

**RESUMEN EJECUTIVO  
CORPORACIONES DE ASISTENCIA JUDICIAL**

**MINISTERIO DE JUSTICIA  
SUBSECRETARIA DE JUSTICIA**

**PANELISTAS:**

**PATRICIO NAVARRO I. (COORDINADOR)**

**JUAN CARLOS OYANEDEL S.**

**JOAQUIN CURTZE R.**

**Enero - Julio 2014**

**RESUMEN EJECUTIVO  
CORPORACIONES DE ASISTENCIA JUDICIAL**

**MINISTERIO DE JUSTICIA  
SUBSECRETARIA DE JUSTICIA**

**PANELISTAS:**

**PATRICIO NAVARRO I. (COORDINADOR)**

**JUAN CARLOS OYANEDEL S.**

**JOAQUIN CURTZE R.**

**Enero - Julio 2014**

**NOMBRE PROGRAMA:** Corporaciones de Asistencia Judicial  
**AÑO DE INICIO:** 1981  
**MINISTERIO RESPONSABLE:** Ministerio de Justicia  
**SERVICIO RESPONSABLE:** Subsecretaría de Justicia

## RESUMEN EJECUTIVO

**PERÍODO DE EVALUACIÓN:** 2010 - 2014

**PRESUPUESTO PROGRAMA AÑO 2014:** \$ 34.285 (millones)

### 1. Descripción general del programa

Las Corporaciones de Asistencia Judicial (CAJ) son entidades de derecho público, con patrimonio propio y sin fines de lucro cuya misión es entregar asistencia jurídica gratuita a personas de escasos recursos<sup>1</sup>. Fueron creadas por la Ley N° 17.995 del año 1981 la Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso (CAJVAL) (atiende las regiones de Atacama, Coquimbo y Valparaíso); la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana (CAJMETRO) (atiende las regiones Metropolitana, Libertador Bernardo O'Higgins, Maule, y Magallanes y la Antártica Chilena); y la Corporación de Asistencia Judicial de la Región del Biobío (CAJBIOBIO) (atiende las regiones del Biobío, Araucanía, Los Ríos, Los Lagos y Aysén). Posteriormente, a través de la Ley N° 18.632 del año 1987 se creó la Corporación de Asistencia Judicial de las Regiones de Tarapacá y Antofagasta (CAJTA) (atiende las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá y Antofagasta). Cada CAJ cuenta con sus propios Consejos Directivos<sup>2</sup>.

Las Corporaciones se relacionan con la Presidencia de la República a través del Ministerio de Justicia, Cartera que les supervisa técnica y financieramente, a través de su División Judicial<sup>3</sup>, específicamente, por medio del Departamento de Asistencia Jurídica.

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

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

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

Para cumplir con su propósito las Corporaciones ejecutan 4 componentes:

**COMPONENTE 1: Orientación, difusión y promoción de derechos<sup>4</sup>.** Personas reciben información y orientación sobre sus derechos – servicio que data desde 1981 - en las unidades

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

<sup>2</sup> Están integrados por seis miembros los Seremis de las regiones, directivos de las universidades regionales, dos abogados de libre ejercicio de la profesión y en CAJTA por representantes de las Municipalidades.

<sup>3</sup> Ministerio de Justicia DFL N° 3.346, de 1980 que Fija el texto de la Ley Orgánica del Ministerio de Justicia. Artículo 11. "A la División Judicial corresponde: c) Proponer medidas para asegurar la asistencia jurídica gratuita que debe prestarse por ley".

operativas de las Corporaciones de Asistencia Judicial presentes en cada una de las comunas del país y por medio de las actividades de difusión y promoción de derechos realizadas en terreno – este último servicio se ofrece desde mediados de los años 90. Constituye la primera etapa de vínculo entre la persona que requiere atención y el servicio.

Se informa y orienta a las personas a hacer efectivos sus derechos, mediante la protección, defensa o restauración de los mismos. Para esto se realizan charlas, talleres, y/o capacitaciones<sup>5</sup> en que se abordan materias legales, administrativas, gremiales y laborales. Asimismo, los profesionales participan en diversos medios de comunicación, sean estos escritos, virtuales y de televisión, en los cuales presentan diversas temáticas orientadas a sociabilizar los mecanismos mediante los cuales los ciudadanos pueden ejercer sus derechos.

En la atención propiamente tal, se exploran las necesidades y las formas de resolución que han intentado las personas que la solicitan. En vista de las particularidades del caso, es posible que éste sea derivado a la vía de Resolución Alternativa de Conflictos (RAC), como una forma de acercar las posiciones de las partes previo a la iniciación de un eventual juicio; o puede ser derivado a Representación Judicial, en caso de corresponder su ingreso a estos servicios, de acuerdo a los criterios institucionales de focalización<sup>6</sup>, que responden a asegurar la atención de aquellas personas de escasos recursos, naturales o jurídicas sin fines de lucro.

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

**COMPONENTE 2: Resolución Alternativa de Conflictos (RAC)<sup>7</sup>.** Personas que participan de mecanismos colaborativos tales como la mediación, negociación y/o conciliación<sup>8</sup>.

Este servicio es de carácter universal y se ofrece a nivel de los Consultorios Jurídicos fijos y móviles y en los Centros de Mediación<sup>9</sup>, en los cuales formalmente comenzó a entregarse como

---

<sup>4</sup> Corporación de Asistencia Judicial. 1 Ficha de antecedentes del programa. 2014, enero

<sup>5</sup> Dirigida fundamentalmente a grupos organizados.

<sup>6</sup> La evaluación de si las personas cumplen con los criterios de focalización es realizada por los profesionales a cargo de este componente.

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

<sup>8</sup> Las materias incluidas en la conciliación y la mediación son los **Conflictos Vecinales** que surgen por la utilización de espacios comunes e infraestructura comunitaria, tenencia de mascotas, manejo de basuras, deslindes, cerramientos, ruidos molestos, convivencia vecinal, etc. **Conflictos Comunitarios** que surgen entre las organizaciones comunitarias, funcionales y territoriales. Los temas abordados son el uso de espacios públicos o el manejo de recursos, conflictos por incumplimiento de funciones del cargo o alteraciones en su traspaso, rendiciones de cuentas de administración, cobro de deudas de gastos comunes, etc. **Conflictos Civiles** que surgen por conflictos en la disposición patrimonial de bienes, en los temas de arrendamiento, cobro de deudas, incumplimiento de contratos, indemnizaciones, reclamaciones por derechos del consumidor, compraventas, etc. **Conflictos Penales** a consecuencia de delitos tales como cuasidelitos, amenazas, lesiones, delitos contra la propiedad y otros.

Se excluyen del ingreso al servicio de conciliación y mediación, los conflictos de relevancia jurídica de cualquier naturaleza, cuyas materias por ley no son susceptibles de este tipo de intervenciones. Asimismo, se excluyen los conflictos familiares que de acuerdo al artículo 106 de la Ley de Tribunales de Familia N° 19.968, deben ser sometidos a un proceso de mediación previo obligatorio a través del Sistema de Mediación Familiar Licitado supervisado por la Unidad de Mediación del Ministerio de Justicia. Son los casos de cuidado personal, alimentos y establecimiento de un régimen comunicacional o relación directa y regular (visitas). En los que sí interviene el servicio son los conflictos de orden sucesorio, relaciones familiares, autorizaciones de salida del país, siempre que las personas decidan someter su resolución a un mecanismo colaborativo por la vía de la conciliación.

<sup>9</sup> Existen Centros de Mediación en Iquique, Copiapó, La Serena, Valparaíso, Santiago, Rancagua, Talca, Concepción, Temuco, Puerto Montt y Punta Arenas.

una oferta especializada en el año 1996. Consiste en la entrega de una vía alternativa a la judicial para resolver conflictos jurídicos con participación de las partes involucradas mediante dos mecanismos, la conciliación, y la mediación. La conciliación se define como un proceso de resolución de conflictos en el cual un tercero imparcial facilita la negociación entre las partes proponiendo bases de arreglo o criterios objetivos para el logro de un acuerdo que resuelva el conflicto. Esto puede ocurrir previo a la iniciación del juicio o durante el curso del mismo. El modelo de atención considera ofrecer servicios de conciliación en forma diferenciada del servicio de patrocinio judicial, especialmente en los consultorios jurídicos que por distancia geográfica no tienen la posibilidad de derivar a los centros especializados en RAC.

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

Estos servicios son ofrecidos principalmente por los profesionales asistentes sociales, ya que los abogados, al intervenir en estos procesos quedan inhabilitados para actuar como abogados litigantes en un juicio posterior en caso de frustrarse la conciliación o mediación.

**COMPONENTE 3 Representación Judicial<sup>10</sup>.** Personas u organizaciones sin fines de lucro que por motivos socioeconómicos no pueden procurarse por sí mismas la representación ante los Tribunales de Justicia, reciben patrocinio judicial.

Sus servicios son focalizados en población de escasos recursos, entendida como aquella situada bajo la línea de pobreza<sup>11</sup>, siendo éstos informados en la atención otorgada al momento de su primera consulta a través del servicio de Orientación e Información de Derechos. En este caso, la resolución del conflicto se entrega a un tercero, Juez de la República, quién resuelve a través de una sentencia.

Las causas abordadas son de carácter civil, laboral, familia, penal sistema antiguo y a víctimas de delitos violentos<sup>12</sup>.

