



“Tu Acceso a la Justicia”.

Corporación de Asistencia Judicial

Regiones Arica y Parinacota, Tarapacá y Antofagasta

Informe Cuenta Pública Participativa 2016

Antofagasta, Abril 2016



Contenido

CAPÍTULO 1: RESUMEN EJECUTIVO DEL SERVICIO.

1.1. ORIGEN.....	4
1.2. MISIÓN.....	4
1.3. VISIÓN.....	4
1.4. USUARIOS.....	4
1.5. PRINCIPIOS ORIENTADORES DE LA CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL.....	5
1.6. VALORES.....	7
1.7. OBJETIVOS.....	8

CAPÍTULO 2: NORMAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SU OBSERVANCIA.

CAPÍTULO 3: PARTICIPACIÓN DEL CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL.

CAPÍTULO 4: LA CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA Y SU PROGRAMA.

4.1. PROGRAMA DE LA CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA.....	14
---	----

CAPÍTULO 5: FASE PARTICIPATIVA: METODOLOGÍA DE PARTICIPACIÓN.

5.1. TRABAJO PARTICIPATIVO PRESENCIAL.....	16
5.1.1. MESA DE DERECHOS HUMANOS.....	16
5.1.2. MESA DE VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS.....	18
5.1.3. MESA RELACIONES DE FAMILIA.....	19
5.1.4. MESA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS VECINALES Y PATRIMONIALES.....	20
5.1.5. MESA DE DERECHOS DEL TRABAJADOR.....	21
5.1.6. MESA POSTULANTES.....	22
5.2. CONCLUSIONES DEL TRABAJO PARTICIPATIVO.....	23
5.3. OBSERVACIONES DE LA DIRECTORA GENERAL DE LA CORPORACIÓN.....	25
5.3.1. PLAN COMUNICACIONAL.....	26

CAPÍTULO 6: ANEXOS.

6.1. RESUMEN Y AGRADECIMIENTOS DE LA DIRECTORA GENERAL CAJTA POR CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA 2016.....	29
6.2. FOTOGRAFÍAS DE LA ACTIVIDAD.....	31



**Corporación
de Asistencia
Judicial**

Tarapacá y Antofagasta

Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos

Capítulo 1: Resumen ejecutivo del servicio.



1.1. Origen.

La Corporación de Asistencia Judicial de las Regiones de Tarapacá y Antofagasta en adelante CAJTA o la Corporación fue creada en virtud de la Ley 18.632, del 24 de Julio de 1987, siendo continuadora legal de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso en relación a los Consultorios de Asistencia Jurídica que ésta poseía en la Primera y Segunda Regiones, así como también respecto del personal de dichos Consultorios.

La Ley 18.632 que creó la CAJTA facultó al Presidente de la República para que, mediante decreto expedido a través del Ministerio de Justicia, estableciera los estatutos por los cuales se regiría, lo que se cumplió con la dictación del DFL N°1 del Ministerio de Justicia, de fecha 17 de febrero de 1988, que regula su objeto y duración, el Consejo Directivo, el Director General y el Patrimonio.

1.2. Misión.

La Corporación es un Servicio Público autónomo que garantiza a todas las personas en condiciones de vulnerabilidad la igual protección de la ley en el ejercicio de sus derechos, a través de un equipo humano competente y altamente comprometido, materializando así el mandato constitucional contenido en el artículo 19 número 3° de la Carta Fundamental, que asegura a todas las personas la igual protección de la ley en el ejercicio de sus derechos, específicamente en materia de defensa jurídica, y también velando por el respeto a los Tratados Internacionales vigentes en materia de tutela jurisdiccional que han sido ratificados por el Estado de Chile. Además, le corresponde proporcionar a los egresados de las Escuelas de Derecho de las Universidades, la posibilidad de efectuar la práctica profesional necesaria que les permita obtener el título de Abogado en conformidad a la ley.

1.3. Visión.

La Corporación proyecta su acción con miras a ser reconocida como un Servicio Público que presta una asistencia jurídica confiable y transparente, con lo cual contribuye con excelencia al desarrollo social y equitativo de nuestro país, garantizando una atención profesional de calidad y permitiendo que los chilenos y chilenas puedan disponer de acceso a la justicia.

1.4. Usuarios.

Tendrán derecho a los servicios que brinda el Sistema de Asistencia Jurídica, las personas, agrupaciones, asociaciones u Organizaciones que se encuentren en condiciones de vulnerabilidad en el acceso a la justicia, sin perjuicio de aquellos servicios de carácter universal al que podrán acceder todas las personas que lo requieran.

1.5. Principios Orientadores de la Corporación de Asistencia Judicial.

a) La Garantía Constitucional como eje central.

En virtud del Art 19 N° 3 de la Constitución política de la República se asegura a todas las personas la igual protección de la ley en el ejercicio de sus derechos.

Toda persona tiene derecho a defensa Jurídica en la forma que la ley señale y ninguna autoridad o individuo podrá impedir, restringir o perturbar la debida intervención del letrado si hubiere sido restringida.

La ley arbitrará los medios para otorgar asesoramiento y defensa jurídica a quienes no puedan procurárselos por sí mismos.

La ley señalará los casos y establecerá la forma en que las personas naturales víctimas de delitos dispondrán de asesoría y defensa jurídica gratuitas, a efecto de ejercer la acción penal reconocida por esta Constitución y las leyes.

Según las Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de personas en condición de vulnerabilidad, los servidores y operadores del sistema de justicia otorgarán a las personas en condición de vulnerabilidad un trato adecuado a sus circunstancias singulares.

b) Igualdad e inclusión.

