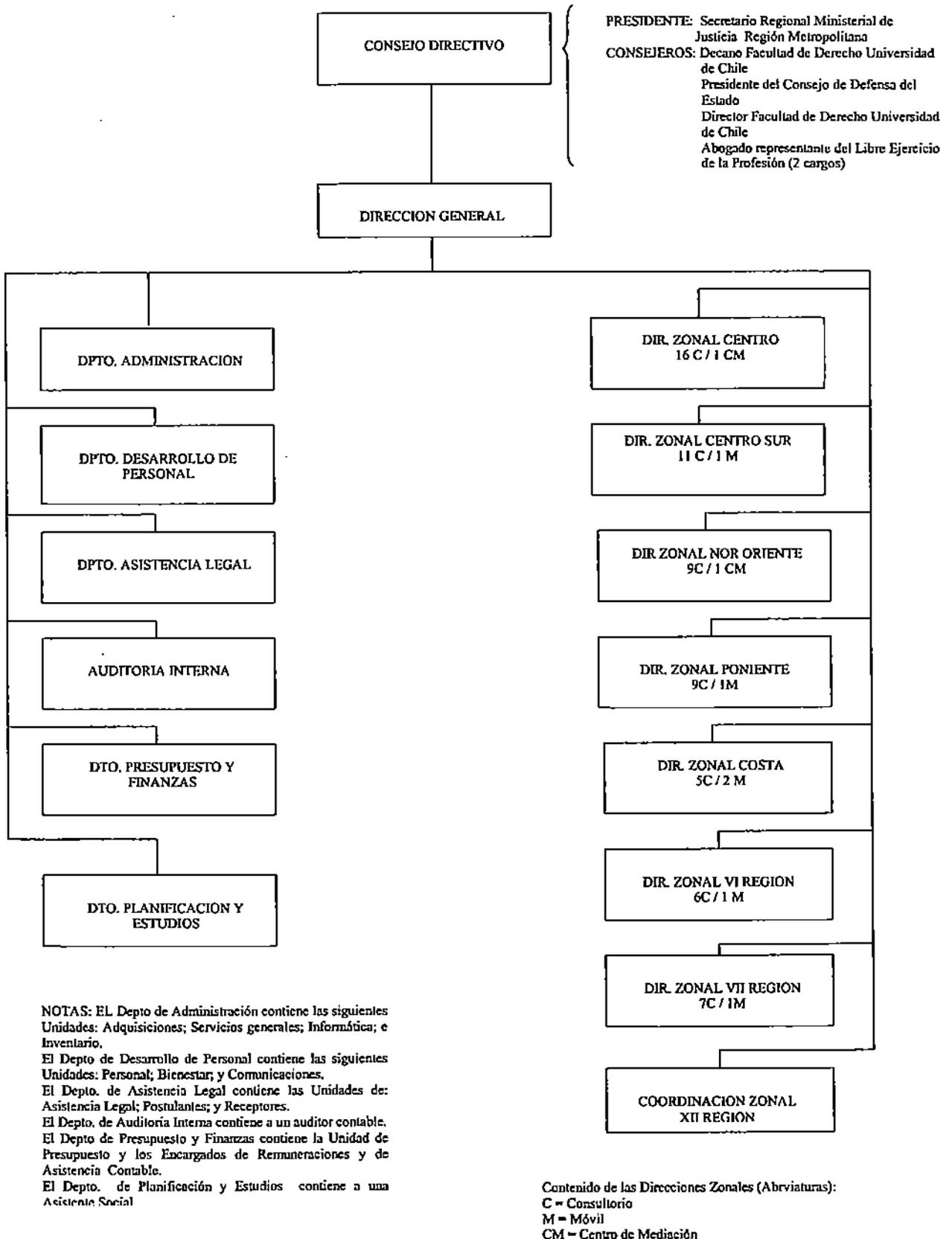
1. Organigrama de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Tarapacá y Antofagasta



2. Organigrama de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso



3. Organigrama de la Corporación Asistencia Judicial de la Región Metropolitana



OFICINAS ESPECIALIZADAS DE LA CAJ R. METROPOLITANA:

Oficina de la Familia:

Oficina encargada de atender causas por materias de familia, como Pensiones alimenticias, tuiciones, régimen de visitas, filiación y violencia intrafamiliar, entre otras. Acoge e inicia acciones judiciales con un fuerte compromiso social y de orientación a aquellas familias que lo necesitan.

Horario de atención: Lunes a viernes de 14 a 17:30 horas Ubicación: Agustinas 1419, piso 3, Santiago. Fono: 782 7924

Oficina Civil:

Unidad especializada en materias tan comunes, pero complejas a la vez que afectan la regular convivencia ciudadana. Atiende materias como arriendos, comodato precario, muertes presuntas, herencias y posesiones efectivas, entre otras.