Este servicio comenzó a ser ofrecido el año 1981 y es entregado por profesionales abogados que son siempre los responsables de los procesos, quienes tienen bajo su supervisión directa a

---

<sup>10</sup> CAJMETRO. Ficha 1 Ibíd.; Página web Ibíd.

<sup>11</sup> Para esto se utiliza la Ficha de Protección Social y la denominada Entrevista Primera Atención (EPA). La EPA se aplica cuando las personas no tienen Ficha de Protección Social o teniéndola, se requiere corroborar datos que eventualmente las califique para ser atendidas.

<sup>12</sup> **Civil** (indemnizaciones por perjuicio, juicio de arrendamientos, embargos, etc.); **laboral** (despidos injustificados, cobro de remuneraciones, indemnizaciones, etc.); **familia** (divorcio, medidas de protección, pensión de alimentos, etc); **penal sistema antiguo** (faltas, delitos y crímenes que ingresaron antes de la reforma procesal penal implementada en cada región – entre diciembre del 2000 en Coquimbo y La Araucanía hasta el 2005 en la Región Metropolitana; a esto se agregan **causas llevadas en los Tribunales militares** como maltrato de obra a Carabineros) y a **víctimas de delitos violentos** (violencia intra familiar, delitos sexuales, secuestro, etc). Se excluyen del ingreso al servicio de conciliación y mediación, los conflictos de relevancia jurídica de cualquier naturaleza, cuyas materias no son susceptibles de este tipo de intervenciones según la ley. Asimismo, se excluyen los conflictos familiares que de acuerdo al artículo 106 de la Ley de Tribunales de Familia N° 19.968, deben ser sometidos a un proceso de mediación previo obligatorio a través del Sistema de Mediación Familiar Licitado supervisado por la Unidad de Mediación del Ministerio de Justicia.

egresados de derecho que realizan su práctica profesional y que deben actuar en las causas cuando así lo determine el abogado responsable, con poder delegado para cada actuación.<sup>13</sup>

Se desarrolla principalmente en los consultorios jurídicos comunes y/o especializados presentes en todas las regiones del país, alcanzando una cobertura de 328 comunas de un total de 346. La persona es asesorada y representada judicialmente, en caso de requerirlo, ante los Tribunales competentes en todas las etapas del juicio.

**COMPONENTE 4 Atención a víctimas de delitos violentos<sup>14</sup>.** Personas que han sido víctimas de delitos violentos<sup>15</sup> reciben atención interdisciplinaria e integral que busca proteger y ejercer sus derechos.

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

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

- *Población objetivo y beneficiarios efectivos*

Componente 1 de Orientación e Información: la población objetivo está constituida por todos los habitantes del país que pudieran requerir información jurídica y por aquellas personas que se encuentran fuera del territorio nacional que acceden a este servicio a través de la oficina internacional de Derechos o mediante el call center en todo tipo de materias<sup>16</sup>. En el año 2013

---

<sup>13</sup> Adicionalmente, los postulantes participan del componente 1 de Orientación, difusión y promoción de derechos en lo que respecta al trabajo comunitario por medio de operativos móviles. También participan en el componente 2 de Resolución Alternativa de Conflictos, otorgando asistencia jurídica a las partes en conflicto durante las sesiones, si así se requiere.

<sup>14</sup> La información está tomada de CAJ. Ficha 1 Ibíd.; Página web Ibíd.; Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana. **Modelo de atención Centros y Unidades de Atención Integral a Víctimas de delitos violentos de las Corporaciones de Asistencia Judicial.** 2010, septiembre

<sup>15</sup> Los delitos violentos considerados son: 1) Homicidio; 2) Parricidio; 3) Secuestro; 4) Delitos Sexuales; 5) Lesiones Graves o Gravísimas; 6) Cuasidelito de Homicidio; 7) Cuasidelito de Lesiones Graves o Gravísimas; 8) Robo con violencia o intimidación; 9) Lesiones en contexto de VIF

<sup>16</sup> También puede solicitar orientación por vía remota (telefónica y electrónica) personas que no residen en Chile.

alcanzó a 18.414.596<sup>17</sup>. La población beneficiaria en el período 2010 – 2013 disminuyó en un 4,7%. Para el año 2013 alcanzó a 626.878, siendo un 65% mujeres y 35% hombres<sup>18</sup>.

Componente 2 RAC: la población objetivo está constituida por todas las personas habitantes del país que manifiestan un problema jurídico de competencia del Servicio. En el año 2013 alcanzó a 2.757.006. Por su parte la población beneficiaria en el período 2010 – 2013 disminuyó en un 20,6%. Para el año 2013 alcanzó a 12.358, siendo un 61% mujeres y 39% hombres.

Componente 3 Patrocinio Judicial: la población objetivo corresponde a toda la población en situación de pobreza residente en el país y que tienen causas tramitadas en el sistema judicial<sup>19</sup>. En el año 2013 alcanzó a 432.942. La población beneficiaria en el período 2010 – 2013 disminuyó en un 13,9%. Para el año 2013 alcanzó a 158.504, siendo un 62% mujeres y un 38% hombres. Se tienen más antecedentes de los beneficiarios de este componente a partir de un estudio encargado por el servicio a la Universidad de Concepción a beneficiarios ingresados en el año 2011.<sup>20</sup> Un 72% de los usuarios/as que fueron mujeres. El 59% de las personas que accedieron a Patrocinio Judicial son menores de 45 años, el grupo de mayor presencia corresponde a tramo de 31 a 45 años. Por sexo, el grupo etáreo entre los 18 y 30 años, el 77% de beneficiarios lo constituyen mujeres y 23% hombres. En cambio, en los beneficiarios de más de 60 años el 62% corresponde a mujeres y un 28% a hombres.

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

Componente 4 de Atención a Víctimas de Delitos Violentos: la población objetivo corresponde a los habitantes del territorio nacional sin distinción sociodemográfica que han sido víctimas dentro de la jurisdicción correspondiente de algún delito violento y cuyo caso ha sido conocido por la policía. En el año 2013 alcanzó a 81.068. La población beneficiaria en el período 2010 – 2013 disminuyó en un 9,1%. Para el año 2013 alcanzó a 5.104 beneficiarios, siendo un 76% mujeres y 24% hombres.

---

<sup>17</sup> INE- CEPAL (2004). Proyecciones de población 1950-2050. Tomo 1; INE- DICOEX (2005). Chilenos en el exterior: Dónde viven, cuántos son y qué hacen los chilenos en el exterior.

<sup>18</sup> En la base de datos para caracterizar la población beneficiaria solo se dispone de la distribución por sexo de los componentes.

<sup>19</sup> Se estimó la población objetivo multiplicando la población bajo la línea de pobreza estimada por año por la proporción de causas tramitadas por persona para el mismo año.

<sup>20</sup> Universidad de Concepción. Facultad de Ciencias Económicas y administrativas **Estudio diagnóstico de las necesidades de las usuarias de los servicios de patrocinio judicial otorgados por las Corporaciones de Asistencia Judicial. Informe final.** 2013, Junio. Se trató de un estudio que consideró 2 grupos focales en la CAJBIOBIO y 2 en CAJMETRO. También consideró una encuesta representativa con un nivel de confianza de 95% a beneficiarios del Componente que ingresaron en el año 2011 a nivel nacional. El total de encuestas levantada fue de 3.606.

- *Fuentes de financiamiento*

La principal fuente de financiamiento de las CAJ corresponde a la asignación específica al servicio. Del presupuesto total de las CAJ, el porcentaje asignado específicamente al servicio va desde un 95% en el año 2010 hasta un 94% en el año 2014. Cada CAJ obtiene recursos adicionales de convenios con Municipios, SENAME y entidades similares, recursos que representan aproximadamente entre un 5% y 6% del gasto total anual de las CAJ. Los presupuestos iniciales asignados a las CAJ en el período 2010 a 2014 representan en promedio 17,6% del total del presupuesto de la Subsecretaría de Justicia.

## 2. Resultados de la Evaluación

- *Justificación del programa*

Las Corporaciones de Asistencia Judicial fueron creadas para garantizar el mandato constitucional que establece el Art. 19 N° 3 de otorgar asistencia jurídica gratuita a quienes carecen de los medios para procurársela por sí mismos. Se entenderá el acceso a la justicia como el derecho a la provisión de protección jurídica y a la solución de conflictos<sup>21</sup>.

La creación de las CAJ no aparece fundamentada en diagnósticos con evidencia empírica. Lo que está disponible y que el panel valora positivamente como una forma de identificar el problema, son estudios sobre la percepción negativa que tienen los sectores pobres sobre la justicia y las dificultades de acceso que tienen.

De este modo, una aproximación cuantitativa sobre la demanda de Asistencia Judicial en Chile, se puede inferir a través de la percepción que tiene la población pobre de la Región Metropolitana sobre la justicia en Chile. La encuesta anual de opinión de la población pobre de Santiago realizada desde el año 2003 por la Universidad Católica Silva Henríquez concluye que los pobres de la ciudad de Santiago tienen una percepción negativa de la Justicia y que se ha ido incrementando con el tiempo. Así en el año 2003 un 55,2% consideraba que la calidad de la justicia que tienen los chilenos en general es “Mala” o “Muy mala”, cifra que se ve aumentada en el año 2011 a un 65,7% de los encuestados. Asimismo, un 47% señaló que no tener acceso a un abogado es un factor que limita sus posibilidades de obtener más justicia (%)<sup>22</sup>

En otro estudio realizado por FORJA-CEJA (2005) aborda la oferta de acceso a la justicia en Chile para la población de escasos recursos.<sup>23</sup> Esta investigación reporta que todas las entidades del sector en la época atendían 16,3% de la población potencialmente usuaria (medios-bajos, pobres e indigentes), que podrían asimilarse al primer quintil de ingreso autónomo.