Toda persona, sin distinción, tiene derecho a disfrutar de todos los derechos humanos, incluidos el derecho a la igualdad de trato ante la ley y el derecho a ser protegido contra la discriminación por diversos motivos.

c) Opción por los más vulnerables.

Es deber del Estado, a través de este servicio, establecer condiciones para garantizar el acceso a la justicia de las personas o grupos más vulnerables de la población, focalizando las políticas públicas en éstos, facilitando los mecanismos necesarios para la adecuada defensa de sus derechos y asegurando de esta forma la efectividad de su tutela ante el sistema judicial.

d) Integralidad.

El principio de integralidad del servicio de asistencia jurídica consistirá en proveer todas las acciones y los medios necesarios para que el usuario reciba un servicio que incorpore contenidos que incluyan todos los aspectos, daños y dificultades que se presentan en una vulneración de derechos.

e) Profesionalización / Especialización.

El sistema de acceso a la justicia, proveerá, un servicio profesional de orientación, promoción de derechos, asesoría, reparación y representación, que incorpore altos estándares técnicos en la formulación e implementación de soluciones eficaces,

eficientes, oportunas e integrales a los conflictos que afecten a sus usuarios. Además otorgará un servicio especializado, cuando se requiera.

f) Desarrollo de personas.

Se debe propiciar y mantener espacios, sistemas y ambientes de trabajo sanos y amigables, que garanticen el desarrollo y fortalecimiento de los talentos de sus profesionales, técnicos y administrativos. Además implementar planes que detecten y potencien las habilidades y destreza de sus funcionarios, generando las condiciones y facilidades necesarias, para que éstas se consoliden, desarrollen y proyecten, tanto en la gestión como en la prestación de los servicios que son concordantes con la misión institucional.

g) Desconcentración / Descentralización.

El sistema de asistencia jurídica, debe tener una estructura funcionalmente descentralizada y desconcentrada territorialmente, en términos de gestión y administración (de personal, presupuestaria, etc.), en el marco de las orientaciones e instrucciones que impartan quienes están encargados de la conducción del sistema en general.

Esto permite la presencia institucional en las distintas zonas del territorio; la toma de decisiones en niveles más cercanos a los usuarios, lo que la hace más rápida; que el sistema y el servicio sean adecuados a los usuarios, al ser posible tener una gestión a nivel local, recogiendo la realidad de la zona y de su genere. Además, hace más efectiva la participación interna de los miembros de la organización, con los beneficios que ello conlleva.

h) Accesibilidad.

Toda persona, cualquiera sea su edad, sexo, etnia o condición, debe tener posibilidad de conocer y ejercer sus derechos, los de su grupo familiar, comunidad y/o grupo de pertenencia y protegerlos en caso de ser amenazados. La asistencia jurídica debe contemplar acciones afirmativas que permitan, efectivamente, que todos tengan acceso.

El principio de accesibilidad hace alusión además a la accesibilidad profesional o intermediación, que corresponde a la posibilidad de toda persona de tener contacto directo con un profesional competente, eliminando intermediaciones innecesarias.

i) Flexibilidad.

El sistema de asistencia jurídica debe tener la capacidad de responder adecuadamente a los requerimientos y desafíos de su entorno, siempre dinámico y complejo, y pertenecer en el tiempo.

Se requiere contar con mecanismos de adaptación, que permitan adecuar las estrategias de acción a las realidades locales, institucionales y personales. Se trata de responder en forma diferenciada a los desafíos de la realidad, especialmente desde la

óptica de satisfacción de las necesidades de la comunidad y sus características particulares.

j) Modernización.

El acceso a la justicia debe incluir en todos sus aspectos, la tecnología disponible para tener información, orientación y servicios jurídicos que faciliten y hagan efectiva, para todas las personas, la garantía de la igual protección de la ley.

Esto incluye, especialmente la tecnología de las comunicaciones, de los equipamientos y de los recintos y medios, por los cuales acceder a una defensa y /u orientación jurídica efectiva, que permita dar a cada persona el acceso igualitario.

k) Eficacia y eficiencia.

Es la consecución de los objetivos, metas y estándares orientados a la satisfacción de las necesidades y expectativas del usuario.

El principio de eficiencia es entendido como la optimización de los resultados alcanzados con relación a los recursos disponibles e invertidos en su consecución.

l) Gestión de calidad y satisfacción de usuario.

La satisfacción del usuario como el conjunto de acciones que permiten cumplir con calidad, equidad y eficiencia los requisitos, necesidades y exigencias de los beneficiarios del sistema público de asistencia Jurídica.

1.6. Valores.

Nuestros valores como Corporación de Asistencia Judicial son los siguientes:

- Empatía.
- Probidad.
- Honestidad.
- Respeto.
- Participación.
- Trabajo en equipo.
- Integración.
- Responsabilidad.
- Cercanía.
- Viabilidad.
- Probidad.
- Comunicación.
- Excelencia.
- Mejora continua.

- Colaboración.
- Calidad.
- Inclusión.
- Versatilidad.
- Oportunidad.
- Coordinación.
- Transparencia.
- Creatividad.
- Valoración de lo público.
- Resiliencia.