Horario de atención: Lunes a viernes de 14 a 18:00 horas. Ubicación: Agustinas 1419, piso 3, Santiago. Fono: 782 7926

Oficina Internacional:

Desde 1982, la Oficina Internacional de la Corporación de Asistencia Judicial es la autoridad remitente e intermediaria en Chile de las acciones contempladas en la "Convención sobre obtención de alimentos en el extranjero", firmada el 20 de junio de 1956 en Nueva York. Desde 1994, es la autoridad central en nuestro país en la aplicación de la "Convención sobre aspectos civiles del Secuestro Internacional de menores, firmada en La Haya, el 25 de octubre de 1980.

Horario de Atención: Lunes a viernes de 9 a 14 horas. Ubicación: Agustinas 1442, depto. 708. Fono: 688 7685, email: internacional@emol.com

Oficina Laboral:

Creada en 1993, pero reestructurada en su totalidad durante el 2002, otorga asesoría a pequeños sindicatos, especialmente en tareas de educación y orientación. Asimismo ha extendido sus servicios a litigios relativos a contratos individuales de las personas relacionados con despidos injustificados, prácticas antisindicales, deudas previsionales, desafueros maternales, desafueros y accidentes laborales. Actualmente atiende aproximadamente 3. 500 causas de la Corte de apelaciones de Santiago.

Horario de Atención: Lunes a viernes de 9 a 18 horas. Ubicación: Mac Iver 283, piso 7, Santiago. Fonos: 638 5231- 638 5232

Oficina de Derechos Humanos:

Esta oficina presta asesoría jurídica gratuita a las personas que sientan sus garantías individuales lesionadas. Sus materias de atención tienen relación con la defensa de garantías y derechos de las personas, denuncias por restricción o violación de libertades personales, abusos de fuerzas policiales, violencia innecesaria, detenciones ilegales, daños a la propiedad, acciones violentas con resultado de muerte, derechos de los conscriptos que realizan su Servicio Militar Obligatorio.

Horario de Atención: Lunes a Viernes de 9 18 horas. Ubicación: Catedral1063, Of. 105. Fono: 698 1317

Centros de Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos:

Conformado por equipos multidisciplinarios de profesionales, capaces de brindar una atención integral a víctimas y/o familias de delitos violentos, con un consistente trabajo psicológico, social y jurídico enfocado a reparar el daño causado. Los centros están presentes en Santiago, Rancagua, Talca y Punta Arenas, y todos poseen cobertura regional.

Horario de atención: Lunes a viernes de 9 a 20 horas.

Ubicación:

Región Metropolitana: José Victorino Lastarria 46, Santiago. Fono: 632 5747

VI Región: Mujica 0149, Rancagua. Fono: (72) 223 559, email: cavviregion@123.cl

VII Región: 4 Sur 737, Talca. Email: cavviiregion@123.cl

XII Región: Maipú 955, Punta Arenas. Email: cavxiiregion@123.cl

Centro Integral por los Derechos del Niño:

Este Centro, busca la atención integral de los niños y niñas afectados por delitos sexuales. A cargo de un equipo altamente especializado y una red de instituciones colaboradoras, persigue judicialmente el abuso sexual, maltrato con lesiones, homicidios y prostitución infantil. Su jurisdicción corresponde a aquellas comunas que cubre la Corte de Apelaciones de San Miguel.

Horario de atención: Lunes a viernes de 9 a 18 horas. Ubicación: Ramón Subercaseaux 510, San Miguel, Región Metropolitana. Fono: 554 6406

Centro de Mediación:

A cargo de equipos especializados este centro, contribuye a la resolución rápida, efectiva y confidencial de problemas familiares, vecinales, de propiedad y laborales. Reconocida es su efectividad, la que se empina por sobre el 62 % de las causas atendidas.

Horario de atención: Lunes a viernes de 9 a 14 horas Ubicación: Agustinas 1442, Depto. 603- 608. Fonos: 698 7505- 671 4699- 688 3077

Centro de Resolución Alternativa de Conflictos Poniente:

Unidad especializada en la resolución alternativa de conflictos a través de medios no adversariales. Atiende toda la zona poniente de la región Metropolitana desde enero del 2003, con el objetivo de evitar que problemas vecinales o familiares lleguen hasta los tribunales de justicia, ahorrando tiempo y recursos.

