



UNIVERSIDAD DE CHILE
FACULTAD DE DERECHO
DEPARTAMENTO DE DERECHO PÚBLICO

ACCESO A LA JUSTICIA CUANDO NO HAS MATADO A NADIE.
Análisis crítico de protección al Art. 19 n° 3 de la Constitución
respecto al derecho no penal.

Memoria para optar al grado de Licenciada en Ciencias Jurídicas y Sociales

PILAR ALEJANDRA VALDIVIA ROMERO

Profesor Guía: Francisco Soto Barrientos

Santiago de Chile

2019

Dedicatoria.

A mis padres, que me forjaron a punta de esfuerzo, cariño y aguante, y que han estado al pie del cañón conmigo, sea en este plano o en el otro.

A mis hermanos, que han visto el proceso desde lejos y que, espero, les sirva en alguna lección de vida.

A mis amigos, por apuntalar la fe caída, calmar los nervios quebrados y aplacar las dudas eternas.

Y a Patricio, con quien estamos creando con amor, paciencia y asombro, otra familia más.

Agradecimientos

A don Esteban Ejsmentewicz Figueroa, mi empleador, por tantos permisos asignados para investigar y redactar el presente trabajo, sólo confiando en mi responsabilidad.

A doña Laura Rebolledo, abogada jefe de la Corporación de Asistencia Judicial de La Pintana, por la ayuda y orientación entregados.

A doña Ana María Cáceres, don Julio Rojas Vásquez y don Andrés Zavala Courriol, por el auxilio bibliográfico prestado sin miramientos.

A doña Isaura Reyes Erazo, quien aplacara dudas y ayudara a encauzar las ideas.

A don Patricio Urrea Guzmán, por la orientación para los gráficos y todos los esfuerzos hechos.

Tabla de Contenidos

RESUMEN	xiii
INTRODUCCIÓN.....	1
I CAPÍTULO I: CONCEPTOS CLAVES.....	5
I.I Justicia.....	5
I.II Derecho a la justicia	6
I.III Pobreza.....	7
I.IV Derechos Fundamentales y Derechos Humanos	8
I.V Derechos subjetivos	11
II CAPÍTULO II. DERECHO DE ACCESO A LA JUSTICIA.....	13
II.I Regulación constitucional	13
II.I.I Breve historia constitucional.....	13
II.I.II Constitución de 1980	18
II.I.III Modificaciones a la Constitución	24
II.II Análisis del artículo 19 N° 3.....	26
II.II.I Relación con el encabezado del artículo.	26
II.II.II Derecho a defensa jurídica.	27
II.II.III Medios otorgados.....	29
II.II.IV Asistencia en imputación delictual.....	30
II.II.V Comisiones especiales	32
II.II.VI Proceso fundado.....	33
II.II.VII Principio de inocencia.	35
II.II.VIII Ley penal más favorable	36
II.II.IX Legalidad del tipo penal.....	36
II.III Regulación a nivel simplemente legal.....	38
II.III.I Código de Procedimiento Civil	38
II.III.II Código Procesal Penal	40
II.III.III Código Orgánico de Tribunales	41
II.IV Regulación supraconstitucional.	43
II.IV.I Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos de Naciones Unidas	43
II.IV.II Convención Americana sobre Derechos Humanos	52
II.IV.III Tribunal Europeo de Derechos Humanos	56

II.IV.IV	Convención de Viena sobre el Derecho de los Tratados.....	60
III	CAPÍTULO III. RELACIÓN DEL DERECHO DE ACCESO A LA JUSTICIA CON OTROS DERECHOS GARANTIZADOS CONSTITUCIONALMENTE.	63
III.I	Igualdad ante la ley y Acceso a la Justicia.	63
III.II	Derecho de Propiedad y Acceso a la Justicia.	77
IV	CAPÍTULO IV. PROTECCIÓN DEL DERECHO DE ACCESO A LA JUSTICIA.	83
IV.I.I	Abogado de Turno.....	83
IV.I.II	Privilegio de Pobreza.....	85
IV.I.III	Clínicas Jurídicas de Universidades que imparten la carrera de Ciencias Jurídicas y Sociales.....	86
IV.I.IV	Corporación de Asistencia Judicial.....	90
IV.I.V	Defensoría Penal Pública.....	93
IV.I.VI	Organizaciones de la vida civil.....	95
V	CAPÍTULO V. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LA CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL METROPOLITANA Y SU COMPARACIÓN CON EL PODER JUDICIAL.	101
V.I	Corporación de Asistencia Judicial Metropolitana.....	102
V.I.I	Servicios otorgados por la CAJMetro.	103
V.I.II	Porcentajes de atención conforme a las distintas materias.	107
V.I.III	Prácticas profesionales.....	115
V.II	Estadísticas del Poder Judicial.	117
V.II.I	Causas por instancia.....	117
V.III	Contraste y cruce de estadísticas.....	123
VI	CAPÍTULO VI. CONSIDERACIONES FINALES.	127
VI.I	Existencia de un derecho de acceso a la justicia.....	127
VI.II	Armonía con la normativa internacional.....	128
VI.III	Relación con otros derechos constitucionales.....	129
VI.IV	Institucionalidad existente.....	130
VI.V	Análisis estadístico.	130
VI.VI	Comentarios frente al último escenario.	131
VI.VII	Posibles soluciones.....	135
VI.VII.I	Alfabetización jurídica.....	135
VI.VII.II	Modificaciones en las Corporaciones de Asistencia Judicial.....	136