1.7. Objetivos.

Los objetivos estratégicos de la Corporación son:

1. Garantizar la asistencia judicial y/o jurídica gratuita a personas de escasos recursos.
2. Garantizar un servicio profesionalizado y especializado en materias jurídicas y sociales.
3. Aumentar la calidad de la atención y satisfacción de las personas atendidas por las Corporaciones.
4. Garantizar la confiabilidad de la información suministrada por el usuario.
5. Garantizar un plan dirigido al crecimiento y aprendizaje del personal perteneciente a la Corporación de Asistencia Judicial de las Regiones de Tarapacá y Antofagasta.
6. Disponer y promover mejores condiciones físicas y materiales necesarias para brindar un servicio de calidad.
7. Difundir, empoderar y promover a la comunidad urbana y rural, en coordinación con organismos públicos o privados, en el conocimiento de sus derechos y deberes.
8. Fortalecimiento y búsqueda de alianzas estratégicas para la prestación de los servicios.
9. Garantizar la calidad de la información mediante la incorporación de tecnologías de información y comunicación.
10. Garantizar el seguimiento y control de presupuesto.
11. Otorgar práctica profesional durante seis meses a los egresados y licenciados de las Escuelas de Derecho de las Universidades.
12. Otorgar atención integral en las líneas: judicial, social, psicológica y psiquiátrica a víctimas de delitos violentos.



**Corporación
de Asistencia
Judicial**

Tarapacá y Antofagasta

Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos

Capítulo 2: Normas de participación ciudadana y su observancia.



La Corporación, cumpliendo con las disposiciones contenidas en la Ley 20.500, procedió a dictar su norma específica de participación ciudadana, la que fue aprobada mediante resolución exenta número 51/2015, de fecha 12 de febrero de 2015, en cuyo Título II, específicamente en el artículo 13 y siguientes, regula el proceso de las Cuentas Públicas Participativas de la institución.

La Corporación elaboró el documento base de la cuenta pública y a través de la Resolución Exenta número 76/2017, de fecha 03 de abril de 2017, procedió a aprobarlo y se dispuso que aquél fuera puesto en conocimiento de la ciudadanía a través del banner de Participación Ciudadana (<http://cpp.cajta.cl>) en la página web institucional.



**Corporación
de Asistencia
Judicial**

Tarapacá y Antofagasta

Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos

Capítulo 3: Participación del Consejo de la Sociedad Civil.

Cumpliendo con la normativa específica de participación ciudadana de la Corporación, se convocó al Consejo de la Sociedad Civil Provisorio del Servicio para la jornada del día 26 de abril de 2017 a las 15:30 horas ocasión en que la Directora General y el equipo de Participación Ciudadana pretendía exponer al Consejo el documento base de la cuenta requerir sus aprobación; sin embargo, en la misma jornada alrededor de las 15:00 horas se produjo un sismo de grandes proporciones que afectó a la región de Tarapacá, situación que generó la suspensión de la reunión.

A fin de cumplir con la normativa que rige la materia, con fecha 30 de junio de 2017, la Corporación convocó a la reunión ordinaria del Consejo de la Sociedad Civil, oportunidad en la cual se expuso a los consejeros el documento base de la cuenta pública, como también se les informó respecto de su desarrollo en la ciudad de Antofagasta, procediendo a aprobarla sin objeciones.

En consideración a que los miembros del Consejo de la Sociedad Civil residen permanentemente en la región de Tarapacá, no pudieron concurrir a la ceremonia de la cuenta pública desarrollada en Antofagasta, sin embargo, a ésta actividad sí asistieron representantes de juntas de vecinos y diversos grupos sociales representativos de la Región de Antofagasta.



**Corporación
de Asistencia
Judicial**

Tarapacá y Antofagasta

Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos

Capítulo 4: La Cuenta Pública Participativa y su programa.

La Cuenta Pública Participativa de la Corporación de Asistencia Judicial de las Regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá y Antofagasta, se desarrolló en la jornada del día 27 de abril de 2017, en dependencias de la Junta de Vecinos N°38 Norte, ubicada en la Calle Calama 169, Antofagasta. A la actividad asistió el Seremi de Justicia y Derechos Humanos de Tarapacá y Presidente del Consejo Directivo de la Corporación, representantes de organizaciones y diversas autoridades de Servicios Públicos con presencia en la Región de Antofagasta, representantes de organizaciones vecinales, funcionarios de la Institución, postulantes en práctica y la comunidad de Antofagasta; marco de público que congregó a más de 78 participantes.

4.1. Programa de la Cuenta Pública Participativa.

- ✓ Proceso de inscripción de los asistentes.
- ✓ Palabras de bienvenida y normas de seguridad.
- ✓ Himno Nacional.
- ✓ Palabras del Señor Seremi de Justicia y Derechos Humanos de Tarapacá y Presidente del Consejo Directivo de la Corporación.
- ✓ Discurso de la Cuenta Pública de la Directora General de la Corporación.
- ✓ Reconocimiento a los postulantes destacados del año 2016.
- ✓ Reconocimiento a don Paulo Palma Espinosa, por su labor como ex Director Regional de la Región de Antofagasta, y a los ex Consejeros Regionales: Alfonso Leppe y don Daniel Guevara.
- ✓ Proyección de videos testimoniales de usuarios atendidos por las unidades de la Corporación, en la Región de Antofagasta.
- ✓ Presentación artística de don Eduardo Díaz Monterrey, Jefe de Estudio de la Oficina de Defensa Laboral de Antofagasta y Calama, y su grupo.
- ✓ Proceso Participativo de la Cuenta Pública. Invitación a los asistentes al trabajo en las diversas mesas y Coffee Break:
 - a) Mesa de Derechos Humanos.
 - b) Mesa de Víctimas de Delitos Violentos.
 - c) Mesa de Relaciones de Familia.
 - d) Mesa de Resolución de Conflictos Patrimoniales.
 - e) Mesa de Derechos del Trabajador.
 - f) Mesa de Postulantes.
- ✓ Término de la actividad.



**Corporación
de Asistencia
Judicial**

Tarapacá y Antofagasta

Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos

Capítulo 5: Fase Participativa: Metodología de Participación.