Horario de Atención: Lunes a Jueves de 9 a 17 horas; Viernes de 9 a 14 horas. Ubicación: Comercio 6125, Cerrillos, Región Metropolitana. Fono: 539 5171

Centro Jurídico AntiDrogas:

Acoge confidencialmente a las personas que realicen denuncias por delitos de tráfico de drogas, para posteriormente, iniciar las acciones judiciales correspondientes ante los tribunales de justicia. Su trabajo está enfocado principalmente en barrios y poblaciones, con capacitaciones permanentes a dirigentes vecinales y organizaciones comunitarias. Durante el 2002, coincidiendo con la primera etapa de su implementación, atendió las comunas de Renca, Cerro Navia, San Joaquín, Independencia, Lo Prado, Recoleta y Pedro Aguirre Cerda.

Horario de Atención: Lunes a viernes de 9 a 18 horas Ubicación: Agustinas 1419, piso 2. Santiago. Fono: 7827957- 7827958.

Centro de Violencia Intrafamiliar y Maltrato Infantil de Melipilla:

Presta una atención integral y multidisciplinaria a las víctimas de VIF y maltrato infantil de la provincia de Melipilla (Melipilla, San Pedro y María Pinto). Su creación se realiza en virtud de un convenio de colaboración con el Servicio Nacional de la Mujer y la Gobernación Provincial respectiva.

Horario de atención: 9 a 17 horas. Ubicación: Av. Pablo Neruda 01315, Melipilla.

Equipos Móviles:

Consultorios con características móviles, que recorren las localidades más apartadas del país, tanto en zonas rurales cordilleranas, como costeras. Asimismo se encuentran presentes en ferias, actividades masivas y plazas ciudadanas, con un claro objetivo de difusión de deberes y derechos ciudadanos. Su accionar es concentrado principalmente en las zonas costeras, cordilleranas y rurales de las regiones donde la Corporación de Asistencia Judicial está presente.

CAJ R. METROPOLITANA:

Materias atendidas

AREA DE ATENCION: Familia

1. Alimentos Menores
2. Violencia Intrafamiliar
3. Régimen comunicacional
4. Solicitud de tuición
5. Rebaja o aumentos de Alimentos menores
6. Cese de alimentos menores
7. Alimentos mayores
8. Bien familiar
9. Divorcio
10. Nulidades de matrimonio sólo por Bigamia
11. Adopciones
12. Reclamación filiación
13. Declaración Bien Familiar
14. Confesión de Paternidad

AREA DE ATENCION: Laboral

15. Despido injustificado
16. Cobro Prestaciones
17. Nulidad de Despido
18. Desafuero Sindical
19. Desafuero Maternal
20. Accidentes de Trabajo
21. Ejecutivos laborales
22. Menor Cuantía

AREA DE ATENCION: Civil

23. Gestión perjudicial
24. Arrendamiento
25. Precario/ Comodato
26. Regularización de Títulos
27. Juicio ejecutivo
28. Tercerías
29. Demarcación y Cerramiento
30. Posesión Efectiva
31. Rectificación de Partida
32. Muerte Presunta
33. Nomb. Tutor/ Procurador
34. Extravío Título
35. Juicio ordinario

AREA DE ATENCION: Penal

36. Delitos contra la propiedad
37. Delitos contra las personas
38. Delitos sexuales
39. Ley de Drogas
40. Ley de Alcoholes
41. Negligencias médicas
42. Cuasidelitos
43. Recursos de Amparo
44. Recursos de Protección
45. Extradiciones
46. Eliminación de Antecedentes
47. Exhortos

AREA DE ATENCION: Víctimas de delitos violentos

48. Infanticidio
49. Parricidio
50. Violación
51. Sodomía
52. Abuso Sexual
53. Estupro
54. Corrupción de Menores
55. Pornografía Infantil
56. Prostitución Infantil
57. Lesiones graves con efectos invalidantes
58. Secuestros
59. Presuntas desgracias
60. Víctimas colectivas de cuasidelitos