Existen también documentos de variados sectores en que se argumenta que la población más vulnerable tiene dificultades en su acceso a la justicia. De este modo, en el año 1992 el

---

<sup>21</sup> Se trata de Conflictos jurídicos entendido como aquel que se genera cuando un sujeto, con su acción u omisión, produce como resultado el quebrantamiento del ordenamiento jurídico.

<sup>22</sup> Yáñez Pérez, Marcelo. **Percepción de la población pobre de Santiago sobre la justicia en Chile, al año 2011 y visión evolutiva desde el año 2003. Resumen ejecutivo.** Escuela de Administración y finanzas. Universidad Católica Silva Henríquez. 2011, Dic.

<sup>23</sup> Formación Jurídica para la Acción (FORJA) - Centro de Estudios de Justicia de las Américas (CEJA). **Estudio Diagnóstico sobre la oferta de Acceso a la Justicia en Chile a la Población de escasos Recursos y otros sectores vulnerables. Informe final.** 2005 octubre

ejecutivo plantea un proyecto de ley para crear el Servicio Nacional de Asistencia Jurídica ya que un alto porcentaje carece de posibilidades de acceder a la justicia<sup>24</sup>. Lo mismo planteó el poder legislativo en el año 2006 cuando solicita: "... la creación del Servicio Nacional de Asistencia Jurídica y Social, de carácter profesional, que haga realidad el Acceso a la Justicia para las personas de menores recursos"<sup>25</sup>

El investigador Sebastián Cox señala los factores que dificultan el acceso de la justicia para los más pobres en Chile: "Las instituciones y organismos indispensables para un adecuado acceso a la justicia tienen una cercanía y una cobertura de la comunidad, claramente insuficientes."<sup>26</sup>

El panel considera que los antecedentes proporcionados ayudan a identificar el problema, en cuanto a que las personas pobres y vulnerables tienen dificultades para acceder a la justicia. No obstante, faltan evidencias empíricamente fundadas para determinar en el ámbito civil, laboral y de familia, por ejemplo, cuántas personas vulnerables presentan algún conflicto de este tipo y cuántas de ellas tienen un efectivo acceso a la justicia.

Una mención especial merece el Componente Atención integral a víctimas de delitos violentos que reconoce la violencia familiar como un problema que debe ser abordado desde la política pública y que tiene datos cuantitativos para respaldarla. De este modo, constató que el número de personas afectadas por delitos violentos y que lo denunció fue de 793.362 en el año 2010, alcanzando a 729.574 en el año 2013, siendo su mayor número el 2011 con 821.268<sup>27</sup>. Los estudios muestran también que existen delitos en que las mujeres son más afectadas (delitos sexuales 85,2%, violencia intrafamiliar 82% y maltrato infantil 53,5%)<sup>28</sup>.

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

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

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

---

<sup>24</sup> Proyecto de ley 684 12/11/1992. **Mensaje de su excelencia el Presidente de la Republica con el que inicia un proyecto de ley que crea el servicio nacional de asistencia jurídica.**

<sup>25</sup> Honorable Cámara de Diputados – Proyecto de Acuerdo N° 32 – Sesión N° 26 de fecha 16 de mayo de 2006. Cit por Cox Urrejola, Sebastián. **Acceso a la justicia en Chile: Concepto – realidades y propuestas.** En Conferencia de Ministros de Justicia de los Países Iberoamericanos y Ministerio de Justicia de Chile. Reunión de Expertos en Acceso a la Justicia. Santiago de Chile 28, 29 y 30 de noviembre 2007. Pág. 16

<sup>26</sup> *Ibid.* Pág. 52.

<sup>27</sup> Subsecretaría de Prevención del Delito. Ministerio del Interior y Seguridad Pública. Frecuencia anual de casos policiales 2005-2013. Encuesta nacional urbana de seguridad ciudadana (2010-2013). Encuesta nacional de victimización por violencia intrafamiliar y delitos sexuales, 2012. Ministerio del Interior y Seguridad Pública.

<sup>28</sup> Varela J. Fernanda. **Desafíos de la política de Atención a Víctimas.** Rev. Conceptos. N° 27. Fundación Paz Ciudadana.2012. Marzo

competencia del Tribunal Tributario y Aduanero; y así hay 90 materias en que las CAJ no comparten los mismos criterios de exclusión. Esto a juicio del panel introduce una diferencia de servicios ofrecidos entre los beneficiarios dependiendo de un criterio arbitrario (la CAJ a la que concurren).

Existen dudas que el componente Atención a víctimas de delitos violentos deba incluir la rehabilitación integral de las víctimas, las que debieran ser asumidas con más propiedad por otras entidades, tales como el Ministerio de Interior y Seguridad Pública que en la actualidad cuenta con 34 Centros de Apoyo a Víctimas en todo el país<sup>29</sup>. Las fortalezas del servicio entregado por las CAJ está en la Representación Judicial de las víctimas de este tipo de delitos, servicio que pueden realizar ventajosamente, donde el apoyo psicosocial a los beneficiarios debería estar sólo relacionado con el apoyo a estos para enfrentar su comparecencia ante tribunales, y no hacerse responsable de su rehabilitación integral<sup>30</sup>.

#### ▪ **Eficacia y Calidad**

##### **A nivel de resultados intermedios y finales**

A nivel de propósito, se constata que en el período 2010-2013 hubo más de un 70% de productos alcanzados, elevándose para los años 2012 - 2013 sobre el 75%. Se entiende como productos alcanzados el acuerdo entre las partes en la Resolución alternativa de Conflictos (RAC) y las causas con patrocinio judicial en que los usuarios de las CAJ alcanzaron resultados favorables o hubo avenimiento entre las partes. Se evalúa positivamente estos resultados, los que además fueron mejorando en relación al año inicial. En efecto, para el año 2010 los resultados alcanzados fueron de un 74,3% respecto del total de casos y causas terminadas, elevándose a un 77,3% en el año 2013, aunque para un número menor de casos y causas ya estas cayeron en el período 2010 – 2013 en un 16,7%.

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

---

<sup>29</sup> Página de la Subsecretaría de Prevención del delito. <http://www.apoyovictimas.cl/apoyo-a-victimas>. Revisada el 9 abril 2014.

<sup>30</sup> En un comentario al informe preliminar final el MINJU ha planteado al respecto: "...la integralidad del modelo constituye una fortaleza que facilita la representación en juicio y promueve la efectiva reparación de la víctima en atención a sus intereses, por sobre los de los demás operadores del sistema. En este contexto esta oferta pública es única porque articula la acción interdisciplinaria desde una perspectiva victimológica, por lo cual sobresale entre las otras entidades que eventualmente pueden otorgar asistencia a la víctima de manera más limitada." A la luz de este comentario queda la impresión que este comentario del panel evaluador, no se aleja tanto de lo que hace el servicio.

**Cuadro 1:** Casos y causas con resultados alcanzados en las Corporaciones de Asistencia Judicial  
**2010 - 2013**

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

Fuente: Departamento de Asistencia Jurídica (DAJ). Base de datos en planilla Excel que recopila los antecedentes enviadas por cada una de las CAJ  
(1) Porcentaje de casos (solución colaborativa de conflictos) y causas (patrocinio judicial) con producto alcanzado (casos terminados con acuerdo y causas con resultado favorable o avenimiento)

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

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

La explicación para los mejores resultados de CAJBIOBIO se debería a su mayor fortaleza en su organización interna respecto a las otras CAJ<sup>31</sup>.

En el marco de esta evaluación se realizó un Estudio Complementario (EC) con el objetivo de sistematizar los datos existentes en diversas unidades de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana (CAJMETRO) y de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso (CAJVAL) para los años 2010 – 2013 respecto de los componentes **Representación Judicial y Atención a Víctimas de Delitos Violentos**.<sup>32</sup> Esto se hizo ya que las CAJ no tienen registros para el periodo bajo estudio de la evolución histórica de la situación de casos y causas separados por año, por lo que las causas terminadas en un año “x” incluyen aquellas iniciadas en años anteriores, lo que afecta conocer los resultados del año considerado y la cuantificación de otros indicadores como el tiempo de duración de las causas.

En este Estudio se obtuvo evidencias sobre los resultados favorables en Representación Judicial, en relación a la situación de causas ingresadas en cada año<sup>33</sup>.