5.1. Trabajo participativo presencial.

Concluida la ceremonia oficial de la Cuenta Pública, se invitó a los asistentes a conformar los diversos equipos de trabajo que se distribuyeron en mesas enfocadas a analizar diversas temáticas relacionadas con el quehacer institucional.

El trabajo consideró de manera previa a la inscripción la elección de cada participante de una mesa en que deseaba opinar sobre una temática contingente, en cada una de las mesas se formularon a los participantes tres preguntas, una de ellas destinada a la materia común de cada mesa en particular y dos preguntas comunes para todas las mesas, una de ellas se refiere conocer de la población su opinión sobre la cuenta pública y la otra queda se plantea como temática libre en cuanto a plantear un tema que sea de intervención de nuestra institución.

Las diversas mesas de trabajo contemplaron las siguientes materias:

- a) Mesa de Derechos Humanos.
- b) Mesa de Víctimas de Delitos Violentos.
- c) Mesa de Relaciones de Familia.
- d) Mesa de Resolución de Conflictos Patrimoniales.
- e) Mesa de Derechos del Trabajador.
- f) Mesa de Postulantes.

5.1.1. Mesa de Derechos Humanos.

1. **¿Cuáles son los actos de discriminación que usted ha sido víctima o que ha observado últimamente?, ¿Qué mecanismos podemos aplicar para disminuir la discriminación en general en Chile, ya sea contra extranjeros, adultos mayores, comunidad LGTB, personas con discapacidad, entre otros?**

Respuesta:

Respecto de la pregunta N°1, la mesa considera que en Chile los Adultos Mayores siempre han sido discriminados, especialmente, en el ámbito laboral, puesto que influye la edad para acceder al mundo laboral, considerándose ya a los 50 años de edad como “viejo”.

La discriminación tiene lugar ante situaciones cotidianas, por ejemplo cuando jóvenes no ceden sus asientos o en lugares preferenciales no se les considera.

Mencionó el grupo que dichas personas no se sienten respetados, situaciones que también se dan dentro del ámbito familiar a diferencia de otros países y culturas donde los adultos mayores son respetados por su sabiduría y experiencia, no así en nuestro país.

Además la discriminación tiene lugar respecto de personas de mayor vulnerabilidad social, como las personas en situación de discapacidad, pues ellas también tienen dificultades al acceso en el ámbito laboral y aún existen falta de accesibilidad en centros urbanos, aunque reconocen que en este aspecto se ha avanzado para disminuir estas dificultades.

En cuanto a los mecanismos que pueden aplicarse para disminuir la discriminación, señalan como necesario a la educación en valores positivos como el respeto, la tolerancia, solidaridad y promoción de los derechos en todos los niveles de educación, apoyando a las víctimas que son objetos de acciones discriminatorias, nivel de Estado que se continúe implementando políticas públicas para fomentar los derechos humanos y la inclusión.

2. ¿Qué tema importante consideran ustedes que se debe discutir en la presente mesa, con la finalidad de que se pueda avanzar en el asunto de fondo con intervención de nuestro Servicio?

Respuesta:

- ✓ Temática que debe considerar esta mesa, es abordar la discriminación en general y en particular respecto del Adulto Mayor, involucrando a la Corporación de Asistencia Judicial para que continúe brindando a través de convenios, información y patrocinio judicial y con ello disminuir la brecha de la discriminación que existe en este sector.
- ✓ Difundir más estos convenios o la ley antidiscriminación y/o derechos humanos a nivel comunitario.
- ✓ Difundir más respecto a la creación de la Subsecretaría de DD.HH., sus funciones y alcances, ya que la mayoría de las personas la desconoce.

3. ¿Qué destacaría de la Cuenta Pública de hoy?, ¿Alguna sugerencia para las próximas Cuentas Públicas de la Institución?

Respuesta:

- ✓ En general se destaca una buena presentación de la Cuenta Pública Participativa CAJTA 2016.
- ✓ Se destaca como un "evento" bien organizado, dedicado, con amplia participación de funcionarios y presencia de autoridades.
- ✓ Buen apoyo logístico en su realización.
- ✓ Algunos participantes sugieren sólo enfatizar los "hitos" importantes ocurridos durante el año y no mencionar tantos datos y contenidos que como ciudadano común "no les hace mucho sentido".
- ✓ Obtener o lograr mayor convocatoria de usuarios o patrocinados de la Corporación o público en general en la asistencia a la Cuenta Pública Participativa del Servicio.

5.1.2. Mesa de Víctimas de Delitos Violentos.

1. **¿Conocen la oferta disponible existente en Chile sobre la atención a víctimas de delitos violentos?, ¿Qué medidas se podrían adoptar para que la población tuviese conocimiento de la institucionalidad que se dedica a la materia?.**

Respuesta:

Parte de las participantes desconocen la cobertura y área de atención del CAVI, además de ello no tienen claridad de las funciones de la institución, ni los delitos de atención en los que se especializan. Junto a ello se expone la falta de conocimiento del perfil de atención del usuario, puesto que desconocen totalmente que la atención es para cualquier persona natural, sin importar nivel socioeconómico, nacionalidad, etnia, etc.

Agregar además que tampoco hay conocimiento de la gama de profesionales que otorga servicios en el CAVI.

En lo que respecta a las medidas a adoptar, se visualiza que las participantes indican que se necesita mayor difusión del programa en Universidades, establecimientos educacionales públicos y privados, campañas televisivas, campañas radiales, estudiantes de medicina y carreras asociadas a las ciencias sociales, además de aumentar charlas y talleres a instituciones de carácter público (municipalidades, centros de salud, instituciones de las fuerzas armadas, registro civil, etc.) para que de esta manera exista un conocimiento acabado del protocolo de derivaciones respectivas y se de una completa atención a quienes lo requieran.