AREA DE ATENCION: Drogas

61. Infracciones a la ley de drogas

AREA DE ATENCION: Internacional

62. Secuestro Internacional de Menores
63. Pensiones de alimentos en el extranjero

AREA DE ATENCION: Menores

64. Abusos sexuales
65. Abusos Deshonestos
66. Prostitución infantil
67. Lesiones por maltrato
68. Homicidios menor

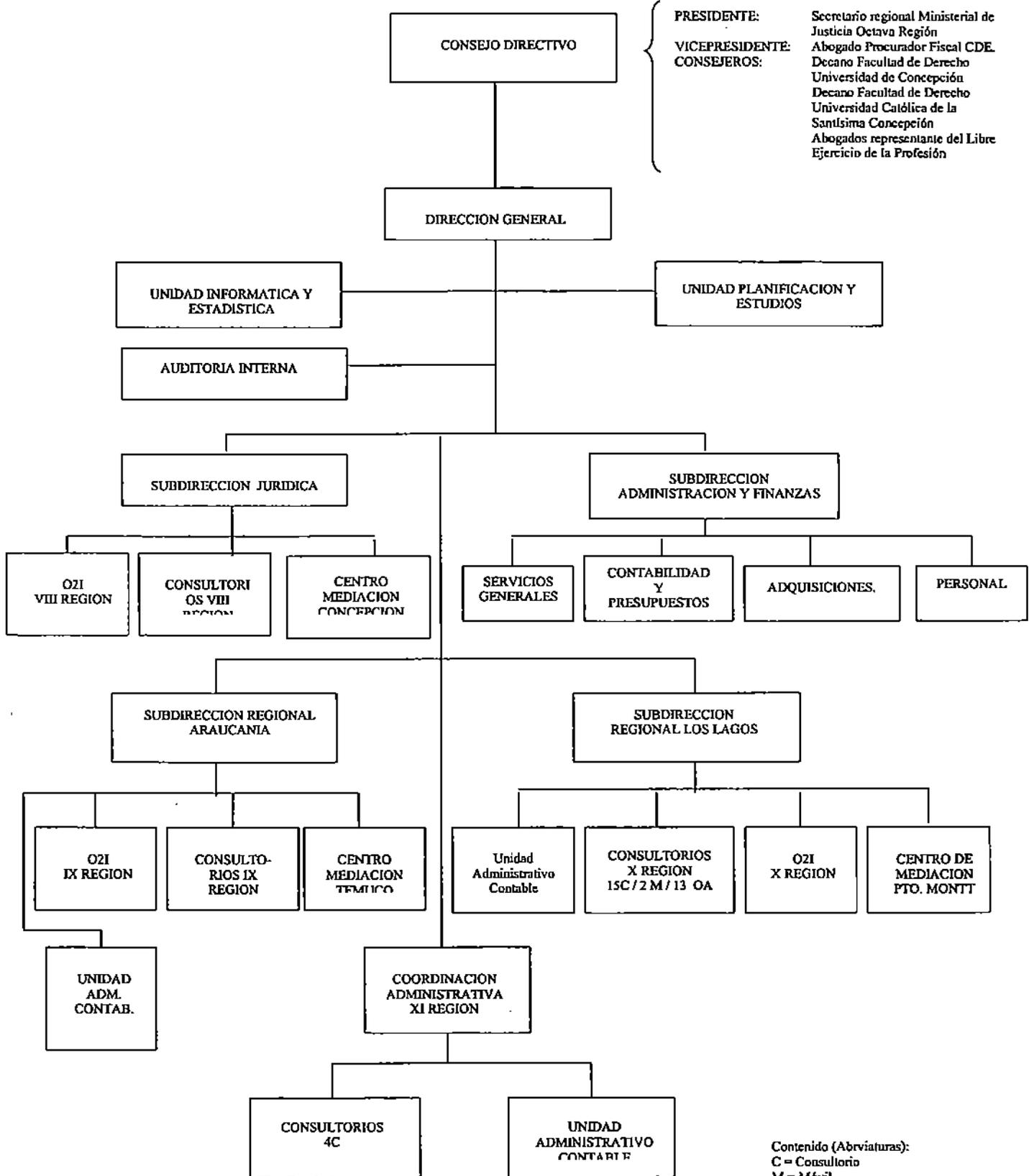
AREA DE ATENCION: Resolución Alternativa de Conflictos

69. Régimen de Visitas/ Tuición/ Pensiones de Alimentos
70. Ruidos Molestos/ Daños a la propiedad/ Problemas de convivencia
71. Arriendos/ Precarios/ Particiones/ Promesas de Compraventa
72. Despidos Injustificados

AREA DE ATENCION: Derechos Humanos

73. Restricción o violación de la libertad personal
74. Abusos de Fuerzas policiales
75. Violencia innecesaria y vejaciones Injustas
76. Detenciones ilegales
77. Daños a la propiedad
78. Acciones violentas con lesiones y muerte
79. Derechos Conscriptos

4. Organigrama de la Corporación de Asistencia Judicial Región del Bío Bío



PRESIDENTE: Secretario regional Ministerial de Justicia Octava Región
VICEPRESIDENTE: Abogado Procurador Fiscal CDE.
CONSEJEROS: Decano Facultad de Derecho Universidad de Concepción
 Decano Facultad de Derecho Universidad Católica de la Santísima Concepción
 Abogados representante del Libre Ejercicio de la Profesión

Contenido (Abreviaturas):
 C = Consultorio
 M = Móvil
 O2I = Oficina de Segunda Instancia
 OA = Oficina de Atención

5. Organigrama del Programa de Asistencia Jurídica: "Acceso a la Justicia"