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

---

<sup>31</sup> CAJBIOBIO tiene incorporada controles intermedios a través de tres direcciones más las Direcciones Regionales. Esto hace que la Dirección General tome en sus manos la definición y evaluación de los lineamientos estratégicos, lo que permite un mejor aprovechamiento de los recursos de la alta dirección. Esta estructura no se tiene en las otras Corporaciones

<sup>32</sup> La metodología se basó en la confección de fichas para la codificación de información a recoger de las carpetas de las causas de ambos componentes. Consideró una muestra estratificada de centros de atención de las unidades operativas de ambas Corporaciones. Es una muestra representativa que consideró un error de estimación total de  $\pm 10\%$  para un 95% de nivel de confianza asumiendo varianza máxima por componente. El tamaño de muestra estimado fue el mínimo tal que posibilitara la estimación insesgada a nivel agregado de las variables. La muestra se calculó sobre la base de universo infinito debido a la cantidad de casos tramitados por las CAJ.

<sup>33</sup> En la base de datos de las Corporaciones solo se cuenta con el año en que terminó la causa, sin considerar el año de ingreso lo que introduce una distorsión en los porcentajes de resultados para ese año.

Al abordar los resultados de RAC por materia se revelan diferencias por las distintas complejidades que tiene cada una de ellas. En materia de familia – son los casos más numerosos con el 72,3% de los casos terminados para todo el período – se obtienen los mayores acuerdos respecto del total de casos terminados, con un porcentaje en torno al 80%. Resultado muy superior al que obtiene el Sistema Nacional de Mediación Familiar (SNMF) del MINJU, que logra acuerdos entre las partes en el 67,24% de los casos para el período 1º de junio de 2009 al 31 de mayo de 2012<sup>34</sup>, lo que se evalúa positivamente<sup>35</sup>.

En materia civil, que son los casos que siguen en importancia numérica con el 24,7% respecto del total de casos terminados, los casos con acuerdo en ningún año superan el 60% de todos los casos terminados, siendo su promedio de un 53,8% para el período 2010 – 2013.

A modo comparativo, se cuenta con datos de los resultados de RAC del programa de Justicia Vecinal en 16 comunas de la RM<sup>36</sup>. Justicia Vecinal en promedio en el período 2011-2012 obtiene acuerdos en el 80% de los casos, cifra superior al promedio de 72,6% que obtienen las CAJ en el período 2010 - 2013. De todos modos, se asume que Justicia Vecinal aborda materias de menor complejidad, pero que son importantes porque afectan a la vida cotidiana de las personas.<sup>37</sup> Comparten con el servicio CAJ que las personas que concurren a RAC, lo hacen de forma voluntaria. Por otra parte, en materia de Familia<sup>38</sup> que en principio debieran ser más complejas, los acuerdos en CAJ llegan al 79,5 % en el período evaluado equivalentes a los de Justicia Vecinal.

Otra comparación disponible es la de la Corte del Distrito de Columbia en los Estados Unidos que considera mediación para una variedad de materias cuyos porcentajes de acuerdo giran en torno al 60%<sup>39</sup>.

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

---

<sup>34</sup> Ministerio de Justicia. **Sistema Nacional de Mediación. Informe Estadístico a Nivel Nacional** (1º de junio de 2009 al 31 de mayo de 2012) .[www.mediacionchile.cl](http://www.mediacionchile.cl)

<sup>35</sup> Por supuesto, esta comparación debe tomarse con cuidado, puesto que se trata de realidades distintas, ya que en SNMF el universo es inmensamente superior con más de 200.000 mediaciones en esos años considerados y, la más relevante, es que se trata de una mediación obligatoria a diferencia del servicio CAJ que es voluntaria.

<sup>36</sup> Justicia Vecinal es un Estudio que tiene su ejecución en la RM con el objetivo de evaluar la factibilidad de realizar una política pública destinada a este ámbito. Las materias que aborda Justicia Vecinal son **Sociabilidad**: Convivencia entre Vecinos, Discriminación, Follaje de plantas y árboles, Olores y Ruidos molestos, etc; **Territorialidad** Aseo y Ornato, Bienes comunes o, Copropiedad inmobiliaria, Servidumbres legales, etc; **Patrimoniales**. Arrendamiento, Comodato precario, Cobros, Herencias, Liquidación de Sociedades, Partición de bienes, etc

<sup>37</sup> En la evaluación de DIPRES del programa se señala lo siguiente: "... de acuerdo a la definición acuñada por el programa, los conflictos vecinales cumplen con alguna de estas dos características: a) están configurados por problemas de convivencia diaria, de relaciones interpersonales o conflictos de índole valórico (tales como problemas relacionados con ruidos molestos, uso de espacios públicos, discriminación o incivildades en general) y; b) son de pequeña cuantía. Ver DIPRES. **Informe Final. Programa Estudio práctico de Unidades de Justicia Vecinal**. 2013. II.1 Justificación del programa.

<sup>38</sup> CAJ interviene en ciertas materias de familia como conflictos de orden sucesorio, autorizaciones de salida del país, entre otras

<sup>39</sup> Civiles 58%; Casos de menor cuantía hasta 5000 dólares 65% y mediación entre arrendador y arrendatario 58%. District of Columbia Courts. <http://www.dcapeals.gov/internet/welcome.jsf>. Última visita 22 abril 2013.

Le siguen en importancia numérica las materias laborales con el 15,8% de las causas que son las que tienen porcentajes superiores de acuerdo con un 79,5% de acuerdos en promedio en el período 2010 - 2013. En materias civiles (11,3% del total de causas) los resultados favorables llegan al 54,5% en promedio durante todo el período, aunque sus porcentajes de acuerdos han ido sistemáticamente aumentando, En efecto, los acuerdos en el año 2010 fueron de un 49,4% y en el año 2013 llegaron a un 59,7%, progresión que se evalúa positivamente ya que se aproxima a los porcentajes de las otras materias.

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

Se verificó que aún había un porcentaje importante de causas vigentes. De este modo, para el año 2013 se tiene un 36,6% de causas vigentes respecto del total de ingresadas ese año, y la CAJMETRO un 47,3%. Se comprende que haya más causas vigentes en los años recientes respecto de los años iniciales, puesto que a medida que el tiempo transcurre las causas se van cerrando. Pero se considera negativo que haya todavía un porcentaje relevante de causas vigentes que vienen del año 2010, las que alcanzan a un 17,2% de todas las causas de la muestra, en el 2011 llegan a un 21,4% y en el 2012 a un 26,3%. Se dan diferencias entre las Corporaciones en estudio, en que los porcentajes de causas vigentes para el período 2010 – 2013 son muy superiores en CAJMETRO con el 37,2% que en CAJVAL con el 15,7%. Posiblemente este alto porcentaje de permanencia de causas en el sistema judicial, se deba fundamentalmente, a las materias debatidas en juicio y los procedimientos actualmente vigentes para conocer y resolver estos conflictos jurídicos y en una menor medida a responsabilidades de las Corporaciones. Para buscar una respuesta a esta inquietud, en el Estudio Complementario se separaron las causas vigentes por materia.

Se constató que en materia de familia las causas vigentes que quedan de un año para otro son absolutamente marginales, ya que solo en el año 2011 se encontró en la muestra de la CAJMETRO un 2,4% de causas vigentes respecto de las ingresadas ese año; y, en CAJVAL un 1%. Esto se explica por la instalación de la reforma procedimental que consagra la oralidad en materia de familia en virtud de la Ley N° 19.968 del año 2004 ha tendido a la especialización propia de sus operadores, y a la aplicación de medidas<sup>40</sup> que aumentan su eficacia. Estos cambios, entre otras acciones de carácter administrativo, han permitido una mayor celeridad en la tramitación, la cual repercute en que los usuarios vean materializado su ejercicio del derecho en un plazo razonable.<sup>41</sup>

En cambio, en el ámbito laboral el porcentaje de causas vigentes de la muestra es muy superior a las materias de familia. En efecto, el porcentaje promedio de causas que aún están vigentes para ambas Corporaciones alcanza al 34,7% en el año 2010, a un 32,7% en el año 2011 y a un 28,6% en el 2012. De acuerdo a lo señalado por los responsables de las CAJ en MINJUS, esto se debe a que aunque se tramite la pretensión, y esta tenga viabilidad jurídica, en muchas ocasiones los empleadores logran evadir sus responsabilidades a través de recursos reñidos con la legalidad dilatando las causas<sup>42</sup>. Adicionalmente, la carencia de medios para obtener la

---

<sup>40</sup> Incorpora un examen de admisibilidad por parte del tribunal, la comparecencia letrada por regla general y la mediación obligatoria, entre otras

<sup>41</sup> Esta argumentación fue tomada de MINJU. División Judicial Departamento de Asistencia Jurídica. **Minuta**. 2014 Mayo.

<sup>42</sup> Misma fuente nota al pie N°41.

ejecución – por ejemplo, visitas en terreno al empleador - hace que en muchas ocasiones tras obtener una sentencia declarativa de la deuda de origen laboral, los plazos se extiendan.<sup>43</sup>

Por último, las materias civiles son las que tienen un mayor porcentaje de causas vigentes en la muestra obtenida de ambas Corporaciones. En CAJVAL los porcentajes de causas vigentes son del 5,3% en el año 2010, 12% en el 2011, 32,6 en el 2012 y del 47,9% en el 2013. Las causas vigentes en CAJMETRO son muy superiores – lo que refuerza la hipótesis de factores de gestión interna que influyen en este resultado<sup>44</sup> -, ya que son del 25% en el 2010, 50% en el 2011, 68,8% en el 2012 y del 77,1% en el 2013. En materia civil, los procedimientos son lentos y la duración promedio de los juicios, es una situación que se informa en el curso del patrocinio, por lo tanto, tienen una dilatación de sus tiempos que ninguno de los actores del procedimiento controlan.<sup>45</sup>

## Resultados a nivel de Componentes

### Componente 1 Orientación, difusión y promoción de derechos

El 75% de los casos ingresados por orientación e información son resueltos en el período 2010 - 2013, no habiendo mucha variación entre los años. El problema de este indicador es que el concepto de resuelto incluye una multiplicidad de situaciones, desde respuestas a consultas respecto de conflictos judicializables hasta orientaciones a demandas de la más variada índole, como entrega de información de las instituciones donde se puede obtener documentos, tales como carnet de identidad u otros documentos administrativos.