2. **¿Qué tema importante consideran ustedes que se debe discutir en la presente mesa, con la finalidad de que se pueda avanzar en el asunto de fondo con intervención de nuestro servicio?**

Respuesta:

Otorgar mayor difusión respecto a los delitos de intervención del CAVI.

Además entregar mayor énfasis en lo que respecta a charlas, talleres y seminarios con las materias de trabajo específico que realiza el CAVI, conjuntamente dar mayor realce al trabajo del centro en medios de comunicación masiva.

3. ¿Qué destacaría de la Cuenta Pública de hoy?, ¿Alguna sugerencia para las próximas Cuentas Públicas de la Institución?

Respuesta:

Las participantes indican que es totalmente destacable lo referido a los innumerables convenios que mantiene la CAJTA, otro punto destacado es la gran cantidad de personas inmigrantes atendidas, excelentes infraestructuras e instalaciones, y finalmente valoran enormemente los espacios de dialogo y participación que mantiene la CAJTA con la comunidad en general.

5.1.3. Mesa Relaciones de Familia.

1. ¿Conoce usted los servicios que presta CAJTA en materias de familia?, ¿Sabe usted que juicios no requieren patrocinio de un abogado?.

Respuesta:

El grupo indicó que se tenía conocimiento de las materias que conoce la Corporación en temáticas de familia, como cuidado personal, divorcio, adopción, pensión de Alimentos, entre otros, además de ello se conocen los criterios de focalización aplicables.

Respecto al punto dos, no se tiene conocimiento.

2. ¿Qué tema importante consideran ustedes que se debe discutir en la presente mesa, con la finalidad de que se pueda avanzar en el asunto de fondo con la intervención de nuestro Servicio?.

Respuesta:

Se consideró que resulta importante un cambio de nombre como imagen, que resulte más cercano a la población, de manera que no se asocie a Colegio de Abogado o Abogado de los Pobres, se sugiere el cambio de nombre por Centro de Asistencia Judicial.

Se requiere una mayor difusión del servicio y convocar a la población.

3. ¿Qué destacaría de la Cuenta Pública de hoy?, ¿Alguna sugerencia para las próximas Cuentas Públicas de la Institución?.

Respuesta:

Se destacan los testimonios brindados por los usuarios de la Corporación, además de eficacia y eficiencia del Consultorio jurídico Antofagasta Norte y recalcar la confianza que se entrega al usuario en las unidades.

Se sugiere mayor difusión a la comunidad, mejorar el lugar en cuanto a la infraestructura donde se realiza la Cuenta Pública.

5.1.4. Mesa Resolución de Conflictos Vecinales y Patrimoniales.

1. ¿Cómo podemos aumentar la posibilidad de éxito en los juicios civiles?.

Respuesta:

Se consideró por el equipo de trabajo las siguientes circunstancias:

- a) Mejorar acceso a información de los demandados, tanto en domicilio como en bienes, para lo cual la corporación podría tener convenios con instituciones públicas relacionadas. Ejemplo: Registro Civil, SBIF, etc.
- b) Que el usuario conozca adecuadamente los riesgos de su juicio y de las situaciones propias del procedimiento, para evitar frustración.
- c) Generar instancias para obtener acceso a profesionales que puedan prestar servicios para informes psicológicos, planos e informes de terrenos, etc., que puedan ser utilizados como prueba en juicios civiles, y a los que los usuarios no tienen acceso, al carecer de medios. Ejemplo: Convenios con Municipalidades y Universidades.

2. ¿Qué temas importantes consideran ustedes que se puede discutir en la presente mesa, con la finalidad de que se pueda avanzar en el tema de fondo con intervención de nuestro Servicio?

Respuesta:

El equipo considera aplicar:

- a) Intervención en asuntos medioambientales.
- b) Situaciones asociadas a vulneraciones de reglamentos de urbanismo que provocan problemas en vecindad.
- c) Intervención ante otros organismos estatales.

3. ¿Qué destacaría de la Cuenta Pública de hoy?, ¿Alguna sugerencia para las próximas Cuentas Públicas de la Institución?.

Respuesta:

Mejora de contacto con los pobladores de manera continua, porque se necesita mayor información que permita solucionar problemas y que exista más difusión de la Corporación y lo que hace.

5.1.5. Mesa de Derechos del Trabajador.

1. **¿Conoce usted la protección de los derechos laborales en las remuneraciones de las personas?, ¿Conoce usted cómo es la protección de los derechos laborales de la mujer?**

Respuesta:

Cada integrante del grupo informó a la mesa que conoce de la protección de los derechos laborales los siguientes puntos:

- ✓ La protección del sueldo mínimo.
- ✓ Protección del fuero maternal.
- ✓ La protección en las horas extras.
- ✓ Protección de la semana corrida.
- ✓ El trato del empleador al trabajador.
- ✓ Los pagos de las gratificaciones, entre otros.

2. **¿Qué tema importante consideran ustedes que se debe discutir en la presente mesa, con la finalidad de que se pueda avanzar en el asunto de fondo con intervención de nuestro servicio?**

Respuesta:

Los integrantes de la mesa que consideran importante para avanzar en asuntos de intervención de nuestro servicio:

- ✓ Mejorar las infraestructuras.
- ✓ Mayor información: "Difusión a las personas".
- ✓ Huelga en caso de los Servicios Públicos conocido como paro.
- ✓ Derechos Sindicales.