VI.VII.III Fomento a la función social de los abogados.	138
VI.VII.IV Incentivo a la beneficencia.	139
VI.VII.V Modificación del Sistema Procesal Civil.	139
CONCLUSIONES.....	141
BIBLIOGRAFÍA.....	145
I. Doctrina citada	145
II. Tesis citadas.	149
III. Normativa citada.	149
IV. Códigos citados.....	150
V. Leyes.....	150
VI. Historia de la ley.	150
VII. Otros recursos.	151

Índice de figuras

Figura 1. Hogares de atención directa. Elaboración propia.	107
Figura 2. Distribución de atenciones totales de Orientación e Información. Elaboración propia.	108
Figura 3. Distribución de materias consultadas en la Línea de Orientación e Información. Elaboración propia.	108
Figura 4. Materias atendidas por los centros de mediación. Elaboración propia.	110
Figura 5. Nacionalidad de migrantes atendidos en Orientación e Información. Elaboración propia.	113
Figura 6. Distribución de causas en la Oficina internacional. Elaboración propia.	115
Figura 7. Distribución de causas en Primera Instancia. Elaboración propia.	118
Figura 8. Distribución de causas en materia civil. Elaboración propia.	119
Figura 9. Distribución por materias de causas de Familia. Elaboración propia.	120
Figura 10. Tiempo de cumplimiento promedio de causas en materia de familia. Elaboración propia.	121
Figura 11. Tabla de comparación de causas ingresadas. Elaboración propia.	124
Figura 12. Demora promedio de tramitación de causas civiles y de familia, en días. Elaboración propia.	125

RESUMEN

El acceso a la justicia es uno de los pilares del Estado moderno. La facultad de cada persona, sea natural o jurídica, de presentar sus conflictos a una autoridad determinada para que ésta resuelva, no obstante a ello su capacidad económica, poderío social o grado de alfabetización, es una garantía al sistema democrático de una nación.

El presente trabajo revisa desde la primera y más importante norma del ordenamiento jurídico nacional –como es la Constitución- la existencia de una garantía de acceso a la justicia en nuestra normativa, analizando también aquellas de rango simplemente legal y las incorporadas a nuestro sistema por ser tratados internacionales ratificados por Chile y que se encuentran vigentes. Así, se establece que nuestro derecho garantiza, en el artículo 19 número 3 de la Constitución, el acceso a la justicia de todas las personas, sin hacer distinción en la materia que requiera su aplicación, lo que se ve reforzado por normas procesales y por los tratados internacionales aplicables.

Luego, se compara dicha garantía con otras dos de gran protección en nuestro ordenamiento, cuales son el derecho a la igualdad y el derecho de propiedad, para establecer relaciones entre ellas.

Acto seguido, se estudian las instituciones que se han creado para satisfacer el mandato que encontramos en el artículo 19 número 3 de la Constitución; para concentrarnos por último en la Corporación de Asistencia Judicial Metropolitana, que es el principal organismo que proporciona asistencia jurídica a quienes no gozan de capacidad económica para proveérselas privadamente. De ésta, se estudian sus aportes y gestión del año 2017, para contrastarlos con los datos que en el mismo periodo entrega el Poder Judicial.

Finalmente, se aportan ideas para solucionar las dificultades encontradas en el estudio empírico de la aplicación de la norma estudiada.

PALABRAS CLAVE

Acceso a la justicia; derechos humanos; pobreza; Corporación de Asistencia Judicial Metropolitana; igualdad ante la ley; constitucionalización del derecho privado.

INTRODUCCIÓN.

"Iustitia est constans et perpetua voluntas ius suum cuique tribuendi."
La justicia es la constante y perpetua voluntad de dar a cada uno su derecho.
Ulpiano

La noción de justicia es una de aquellas que, sin ser completamente definida por la ciencia jurídica, es comúnmente entendida por las personas como el dar a cada cual lo que le corresponde. Se aprende a temprana edad en el núcleo familiar y se pretende que sea aplicada a cada paso que se da en la vida.