Por su parte, durante el período 2010 – 2013 los casos derivados internamente a las líneas Patrocinio Judicial y RAC se sitúan en un 25%, y en su mayoría corresponden a la primera (en torno al 95%).

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

La caída de las derivaciones de casos a RAC es llamativa considerando que es una vía de solución de conflictos considerada una buena alternativa para resolver conflictos entre las partes y que el servicio comparte. Desde el servicio se explica que esta situación se debe al fortalecimiento de la línea de solución colaborativa en los Centros de Mediación por sobre la oferta existente en los Consultorios Jurídicos. De todos modos, como se verá en el análisis del Componente 2, los casos RAC en general disminuyeron.

---

<sup>43</sup> *Ibid.*

<sup>44</sup> El servicio considera otros factores los que inciden al comentar este punto: “Los factores responden principalmente al tipo de procedimiento y a la característica de los Tribunales Civiles de la región Metropolitana caracterizados por su gran demanda y colapso, situación que incide de manera directa en la gestión de las causas, reiterando la consideración respecto a la incidencia en la gestión efectuada por las CAJ la gestión de los Tribunales de Justicia.”

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

En cuanto a cobertura, tiene una baja cobertura respecto de población objetivo (3,4% para 2013). Esto se debe a la definición universalista que tiene la población objetivo de este componente, la que en el periodo estudiado aumentó en un 2,5%, mientras el número de beneficiarios efectivos durante el mismo periodo disminuye en un 4,7%.

## **Componente 2: Resolución Alternativa de Conflictos (RAC)**

RAC ha tenido una sistemática caída de casos, ya que de 15.458 casos ingresados en el 2010 pasó a 11.513 en el 2013, siendo su disminución de -25,5%. Esto se evalúa negativamente puesto que RAC es una alternativa de gran potencial para resolver los conflictos antes de que escalen judicialmente. En efecto, esta modalidad tiene varias ventajas entre las que se pueden mencionar: aumentar el acceso a la justicia de sectores más pobres debido a los altos costos que tienen los litigios judiciales; entregar soluciones de carácter colaborativo, en donde todos ganan, a diferencia de la justicia legal, en donde casi siempre hay un perdedor y un ganador; aportar a difundir, promover y enseñar una cultura del diálogo; y, por último descongestionar la carga de los tribunales, permitiendo que éstos se aboquen a causas más complejas<sup>46</sup>.

El Servicio ha argumentado que se ha reorientado esta prestación desde los Consultorios Jurídicos hacia los Centros de Mediación. Lo que efectivamente se ha dado, puesto que en los Centros Jurídicos los casos pasaron de 11.276 en el 2010 a 6.262 en el 2013 que significó una caída de un - 44,5. En cambio, en los Centros de Mediación aumentaron los casos de 4.182 en el 2010 a 5.251 en el 2013 que significó un aumento de un 25,6%. Pero, este último incremento no ha logrado compensar la caída general de un 25,5% de casos RAC en las Corporaciones.

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

Respecto a cobertura como no tiene un carácter focalizado, se observa una escasa cobertura en relación a la población objetivo, la que es apenas del 0,5% en el 2013, lo que se ve agravado porque el porcentaje de beneficiarios ha ido cayendo en este período en un 20,6%.

## **Componente 3: Representación Judicial**

Los datos que registran las CAJ indican que las causas desertadas respecto del total de causas terminadas entre el año 2010 – 2013 en términos porcentuales, han girado en torno al 20% - con la excepción del año 2011 que se elevó al 28,6%. El comportamiento de las causas desertadas varía según materias. De este modo, las causas de familia son las que tienen el menor porcentaje de causas desertadas respecto de total terminadas cada año con el 15,7%, lo que se evalúa positivamente. Además, el porcentaje de deserción fue cayendo en los dos últimos años en relación a los dos primeros años. Así, en los años 2010 – 2011 alcanzaron un

---

<sup>46</sup> Ver al respecto Díaz, Alejandra. **La experiencia de la mediación penal en Chile**. Política Criminal Vol. 5, Nº 9.2010 julio, Art. 1, pág 1-67. [[http://www.politicacriminal.cl/Vol\\_05/n\\_09/Vol5N9A1.pdf](http://www.politicacriminal.cl/Vol_05/n_09/Vol5N9A1.pdf)]; Vargas P, Macarena. **Mediación obligatoria. Algunas razones para justificar su incorporación**. Revista de Derecho. Vol. XXI, Nº 2. 2008 diciembre. Págs. 183-202.

promedio del 17% las causas desertadas, disminuyendo en los años 2012 – 2013 a un promedio del 14%.

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

Por su parte, las causas laborales tienen niveles de deserciones similares a las de familia con el 15,9% en el período 2010 - 2013, pero con mayores fluctuaciones entre los años<sup>47</sup>. Los otros tipos de causas tienen niveles de deserción claramente superiores, alcanzando porcentajes sobre el 30%. Destacan entre éstas las materias civiles y penales (Procedimiento antiguo) en que básicamente su procedimiento es escritural lo que alarga los procesos, desalentando a los intervinientes a proseguir.

El Estudio Complementario indagó la cantidad de causas desertadas respecto del total de las ingresadas a los Tribunales de Justicia en el año respectivo para el período 2010 – 2013 en CAJMETRO y CAJVAL, que permite hacer un seguimiento de la proporción de causas desertadas por el año de ingreso. Se constata que los porcentajes de causas desertadas de las CAJMETRO y CAJVAL, en ningún año superaron el 6%, siendo su promedio en el período 2010 - 2013 de 3,2%, no encontrándose grandes diferencias entre ellas.

En los registros de las Corporaciones dichos promedios en general se situaron sobre el 19%, siendo el promedio para todas las materias en el período 2010 – 2013 de un 18,3%. Lo que revela que la forma en que se está registrando las causas desertadas – considerando solo el año de la deserción y no incluyendo el año en que ingresaron, distorsiona el dato para el año respectivo, en este caso, para el período 2010 – 2013 hubo una sobre representación de las deserciones. También en el EC se indagó las causales de deserción<sup>48</sup> (información que no se consolida en los registros de las Corporaciones), donde se constata que en el período 2010 - 2013 las que son de responsabilidad del representado (Canceladas más abandonadas) son el 43%. En cambio, en las que el Representado renuncia activamente a la causa (Revocada más desistidas) son el 57% de las causas. Esto puede ocurrir por diversas razones, siendo una de ellas que no se está satisfecho por la actuación del abogado, pero también porque jurídicamente no se está en condiciones de ganar, entre otras razones.

Un indicador relevante es porcentaje de causas ingresadas a los Tribunales de Justicia respecto del total de causas vigentes, ya que permite saber en qué medida las Corporaciones están cumpliendo con el mandato de presentar las causas a los tribunales. Se tiene establecida desde el año 2010 una meta mínima del 80% de presentaciones ante los tribunales respecto de las

---

<sup>47</sup> Las materias laborales también tuvieron modificaciones en la ley N° 20729 del año 2002 que agilizó las causas al establecer la oralidad de los procedimientos y en acortar el número de audiencias.

<sup>48</sup> Las causales de deserción son causa: **Cancelada** cuando el abogado renuncia al patrocinio judicial poniendo término a la tramitación de la causa en razón de la conducta impropia del patrocinado, tales como violencia física o verbal, o inasistencia grave e injustificada a alguna gestión esencial de la tramitación de la causa. **Revocada** cuando por medio de una actuación judicial del usuario, se pone fin al patrocinio conferido al abogado ya sea en forma expresa o en virtud de conferir patrocinio a un abogado externo. **Abandonada** cuando el abogado jefe o abogado auxiliar declara abandonada una causa producto de la inasistencia injustificada del patrocinado al menos en 2 citaciones necesarias e indispensables para la tramitación o gestión de la causa, dentro del plazo de 4 meses. **Desistida** cuando por medio de un acto del usuario, éste manifiesta en forma escrita su deseo de no perseverar en la tramitación judicial de su causa.

causas vigentes en Representación Judicial, lo que en promedio se cumple satisfactoriamente puesto que el 90% de las causas son presentadas durante el período 2010 – 2013.

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

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

Se tiene un indicador de calidad sobre el porcentaje de audiencias de familia a la que comparece un abogado. Se tiene establecida una meta del 70% que se cumple plenamente, ya que en el 2010 el 76% de las audiencias concurre un abogado, en el 2011 un 81,3%, en el 2012 un 83,6% y en el 2013 un 84%. Resultados que se consideran satisfactorios.