3. **¿Conoce usted los Servicios que presta la Corporación en materia laboral?, ¿Qué sugiere para que la Corporación entregue un mejor servicio en la materia?.**

Respuesta:

Los integrantes de la mesa destacan: La presentación y el lugar que se realizó la cuenta pública, la descentralización de la Corporación de Asistencia Judicial y la labor de los postulantes.

Además se sugiere:

- ✓ Escuchar más la voz de los trabajadores o usuarios de la Oficina de Defensa Laboral, como planteamiento para la próxima Cuenta Pública.

- ✓ Realización de la Cuenta Pública a un lugar mas céntrico. Por ejemplo: en una plaza y lugares más lejanos como pueblos y escuchar la voz de las personas atendidas en otras ciudades, como por ejemplo: Calama, Tocopilla, Taltal, etc.

5.1.6. Mesa Postulantes.

1. ¿La práctica profesional ha sido un aporte en su formación de abogado?.

Respuesta:

Los asistentes indicaron que producto de su práctica profesional han aprendido mucho, sobre todo por el hecho de entregarse las herramientas necesarias para enfrentar situaciones complejas.

Existe un desarrollo de una vocación y sentido de trabajo social e incentivo en proteger a usuarios, al desarrollar habilidades sociales y de negociación, formando el abogado en habilidades sociales, cognitivas de razonamiento.

2. ¿Qué tema importante consideran ustedes que se debe discutir en la presente mesa, con la finalidad de que se pueda avanzar en el asunto de fondo con la intervención de nuestro Servicio?

Respuesta:

El grupo consideró tres aspectos:

1. Infraestructura, falta de recursos en Informática (Computadores, internet e impresoras).
2. Depuración del ingreso en la calificación económica.
3. Necesidad de que el postulante tenga el carácter multimateria.

3. ¿Qué destacaría de la Cuenta Pública de hoy?, ¿Alguna sugerencia para las próximas Cuentas Públicas de la Institución?

Respuesta:

Se destaca el grupo musical, el establecimiento y que la cuenta haya sido breve, variada e integradora, además del testimonio.

Respecto de las sugerencias se propone la división en paneles para comprender mejor, difundir y realizar la actividad en regiones donde no se encuentre la Dirección General.

Informar de los logros y sentencias destacadas de la región de Antofagasta.

Además de plantea la importancia de que cada unidad pueda exponer sus logros.

5.2. Conclusiones del trabajo participativo.

La Cuenta Pública Participativa se desarrolló correctamente y obtuvimos los objetivos esperados por la Institución, que es dar a conocer de manera cercana, educando, promocionando y difundiendo derechos la misión y visión de nuestra Institución y los resultados del año 2016 a través de esta Cuenta Pública, la finalidad de dicha actividad era mediante un trabajo directo con la población obtener sus opiniones, ideas, sugerencias e incluso críticas de mejoramiento del servicio entregado, sin embargo producto de ello se obtuvo de manera satisfactoria un resultado positivo.

La actividad se llevó a cabo con la presencia de 78 personas en donde participaron autoridades regionales, destacados dirigentes sociales y vecinales, vecinos, usuarios de nuestra institución, postulantes en práctica, funcionarios y público en general.

El proceso de participación ciudadana se basó principalmente en crear la confianza y la entrega de espacios para la población en general en la entrega de opinión fundada en una mesa de trabajo distribuida por temáticas de contingencia, constituida por grupos de 10 o más personas. Se formaron 6 mesas en total y fueron constituidas de acuerdo a la elección o interés del participante, para ello un Abogado Jefe o Coordinador de Centro de la Corporación de Asistencia Judicial, era moderador o monitor y otro funcionario(a) como secretario técnico o encargado de acta.

Asimismo se registró a cada uno de los participantes al momento de la acreditación, entregando el distintivo de la mesa en que participa y siendo ubicados por los funcionarios que colaboraron en el proceso de la Cuenta Pública Participativa. Una vez finalizada la exposición de la Directora General, se dio lugar al trabajo en las mesas por temas, procediendo a consumir el Coffee Break en las mismas mesas, lo que permitió una mayor cercanía con el grupo de trabajo al compartir un refrigerio obteniendo un desenvolvimiento de la mesa más rápido y eficaz con los objetivos perseguidos en un contexto libre y de exposición.

En cuanto a los resultados de las mesas se logra concluir la necesidad de capacitar y ejecutar la labor de prevención y promoción de derechos a la población, ya que si bien tienen conocimiento de temáticas, siempre es necesario ahondar en ello y actualizarlos en cuanto a procedimientos y normativa con el objetivo de estos puedan ejercer sus derechos como corresponde.

Además resulta importante reforzar la difusión de la Institución tanto en la misión, visión, focalización, servicios prestados y materias que conoce la Corporación ya que se detecta que existe confusión o desconocimiento en cuanto a las materias y lo que entrega el servicio en general, sobre todo a la población extranjera migrante.

Se destaca el reconocimiento de la labor de nuestros funcionarios en cuanto a su entrega y los resultados exitosos en juicios lo cual quedó demostrado en los testimonios grabados entregados por usuarios CAJTA, además de la valoración en la formación y entrega de

herramientas para el ejercicio de la profesión de los postulantes en práctica en materias de derecho.

Se destacó la eficacia y eficiencia de unidades en base a los resultados de la Cuenta Pública Participativa que se informaron en los gráficos respectivos y la cobertura territorial que da lugar a un acceso a la justicia para todos.