De la misma manera, en los ordenamientos jurídicos que han surgido desde que se abandonara la autodefensa como forma básica de resolución de conflictos, aspirar a la justicia ha sido lo que ha llevado al continuo desarrollo y mejoramiento de las formas de relación humana. Sin embargo, también es el motivo mayor de desasosiego, desde que ella no siempre fue sinónimo de equidad ni garantizara necesariamente el cumplimiento de la expectativa de ser declarado quien tenía la razón sobre un tema disputado.

Desde que, como misión humanitaria, se incorporase a los sistemas jurídicos la concepción de la asistencia jurídica a los indigentes, incluso antes de que la concepción de Estado se estableciera como tal, se ha entendido que es un deber moral casi el tender una mano (letrada, para estos efectos) al más desposeído para que la mentada noción de justicia sea aplicable.

En Chile, se puede rastrear la asistencia jurídica desde los tiempos de los españoles; sin embargo, un sustento constitucional (o legal que implicase prestaciones del Estado) surge recién con la Constitución Política de 1925. Sin afán de entrar aquí en la historia de la asistencia jurídica gratuita en nuestro país, sí cabe resaltar que la manera de entregar asistencia gratuita al desfavorecido no mutaba entre materias del derecho. Es más, nuestra Constitución vigente, en su artículo 19 numeral 3, al hablar de que la Constitución asegura a todas las personas "la igual protección de la ley en el ejercicio de sus derechos", e indicando en su inciso segundo, que la ley arbitrará los medios para otorgar asesoramiento y defensa jurídica a quienes no puedan procurárselos por sí mismos, no hace distinción alguna respecto a qué materia en específico habrá de hacerse aplicable.

Sin embargo, desde la Reforma Procesal Penal, en vigencia escalonada desde el año 2000, los estándares de acceso a la justicia por parte de aquellos que no podían proveerse de defensa letrada por sí mismos subieron en un nivel ejemplar (al menos, en materia penal), con la creación de un organismo independiente, profesionalizado y de acceso rápido e indistinto para quien requiriera de abogado de manera inmediata, como es la Defensoría Penal Pública.

No puede hablarse de la misma eficiencia en materia civil, dado que la institucionalidad de asistencia jurídica gratuita en materias no penales no ha sido reformada grandemente desde la creación de las Corporaciones de Asistencia Judicial en 1981. Y es que, en los hechos, acceder a la asistencia jurídica gratuita depende de una serie de factores externos al llamado constitucional que pueden considerarse completamente limitantes, como las diferencias socioeconómicas entre los solicitantes, a fin de utilizar bien los recursos públicos otorgados para esta tarea. En estas materias, la institucionalidad existente sólo abarca las Corporaciones de Asistencia Judicial, los abogados de turno y las clínicas jurídicas de aquellas universidades que dicten la carrera de Ciencias Jurídicas y Sociales a nivel nacional, añadiendo otras pocas en la Región Metropolitana ¹.

Asumir esa defensa, de hecho, puede considerarse vulneradora de múltiples derechos constitucionales, dado que genera discriminaciones entre litigantes (en el caso que la asistencia sea judicial) y se restringe en casos de asistencia jurídica, entendiendo ésta como la orientación legal necesaria que se requiere para tomar una decisión sin que sea imperativo llegar a un litigio. Los llamados patrocinados deben peregrinar entre instituciones u órganos del Estado para poder obtener todos los documentos que acrediten que es sujeto de protección legal gratuita; pedir hora en los centros para poder ser atendido y luego quedar en manos de estudiantes o egresados de derecho no titulados (y la mayor de las veces, sin experiencia alguna) que lleven sus causas con fecha de caducidad por cada postulante o alumno en práctica. Porque eso es un punto importantísimo: en materias no penales, quienes entregan la asistencia legal a los más desposeídos -en los hechos- son egresados de derecho, aspirantes a abogados cumpliendo uno de los requisitos de titulación establecido en el Código Orgánico de Tribunales, y que permanecen en el centro asignado por el periodo de seis meses. Si bien en cada Corporación de Asistencia Judicial y cada clínica jurídica existen abogados tutores que orientan en cada trámite y deciden el curso de acción de cada caso que se les presente, queda plasmado de manera muy crítica el nivel de desprotección real en que se encuentran dichas personas.

¹ Para estos efectos, véase el Capítulo IV del presente trabajo.

El enfrentarse a caras y formas de trabajo nuevas cada cierto intervalo de tiempo, hace que quien opte por la ayuda jurídica gratuita se vea en desventaja para efectos de fiscalizar el trabajo de quien lleva su causa. La misma dinámica de rotación que existe en las Corporaciones de Asistencia Judicial y clínicas hace que los trámites se dilaten según el nivel de prolijidad que tenga el postulante o alumno de turno; la alta carga de trabajo de las CAJ hace que los propios abogados tutores se vean imposibilitados de llevar un estricto control de las gestiones que en cada causa se hagan, lo que lleva a una desorganización general por mucho que se pretenda llevar un orden determinado.