El Estudio Complementario indagó sobre los tiempos de demora promedio de las causas de las muestras de CAJVAL y CAJBIOBIO en el período 2010 – 2013. Las causas laborales tuvieron un tiempo promedio de demora de 88,6 días, las de familia alcanzaron a 102,7 días y las civiles llegaron a 293,5 días. Son resultados que son buenos, puesto que se sabe que los tiempos de demora, por ejemplo, en materias civiles son bastante amplios (821 días de un juicio ordinario para el año 2012)<sup>49</sup>

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

Por otra parte, el servicio encargó en dos oportunidades a la Universidad de Concepción la medición de la satisfacción de los usuarios con este componente. El primero fue realizado en el año 2011<sup>50</sup> en que se midieron tres dimensiones: *aspectos de la oficina, calidad de la atención y tramitación en tribunales*. Para su evaluación se utilizó la escala de 1 a 7, donde 7 es muy satisfecho y 1 muy insatisfecho. A nivel nacional, el 78,9% de los usuarios/as se declaró satisfecho o muy satisfecho (nota 6 o 7), mientras que sólo un 5,5% se declaró insatisfecho

En el siguiente estudio que realizó la Universidad de Concepción en el año 2013<sup>51</sup> tuvo como objetivo realizar un diagnóstico de las necesidades de los usuarios de las Corporaciones de

---

<sup>49</sup> Claro E, Eliana ; García José. **Reforma a la Justicia Civil y Comercial en Chile**. Libertad y Desarrollo. Serie Informe Justicia, 9. Abril 2012

<sup>50</sup> Universidad de Concepción. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. **Estudio de satisfacción de usuarios en la línea de atención judicial de los consultorios jurídicos de las corporaciones de asistencia judicial**. Informe Final. 2011 agosto. Se consideró una muestra nacional de 3.602 usuarios/as, que tiene asociado un error de estimación de 1,6%. La distribución de la muestra por regiones fue calculada de manera que cada una de ellas sea estadísticamente significativa, con un error de estimación 6%.

<sup>51</sup> Universidad de Concepción. Facultad de Ciencias Económicas y administrativas. **Estudio diagnóstico de las necesidades de las usuarias de los servicios de patrocinio judicial otorgados por las Corporaciones de Asistencia Judicial** . Informe final. 2013, junio. Se utilizaron entrevistas cualitativas, focus group y se realizó una

Asistencia Judicial. Aquí también se midió satisfacción de los usuarios en diferentes aspectos. Tuvieron una evaluación superior a 6 el concepto de tiempo que le dedico el abogado o el postulante, amabilidad en la atención y similares. Los aspectos que estuvieron bajo la nota 6 fueron tiempo de espera (5,7), tiempo total de tramitación (5,7) y cumplimiento de plazos (5,8).

También se calificó la facilidad para contactarse con los profesionales, las que también tuvieron una nota satisfactoria de un 6,1 para el abogado y de un 6,3 para los postulantes. Estas dos evaluaciones indican que las personas atendidas se sienten satisfechas de la atención entregada por el componente.

Este componente es focalizado socioeconómicamente por medio de la Ficha de Protección Social (FPS) y por la Entrevista de Primera Atención<sup>52</sup>. El estudio complementario indagó sobre el uso de los distintos instrumentos en las causas de CAJMETRO y CAJVAL. Se constató que existe un mayor uso de la FPS como mecanismo de focalización socioeconómica y un uso secundario, aunque en aumento, de la EPA. En el período 2010 – 2013 un 62% cumplió con el requisito del uso de instrumento de focalización. Sin embargo, es criticable que haya en el período un 16,6% de atendidos que no tiene ninguno de los instrumentos aplicados y un 21,4% no tiene esta información. Aunque ha habido una mejora en este aspecto, porque en el año 2010 un 48,4% figura sin instrumento o sin información, lo que descendió para el año 2013 a un 38%.

En cuanto a su cobertura ésta ha ido disminuyendo ya que pasó de un 45,6% en 2010 a un 36,6% en 2013. Cabe consignar que de todos los componentes éste es el que tiene un mayor porcentaje de cobertura.

#### **Componente 4: Atención a Víctimas de Delitos Violentos**

Para este componente se tiene un indicador sobre el porcentaje de casos en que se presentaron querellas ante tribunales respecto del total de casos vigentes en el año. Se fijó una meta de cumplimiento del 50% para el año 2010, la que fue incrementada para los años siguientes a un mínimo del 60%, lo que dada la complejidad de este tipo de casos es un guarismo razonable. Estas metas no se cumplieron en ninguno de los años, cuyos resultados en el tiempo han ido cayendo. En efecto, en el 2010 alcanzaban a un 47,7% los casos con querellas presentadas respecto de los casos vigentes, lo que fue decreciendo posteriormente para estabilizarse en el año 2013 en un 39,8%.<sup>53</sup>

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

---

encuesta con 3.094 usuarios/as de Patrocinio Judicial. Tiene un error muestral de 1,4% para el total nacional con un 95% de confianza.

<sup>52</sup> La EPA se aplica cuando las personas no tienen Ficha de Protección Social o teniéndola, se requiere corroborar datos que eventualmente las califique para ser atendidas.

<sup>53</sup> El programa ha señalado que en la base de datos existe un error en la cuantificación, puesto que lo que la meta pretende medir es la relación del total de casos con querellas vigentes (pueden venir de años anteriores) sobre el total de casos vigentes (pueden venir de años anteriores). En estos nuevos antecedentes, todos los porcentajes están sobre el 67% de cumplimiento. No se incluye este cuadro en el informe, porque no se cuenta con la información de CAJTA.

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

Se puede entender que los casos que atiende este componente, por las complejidades que tienen, pueden arrastrar un cierto porcentaje de casos que no logran concluirse en un año. Sin embargo, las diferencias de estas magnitudes entre ambas CAJ pueda estar asociada a situaciones de gestión en el tratamiento de los casos.

También en el Estudio Complementario se quiso saber cuáles eran los motivos de cierre de los casos. Para efectos del análisis se entenderá que el cierre integral corresponde a una situación positiva para las víctimas que egresan del Centro, ya que registra el último servicio informando al usuario, validando los logros, y empoderándolo para su inserción familiar y social. Por el contrario, el cierre administrativo corresponde a una situación frustrada respecto al resultado de la Atención a la Víctima ya que corresponde a un caso finalizado sin logros<sup>54</sup>. Desde estos puntos de vista, pueden evaluarse positivamente los resultados, puesto que con la excepción del año 2010 en que el promedio de cierres integrales fue del 89,8%, en el resto de los años este promedio fue claramente superior al 90%.

En cuanto a su cobertura tiene como promedio en todos los años cercano al 7%. Se aprecia durante el periodo 2010-2013 un aumento en la población objetivo (2,3%) y la población beneficiaria cae en una proporción superior (-9.1%).

#### ▪ ***Economía y Eficiencia***

Los recursos totales del servicio CAJ aumentaron un 8% en el período 2010 – 2014, alcanzando a \$36.482.991 en el 2014. El 94% del presupuesto final del año 2014 proviene de la asignación directa al servicio y un 6% corresponde a aportes extrapresupuestarios.

Los recursos asignados al servicio aumentaron un 7% en el período 2010 – 2014, alcanzando \$34.285.184 al año 2014. Los ingresos extrapresupuestarios aumentaron un 35% alcanzando \$2.197.807. Al respecto se consideran positivos los esfuerzos del servicio por atraer nuevos recursos de otros servicios públicos y privados relacionados.

La distribución del gasto de producción por componente indica que el componente N° 3 Patrocinio Judicial concentra en promedio el 69,37% del gasto durante el período 2010 - 2013;

---

<sup>54</sup> Se da por finalizado el caso debido a: abandono del caso por parte de la víctima, el que se produce luego de haber sido citado el usuario en tres oportunidades, y que éste no haya concurrido al Centro sin justificar su inasistencia; decisión de no continuar (desistimiento escrito); el usuario confiere mandato a un abogado particular; la víctima tiene una conducta impropia o poco respetuosa para con los funcionarios del Centro; otros (imposibilidad de intervenir por razones de traslado, fallecimiento u otros motivos de fuerza mayor que impiden la concurrencia del/la usuario/a al Centro).

le sigue el componente N°1 de Orientación, Prevención, Promoción e Información de Derechos con el 21,89% del gasto; el componente N° 4, CAVI ejecuta el 6,97% del gasto. Por último el componente N°2 de Resolución Alternativa de Conflictos, denominado RAC, ejecuta el 1,77% del gasto.

Los componentes 1 Orientación, difusión y promoción de derechos y 3 Representación Judicial concentran el 91,26 del gasto.

La distribución del gasto de producción por Corporación de Asistencia Judicial (CAJ) en el período 2010 - 2013 indica que CAJMETRO realiza en promedio el 44,5% de todo el gasto; le sigue CAJBIOBIO con el 28% del gasto; CAJVALPO con el 18,2% del gasto; finalmente CAJTA ejecuta en promedio un 9,3% del gasto.

### GASTO PROMEDIO POR CAUSAS Y CASOS POR COMPONENTE.

El gasto promedio total es de \$123.299 por causas y casos totales atendidos. Este gasto va en aumento, inicia en 2010 en \$111.126, y en 2013 alcanza a \$131.329. Este encarecimiento es preocupante desde el punto de vista de la eficiencia, lo que se repite en todos los componentes como se ve a continuación.