5.3. Observaciones de la Directora General de la Corporación.

La Directora General de la Corporación e Asistencia Judicial de las Regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá y Antofagasta, doña Carolina Fernández Alvear agradece la participación de todos los asistentes a la Cuenta Pública Participativa 2016, realizada en la ciudad de Antofagasta. Asimismo, destaca la alta convocatoria que participó en las mesas de trabajo y sobretodo el gran compromiso de todos en expresar su opinión que nos servirá de base para mejorar los servicios que entregamos a la comunidad en general.

Se destaca además la participación de funcionarios de la Corporación en formar parte del proceso de Cuenta Pública Participativa, y que con su esfuerzo y dedicación obtuvimos los objetivos deseados.

Expresa la Directora que en esta ocasión no se contó con lengua de señas por ser la escases de profesionales en área y con la disponibilidad de tiempo que se requería para la actividad y en el ámbito de las personas con discapacidad visual, es una necesidad en al cual se encuentra al debe para gestionar mecanismos tecnológicos en su página web que permita el contacto con esa parte de la población.

Respecto a las observaciones por la necesidad de capacitación y mayor difusión a la comunidad de los servicios de nuestra Corporación, estas se encuentran en desarrollo sobretodo porque este 2017 contamos con un plan comunicacional llamado ***“Tu Acceso a la Justicia”***, el cual permitirá que durante 5 meses se desarrollen de manera intensa en las tres regiones de nuestra cobertura jurisdiccional, actividades de difusión, capacitación, charlas, trabajo en terreno, entre otros, lo cual permitirá llegar a toda la comunidad informando de la Corporación de Asistencia Judicial en general y de los servicios que prestamos, sin perjuicio de con posterioridad continuar con dicha labor.

Además se incluyen diversos actores de la sociedad en cuanto a las charlas y/o capacitaciones que se entregarán en diversos ámbitos del derecho, permitiendo que otros Servicios Públicos, comunidad universitaria, profesores y alumnos de enseñanza básica y media, agrupaciones sindicales y de vecinos puedan instruirse en determinadas materias ya sea físicamente o mediante los medios de comunicación como radio o televisión.

Esta Campaña permitirá generar identidad y reforzar el conocimiento de la misión a través de una idea fuerza para todo el país, lo cual se realizara a través de 2 proyectos, contemplando uno de ellos 3 objetivos y un proyecto destinado a la difusión de los Centros de Atención de Víctimas de Delitos Violentos durante los meses de Abril a agosto del presente año, donde realizaremos un Seminario académico en cada una de las regiones de las distintas temáticas.

5.3.1. Plan Comunicacional.

La Directora General

- **OBJETIVO N°1:** Consultorios Jurídicos, *“Protegiendo tus derechos en tu comuna”*.
Las actividades se están efectuando durante **el mes de mayo con actividades en terreno**, distribución de volantes, asesoría jurídica y orientación, visitas a radios y canales de televisión local y la realización de Charlas o Seminario en la Región de Arica y Parinacota, donde se difundirá a la comunidad la oferta programática de la Institución e información sobre nuestros profesionales idóneos y capacitados en diversas áreas del Derecho en los Consultorio Jurídicos para su atención. Potenciando a la Institución como un ente destinado a solucionar los problemas de la comunidad de manera gratuita, rápida y eficaz mediante los consultorios jurídicos y su atención en conflictos relativos a materia de orden patrimonial civil, como conflictos de arriendo, indemnización de perjuicios, entre otros y en conflictos de familia, como divorcio, pensiones de alimento, cuidado de personal de niños niñas y adolescente, entre otros.

Dicha labor debe ser informada a la comunidad mediante medios de comunicación, con cifras reales que entreguen confianza al ciudadano Chileno y extranjero, destacando que desde el año 2014 hasta el año 2016 se atendieron **108.089** personas en orientación e información en las tres regiones y respecto a las causas ganadas por la institución desde el año 2014 hasta el año 2016 en las tres regiones de un total de **25.713** causas tramitadas terminadas, se obtuvo sentencia favorable y con avenimiento en **20.600** causas, siendo un **80% de resultado favorable**. Participan Consultorio jurídico Arica, Iquique, Alto Hospicio, Pozo Almonte, Antofagasta Norte, Antofagasta Centro, Tocopilla, Calama, Centro de familia, Centro de Mediación.

- **OBJETIVO N°2:** Oficina de Defensa Laboral, *“Difundiendo a la comunidad la trayectoria de las Oficinas de Defensa Laboral”*.
En el **mes de Junio** con actividades en terreno, distribución de volantes, asesoría jurídica, visitas a radios y canales de televisión local y la realización de Charlas o Seminario en la Región de Tarapacá, donde informaremos la labor que cumplen en la defensa de los derechos de todos los trabajadores que requieran nuestros servicios, es así como desde el año 2014 al 2016 hemos realizado **25.544** atenciones en las tres regiones que comprende nuestra jurisdicción, procediendo las unidades en las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá y Antofagasta a tramitar **5.427** causas terminadas con un total de **4.747 sentencias favorables**, lo que equivale a un **87,47%**. Participan de ello: Arica, Iquique, Antofagasta y Calama.
- **OBJETIVO N°3:** Difundir a la comunidad sobre la temática de abuso infantil: *“Prevengamos el abuso infantil”*.
En el **mes de julio** con actividades en terreno, distribución de volantes, asesoría jurídica, visitas a radios y canales de televisión local y la Realización de Charlas o Seminario en la Región de Antofagasta, fomentando la prevención de estos delitos en

niños, niñas y adolescentes y la atención que prestan los CAVIS con atención a todas las personas que han sido víctimas de delitos violento y que reciben atención interdisciplinaria e integral, expresando 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. Participan CAVI de Arica, Iquique y Antofagasta.

Los CAVIS desde el 2014 hasta el año 2016 han atendido a **1.830** personas en las tres regiones, en donde 1.304 son mujeres y tan solo 526 son hombres.