De este modo, para el componente N° 1 Orientación, el gasto total por casos atendidos para el año 2010 es de \$8.807, y para el año 2013 es de \$14.115. Este representa un alza porcentual de 60,27%. Para el componente Resolución Alternativa de Conflictos (RAC), el gasto por caso es de \$51.816 para el año 2010 y de \$78.889 para el año 2013. El aumento al alza es de 52,25%. El componente Patrocinio Judicial el gasto por causa en el año 2010 es de \$114.373 y para el año 2013 este gasto aumenta a \$134.092. Esto representa una variación porcentual al alza de 17,24%. Finalmente, para el componente N° 4 CAVI el Gasto va desde \$866.170 en el año 2010, hasta \$932.704 en el año 2013. Esto representa una variación porcentual al alza de 7,68%.

### ANALISIS POR CAJ

**Cuadro 2:** Gasto de casos con acuerdo y causas con resultado favorable por cada CAJ  
Período 2010 – 2013 (\$ 2014)

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

Fuente: MINJU

CAJTA tiene el gasto total de casos y causas más elevado de todas las CAJ. La sola excepción la constituye el gasto de CAJTA para el total de casos con acuerdo vía RAC que es superado por CAJMETRO. CAJVALPO es la que tiene un menor gasto promedio total y también es la de menor gasto en cada Componente. Llama la atención el gasto de casos vía RAC que es

ostensiblemente menor. Esta situación se debe a que su presupuesto crece a menor ritmo que las demás CAJ.

A continuación se hace una comparación del componente RAC entre las Corporaciones de Asistencia Judicial (CAJ) y Justicia Vecinal (JV)

**Cuadro 3: RAC:** Comparación de casos atendidos (mediación y conciliación) entre las CAJ y JV - 2011 – 2012 (\$ 2014)

AÑOS	2010	2011	2012	2013
CAJ: Total de casos RAC terminados (Atendidos).	51.816	55.173	52.740	78.889
Justicia Vecinal: Total causas terminadas (Atendidas)	Sin Información	360.773	204.931	Sin Información

El gasto de Justicia Vecinal el año 2011 incluye inversión, por lo que las cifras más válidas para comparar son las del 2012.

Al comparar el Gasto total por casos atendidos de Resolución Alternativa de Conflictos con el total de causas terminadas de Justicia Vecinal, para el año 2012, se puede señalar que el gasto de Justicia Vecinal es más alto que el gasto de RAC.

**Cuadro 4: RAC:** Comparación de casos atendidos con acuerdo (mediación y conciliación) entre las CAJ y JV (\$ 2014)

Años	2010	2011	2012	2013	Total
CAJ casos con Acuerdo	72.811	75.311	72.126	103.450	72.811
JV Causas con Acuerdo	Sin Información	746.998	372.196	Sin Información	Sin Información

Fuente: MINJU

La comparación de RAC y JV de casos con acuerdos muestra que para ambos años el gasto de JV también es más alto.

No obstante, es necesario señalar que la comparación no es exactamente equiparable. En efecto, Justicia Vecinal considera 4 etapas Recepción, Evaluación, Vía de solución (Conciliación, Mediación) y Seguimiento; CAJ incluye etapas de Recepción y Vía de solución, pero no incluye la etapa de Evaluación de la forma en que se hace en Justicia Vecinal, que considera la presencia de dos profesionales que entrevistan a la persona solicitante del servicio. Además, Justicia Vecinal incluye seguimiento, lo que implica visitas en terreno a los beneficiarios en distintas etapas del proceso. Además, se debe señalar también que JV en el año 2011 el gasto incluye inversión.

#### Ejecución Presupuestaria

El servicio CAJ presenta dos situaciones relevantes sobre la capacidad de ejecutar recursos, que tienen que ver con el gasto total del servicio y con el gasto devengado.

Cabe hacer notar que las CAJ obtienen ingresos no tan sólo desde la subsecretaría, lo que implica que las CAJ obtienen más recursos, pero al informar su ejecución presupuestaria sólo lo

hacen sobre el total aportado por la subsecretaría. Esto genera diferencias entre los ingresos y los gastos del servicio, sean ellos devengados o totales.

Ejecución presupuestaria del servicio.

**Cuadro 5:** Presupuesto del programa y Gasto Devengado 2010-2013 (Miles de \$ 2014)

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

Fuente: MINJU

El porcentaje responde a una ejecución presupuestaria total. Esta situación se debe a que los Ingresos del Servicio CAJ se componen de los aportes directos de la Subsecretaría de Justicia. Así, el gasto devengado informado por las CAJ en relación a los ingresos obtenidos por ellas de parte de la Subsecretaría corresponde a una ejecución del 100%. Por lo tanto, la información entregada no permite evaluar la ejecución presupuestaria.

A continuación se presentan información del Gasto Total del Servicio con relación al Ingreso Total del Servicio, y otro con el Gasto Devengado.

**Cuadro 6:** Ingresos del Servicio CAJ y Total del Programa 2010-2013 (Miles de \$ 2014)

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

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

Desde el servicio se señaló que las diferencias entre los ingresos y el total de gastos, se explican porque las informaciones entregadas corresponden en el primer caso a los presupuestos iniciales de las CAJ (los cuales posteriormente aumentan a lo largo del año), y en el otro a los gastos totales. Entonces las diferencias se producen porque se están comparando presupuestos iniciales de 4 años (2010-2013) contra gastos efectivos de 4 años.

**Cuadro 7: Ejecución Presupuestaria Final CAJ 2010-2013 (Miles de \$ 2014)**

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

Fuente: Depto. De Presupuesto y Finanzas Ministerio de Justicia.

(1) (2) Valores finales.

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

Por otra parte, considerando el gasto en personal y Bienes y Servicios de Consumo, el primero (personal) va al alza en el período 2010 – 2013 con un promedio anual del 6,71%. En cambio, los Bienes y Servicios de Consumo van a la baja, lo que se evalúa positivamente, con un -7,59% como promedio anual.

Se evalúa positivamente la disminución que han tenido los gastos de administración del servicio, que cayeron de M\$ 4.463 en el 2010 a 4.414 en el 2013. Estos gastos de administración representan del total del presupuesto el 12,86% para el 2010 y el 12,17% para el 2013. Así la variación porcentual del gasto en administración es negativa de – 0.32%.

Este gasto en administración es próximo al que tiene el programa de Mediación Familiar<sup>55</sup> que está en torno a 10% y con el de Justicia Vecinal para el año 2012 que es del 13%.

#### ▪ *Desempeño Global*

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

<sup>55</sup> DIPRES. **Mediación Familia. Informe Final.** 2012; DIPRES. **SENAME. Informe Final.** 2008

2.- Existen dudas que el componente Atención a Víctimas de delitos violentos deba incluir la rehabilitación integral de las víctimas como responsabilidad de las CAJ, las que debieran ser asumidas con más propiedad por otras entidades, tales como el Ministerio de Interior y Seguridad Pública que en la actualidad cuenta con 34 Centros de Apoyo a Víctimas en todo el país. Las fortalezas del servicio entregado por las CAJ está en la Representación Judicial de las personas, labor que pueden realizar ventajosamente, donde la atención psicosocial a las víctimas debe estar sólo relacionada con el apoyo a éstas para enfrentar su comparecencia ante tribunales, y no hacerse responsable de su rehabilitación integral. Lo anterior podría contribuir a contener los gastos de las CAJ, por los altos costos de este componente.

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

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

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

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

No obstante, en su continuidad deben hacerse cambios relevantes a nivel de estructura organizacional y de gestión, ya que, como se señaló antes, se produce duplicidad de funciones; y existen limitaciones asociadas a la independencia operativa que tienen los Consejos Directivos de las CAJ.

Por otra parte, el sistema de información y registro de los servicios que se entrega presenta muchos problemas que deben ser solucionados. La información de las base de datos de todas las CAJ es completada a nivel central en planillas Excel, y los procedimientos de levantamiento

de información no han sido estandarizados. La adopción de dos sistemas de información diferentes (usado cada uno por dos CAJ), da cuenta también del problema de coordinación entre las CAJ, impidiendo la estandarización definitiva del sistema de información.

### **3. Principales Recomendaciones**

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

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

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

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

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

#### **6.- Seguimiento y evaluación**

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

**COMENTARIOS Y OBSERVACIONES  
AL INFORME FINAL DE EVALUACIÓN  
POR PARTE DE LA INSTITUCIÓN  
RESPONSABLE**

**AGOSTO 2014**



ORD. N° 7170

**ANT.:** 1) Evaluación de Programas Gubernamentales 2014.  
2) Carta C-109/2014, de fecha 6 de agosto de 2014, de la División de Control de Gestión de la Dirección de Presupuestos.

**MAT.:** Remite respuesta respecto del Informe Final de la Evaluación de Programas Gubernamentales a las Corporaciones de Asistencia Judicial.

**SANTIAGO, 27 AGO. 2014**

**DE : SUBSECRETARIO DE JUSTICIA**

**A : DIRECTOR DE PRESUPUESTOS**

Junto con saludar, esta comunicación tiene por objeto dar a conocer la respuesta elaborada por esta Cartera de Estado, respecto del informe final preparado por el panel de expertos contratado por la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda, en el marco de la evaluación realizada a las Corporaciones de Asistencia Judicial (CAJ) en el proceso de evaluación de Programas Gubernamentales 2014.

Como es de su conocimiento, los cuatro servicios públicos evaluados son entidades autónomas, descentralizadas, relacionadas con la Presidencia de la República a través del Ministerio de Justicia, Cartera que les supervisa técnica y financieramente, y que además les transfiere el 95% de su presupuesto. En este marco, el proceso evaluativo en cuestión se abocó a calificar uno de los dos objetos que las norma legales y estatutarias les asignan como misión institucional, esto es, la asistencia jurídica a las personas de escasos recursos, no ponderándose en esta ocasión la labor que las Corporaciones de Asistencia Judicial realizan respecto de la formación de los postulantes al título de Abogado.

Un primer y fundamental aspecto que se comparte con el panel evaluador es que el servicio en el período analizado cumple con el objetivo a nivel del propósito cual es garantizar que las personas accedan a mecanismos judiciales y extrajudiciales que permitan resolver sus conflictos jurídicos. Esta situación justifica su continuidad y funcionamiento como oferta pública en materia de acceso a la justicia, aun cuando no exista evidencia empírica robusta sobre el nivel de demanda y cobertura que debiese ser potencial y objetivamente satisfecho por estos servicios. Es por esta razón, que aun cuando el panel recomienda su permanencia, sugiere también la realización de cambios debido a las deficiencias que en términos de organización y coordinación se observan en la entrega de asistencia jurídica a la población más vulnerable.

En razón de lo expuesto, esta Cartera reconoce las debilidades existentes, particularmente en lo que respecta a la administración y la gestión del servicio, al duplicarse estructuras técnicas y directivas en las cuatro Corporaciones, las que son nutridas de una mixtura de sistemas informativos, que dificultan la coordinación, el control de gestión y el seguimiento de los lineamientos técnicos y administrativos, así como la homogénea prestación de los servicios por la que debe velar el Ministerio de Justicia, en virtud de la garantía constitucional de igualdad de acceso a la defensa jurídica que da origen al sistema.

Es por ello que, fruto del diagnóstico efectuado por ésta Secretaría de Estado, el cual ha tenido como un importante insumo la evaluación que se concluye, se han decidido adoptar una serie de medidas directivas respecto al quehacer de las Corporaciones de Asistencia Judicial, fortaleciendo el rol de supervigilancia y control que la ley otorga al Ministerio de Justicia.

En concordancia con lo anterior y conscientes de las carencias evidenciadas, se ha priorizado en el ejercicio del presupuesto exploratorio 2015, una solicitud de recursos significativa para estos servicios, destinada fundamentalmente a contar con las herramientas técnicas necesarias que permitan desde esta Cartera, desarrollar un proceso orientado a controlar la gestión institucional efectuada por las Corporaciones de Asistencia Judicial, mediante la incorporación de nuevas Tecnologías de Información como la generación de instancias de asesoría en la estructura organizacional y funcionamiento.

Además, se ha estimado indispensable aumentar y mejorar la cobertura del acceso a la justicia, particularmente en zonas extremas, por lo cual el ejercicio precitado incorpora el fortalecimiento de la dotación del personal y la renovación de móviles de atención, entre otras solicitudes.

La acogida por parte de la Dirección de Presupuestos a estos requerimientos, no sólo permitirá perfeccionar la oferta de asistencia jurídica actualmente vigente, sino también favorecerá la transición de las Corporaciones hacia un nuevo y único servicio de carácter nacional, en el cual puedan ser superadas las falencias detectadas, lo que es también una recomendación específica de esta evaluación, avalada en proyectos legislativos que pese a no estar vigentes, dan cuenta de una voluntad política clara y expresa tendiente a superar la actual estructura organizativa y operacional del actual sistema, lo que también respaldan estudios académicos y de la sociedad civil. Es por ello que el Ministerio de Justicia se encuentra abocado a generar una iniciativa legal que posibilite esta modernización del sistema, para lo cual su cooperación resulta fundamental.

Sin perjuicio de lo expuesto, sobresalen en el informe final temas que el panel califica como positivos y de gran utilidad para la población usuaria, como lo son la calidad y oportunidad en la entrega del servicio, así como los niveles de favorabilidad en las soluciones jurídicas que éste brinda de manera directa por la vía colaborativa, o bien por medio del patrocinio judicial. En esta materia, el informe complementario fue un aporte relevante, ya que permitió obtener una mirada depurada a través de cortes temporales que aumentan el éxito de los resultados, constatando el alto porcentaje de sentencias obtenidas, así como una baja contundente y sostenida en los últimos años

respecto de los cierres administrativos de causas judiciales, determinados por el abandono o el desistimiento de los usuarios, tanto en los procedimientos orales como en aquellos de más largo aliento, como lo son los procedimientos civiles. Sin perjuicio de estos resultados, esta Cartera ha estimado conveniente revisar los sistemas de registro de información existentes, a objeto de mejorar la rigurosidad de los mismos, introduciendo distinciones técnicas que permitan asegurar la calidad y sustentabilidad de los resultados obtenidos.

Es por ello que existe especial interés porque estos buenos resultados en materia de patrocinio judicial se mantengan en el tiempo, lo que se espera perpetuar mediante la entrega de orientaciones técnicas y acompañando de manera más estrecha, el desempeño de estos servicios. En este contexto, como Cartera se ha detectado la necesidad de otorgar eficacia a las soluciones jurídicas que se obtienen por medio de sentencias civiles y laborales que en ocasiones carecen de los medios necesarios para poder concretarse, a todo lo cual se espera contribuir por medio de la contratación de receptores, la coordinación interinstitucional con el Poder Judicial y la Fuerza Pública, facilitando el acceso material a la justicia (cumplimiento efectivo de las sentencias) que esperan quienes acuden a nuestros servicios.

En lo que respecta a la baja ostensible de ingresos en materia de resolución alternativa de conflictos, motivada entre otras causas por la proliferación de la oferta pública de éstos mecanismos y el surgimiento del sistema de mediación familiar licitado que capta los casos en forma previa y obligatoria a la presentación de acciones judiciales, estamos abocados a potenciar el servicio existente, razón por la cual este componente forma parte de los compromisos de gestión de las cuatro Corporaciones de Asistencia Judicial para con el Ministerio de Justicia. En este contexto, cabe señalar que se ha consensuado un nuevo modelo de atención en todo el territorio, el que está siendo implementado a modo de marcha blanca en el presente período, con miras a perfeccionar la oferta técnica que se realiza en los consultorios jurídicos a través de la conciliación, para posteriormente asumir el desafío que implica aumentar la cobertura de este tipo de prestaciones.

En relación a los cuestionamientos que el panel expresa respecto del componente de atención a víctimas de delitos violentos, por medio de ésta comunicación se reitera la postura de esta Cartera, en orden a que el servicio brindado persigue proporcionar a las víctimas una intervención integral que busca proteger sus derechos, haciendo efectiva la responsabilidad del agresor y la reparación del daño y perjuicio causado, apoyado en este proceso, por el área psicosocial que desde la perspectiva victimológica inserta su actuación en el proceso penal. En este sentido, su modelo de atención lo distingue de otras ofertas públicas con las cuales se complementa, lo que ha sido reconocido por la Red de Asistencia a Víctimas, coordinación intersectorial en la cual este Ministerio opera como Secretaría Ejecutiva.

Asimismo, y en materia de registro estadístico y seguimiento de los compromisos de gestión por parte de las Corporaciones de Asistencia Judicial, este Ministerio estima que dichos servicios han dado cabal cumplimiento a las metas propuestas, en virtud de lo cual se realizó una exhaustiva revisión estadística del período en evaluación, documentándose oportunamente los aspectos en que el panel manifestó inquietud, facilitando el acceso a la información y el trabajo conjunto.

Frente a la leve baja en la cobertura que trae como consecuencia un alza mínima pero sostenida en el gasto, se estima trascendente acoger la sugerencia efectuada por el panel, en orden a investigar las causas que han motivado dicho comportamiento en los últimos años. En esta materia, cabe comprometer la voluntad ministerial para esclarecer este fenómeno desde una doble perspectiva, por una parte, realizando estudios respecto a la conflictividad jurídica y los niveles de demanda que tiene la población vulnerable en nuestro país, y por otra, revisando en los servicios evaluados la correcta aplicación de los instrumentos estadísticos, los que, como le consta al panel, han tenido una implementación reciente, situación que también podría, en parte, explicar la depuración en los ingresos y egresos de casos y causas judiciales, lo que generalmente es un proceso normal que otorga mayor fidelidad y confiabilidad en los registros.

Finalmente, agradecer a nombre de esta Secretaría de Estado la incorporación de estos servicios en la Evaluación de Programas Gubernamentales 2014, oportunidad que nos ha permitido revisar las condiciones en que el Estado otorga asistencia jurídica a las personas más vulnerables, y nos insta a redoblar los esfuerzos por fortalecer y mejorar el acceso a la justicia.

Saluda atentamente a usted,



**MARCELO ALBORNOZ SERRANO**  
**SUBSECRETARIO DE JUSTICIA**

HCP/APJ/NPC/MYA

**Distribución:**

- Sr. Director de Presupuestos – Ministerio de Hacienda.
- Auditoría Ministerial.
- Departamento de Presupuesto y Finanzas.
- Departamento de Asistencia Jurídica.
- Sección de Partes, Archivo y Transcripciones.

**C.C. Informativa:**

- Sr. Ministro de Justicia.