Respecto a los postulantes en práctica se reconoce el importante aporte que efectúan a nuestra institución, adicional a ello es que nuestra institución siempre está orientada a entregarles las herramientas necesarias para su desarrollo profesional, prueba de ello es que constantemente estamos trabajando para mejorar las condiciones de tecnología necesaria conforme a los nuevos requerimientos del Poder Judicial y la Corporación Administrativa del Poder Judicial, efectuando grandes esfuerzos como institución para ello.

Como Institución, estamos construyendo nuevos procesos y metodologías con el objetivo de que nuestra Institución se desarrolle de manera eficiente y eficaz ante los requerimientos de nuestros usuarios, por lo que los resultados de esta Cuenta Pública Participativa ayudarán a optimizar día a día nuestro trabajo futuro en beneficio de nuestros usuarios y usuarias.

- **OBJETIVO N°4:** Difundir a la comunidad sobre Consultorios Jurídicos Móviles en comunidades indígenas altiplánicas, caletas y campamentos: *“Llegando hasta dónde vives”*.

En el **mes de Agosto** con actividades en terreno, distribución de volantes, asesoría jurídica, visitas a radios y canales de televisión local destacaremos el trabajo permanente de CAJTA en sectores no urbanos, garantizando el acceso de la población en situación de aislamiento, vulnerabilidad o catástrofe. Potenciando a la Institución como un ente destinado a solucionar los problemas de la comunidad indígena rural, caletas o campamentos de manera gratuita, rápida y eficaz mediante los Consultorios Jurídicos en terreno y móviles, con una atención en materia penal antiguo, civil, familia, entre otros. En este objetivo tienen especial participación los Consultorios Jurídicos móviles de Pozo Almonte para la toda la Provincia del Tamarugal, en Iquique en las Caletas, Taltal, San Pedro, Arica, María Elena y Mejillones.



**Corporación
de Asistencia
Judicial**

Tarapacá y Antofagasta

Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos

Capítulo 6: Anexos.

6.1. Resumen y agradecimientos de la Directora General CAJTA por Cuenta Pública Participativa 2016.

Durante el año 2016 obtuvimos muchos logros como institución, en donde parte de su consolidación se llevó a cabo a través de esta Cuenta Pública Participativa 2016, al lograr efectivamente una retroalimentación con autoridades, postulantes, usuarios(as), vecinos del sector, funcionarios y habitantes de la ciudad de Antofagasta en general de lo que realmente fue nuestra gestión el año 2016, la cual se concretó mediante el trabajo directo y democrático en nuestras mesas participativas, logrando los objetivos trazados como Institución al dar a conocer nuestra labor y esfuerzo realizado en la obtención de efectivos resultados.

El presente modelo participativo dio a conocer a la comunidad sobre la Corporación de Asistencia judicial en general, su competencia territorial y un resumen de la gestión 2016 en base a cifras claras del trabajo realizado. Además dar cuenta de gestión ante Municipios y recupero de deudas respecto de Convenios Municipales.

Otro hito importante lo constituye la reestructuración interna de organigrama de la Corporación constituyendo una modificación en la estructura y organización de la Institución, creándose área de Administración interna y Área operativa institucional.

Asimismo se procedió a ejecutar un detalle de la gestión de convenios interinstitucionales, como Senadis.

Respecto de Proyectos de inversión se lograron importantes avances sobre todo en temática de atención de usuarios, ya que se obtuvo un proyecto de adquisición de vehículo móvil para la Región de Antofagasta, lo cual realza la atención hasta los lugares más distantes de la capital de Región. En el ámbito de mejoramiento de la gestión interna, se obtuvo un progreso del soporte y planes del área informática, consolidación de los procesos de reestructuración Interna del Servicio, e Inicio de comisión para la revisión y modificación del Reglamento Interno de la Corporación, buscando incorporar nuevos derechos, cambios en la estructura y mejoras para una óptima gestión.

Otro punto a destacar fue la obtención de resultados positivos en la línea de atención de los servicios entregados durante el año 2016 donde se subrayó la tarea más representativa, reflejada por la presentación de demandas y acciones legales, asumiendo la representación jurídica de los usuarios ante los Tribunales de Justicia y la fuerte atención en terreno mediante el servicio de orientación e información.

Al mismo tiempo, la actividad ciudadana, contó con dos importantes momentos, uno de ellos consistió en el reconocimiento a los postulantes que durante el año 2016 obtuvieron las mejores evaluaciones en su desempeño. A su vez, se realizó el reconocimiento de don Paulo Palma Espinosa como ex Director regional de Antofagasta de la Corporación, y la participación de los Ex Consejeros don Alfonso Leppes y don Daniel Guevara.

Finalmente, deseo valorar y agradecer a los asesores de la Dirección General que junto a esta Directora, realizaron un trabajo de excelencia, comprometido y con espíritu de equipo, cuyo objetivo fue entregar una Cuenta Pública democrática, arraigada en hechos concretos que han ido en beneficio para nuestros usuarios y usuarias. También fue nuestra gran inspiración la participación real, de tal forma que creamos, una vez concluida la Cuenta Pública Participativa, una instancia formada por mesas de dirigentes y representantes de la ciudadanía, quienes nos proporcionaron su opinión, sugerencias y expectativas de nuestra noble institución.

6.2. Fotografías de la actividad.









Corporación de Asistencia Judicial

Tarapacá y Antofagasta

Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos



***“Construyendo juntos, un acceso a la justicia ágil y eficiente para los
ciudadanos del Norte de Chile”.***

“Tu Acceso a la Justicia”.