De la misma manera, cuando se busca la protección de los sectores medios de la sociedad, resulta preocupante que carezcan de asesoría y defensa jurídica cuando sobrepasan los indicadores que cada institución anteriormente mencionada tiene. ¿Cómo es efectiva la garantía constitucional, entonces?

Desde el punto de vista estrictamente constitucional, cabe legítimamente la duda de qué es lo que abarca la garantía del artículo 19 N° 3 cuando habla de que toda persona tiene derecho a defensa jurídica, cuando es notorio el énfasis de su protección en materia penal, pero se resiente su protección a otras áreas del Derecho en general. Es posible, entonces, revisar la interacción que ha existido entre la garantía nacional y los parámetros que los tratados internacionales (suscritos y ratificados por Chile) han fijado. Asimismo, una mirada somera por los parámetros que la Corte Interamericana de Derechos Humanos ha fijado frente a un derecho humano de tercera generación, como ha sido considerado el derecho de acceso a la Justicia, puede ser un claro aporte a cómo se entiende la protección a esta garantía constitucional.

Si nos preguntamos por qué podemos hacer esta diferencia entre el acceso a la justicia gratuita en materias penales frente al mismo acceso en materias no penales o civiles, que es el ámbito de estudio en específico que abordaremos en este trabajo, cabe compartir la reflexión que Cristián Riego Ramírez, Director Ejecutivo del Centro de Estudios de Justicia de las Américas, hace en la introducción del libro editado por dicho centro titulado “Aportes para un diálogo sobre el acceso a la justicia y reforma civil en América Latina”, editado el año 2013, y que indica que “Todo (el) proceso (de modificación de la justicia penal) se dio en un cierto contexto político que fue el que permitió alinear muchas voluntades para tareas tan arduas como aprobar los nuevos códigos o conseguir el financiamiento para un proceso de reforma que supuso un enorme crecimiento del aparato de justicia. Es muy importante tener en cuenta que si miramos el proceso de reforma a la justicia penal y analizamos su contexto –y aquí estamos simplificándolo, por cierto– ese contexto político fue el de la transición a la democracia. De alguna manera, la reforma a la justicia penal es una hija de la transición a la democracia, la que convocó,

por ejemplo, la preocupación por los derechos humanos generada a partir de la dolorosa experiencia de los abusos que venían cometiendo los Estados latinoamericanos respecto a los individuos en el marco de regímenes dictatoriales.²

El trauma generado por las violaciones a los Derechos Humanos logró que, al menos, el procedimiento penal y sus actores fueran modificados para hacer el proceso más fluido y garantista. Sin embargo, al entender la justicia (y el acceso a ella) sólo en una dimensión de preservación de la vida y de la integridad física de alguien, se olvida la dimensión sociocultural en la que el individuo se emplaza y en la que suele tener mayor cantidad de conflictos de interés jurídico que no llegan a puerto. Y es, justamente, ésta la vertiente que es de interés para este trabajo de grado.

Trabajando con la legislación nacional, entonces, aspiramos a identificar si es que el mentado derecho de Acceso a la Justicia está garantizado en nuestro ordenamiento jurídico y con qué jerarquía, adelantando desde ya que éste es un mandato constitucional; a analizar la forma en que este derecho se establece a nivel simplemente legal y las formas en que podría reconocerse adicionalmente este derecho desde los Tratados internacionales suscritos y ratificados que se encuentran vigentes; esperamos revisar la forma institucional que dichas normas toman y analizar, con datos empíricos obtenidos de la Corporación de Asistencia Judicial Metropolitana como muestra, qué tan efectiva es la protección de dicha garantía en nuestro ordenamiento y, por último, esbozar los puntos en que la realidad difiere de lo legalmente establecido y aventurarnos en sugerencias de mejoras.

² Centro de Estudios de Justicia para las Américas. *Aportes para un diálogo sobre el acceso a la justicia y reforma civil en América Latina*. (Santiago, Centro de Estudios de Justicia de las Américas, agosto de 2013). P.9.

I **CAPÍTULO I: CONCEPTOS CLAVES.**

En este apartado, se ha querido dar luces de los conceptos que se ocuparán de manera más o menos frecuente en el cuerpo de este trabajo de investigación. Dado que la discusión doctrinaria en varios de ellos mantiene una imposibilidad de definición unívoca a su respecto, se esbozan algunas de las posiciones más emblemáticas en la medida que el sentido que a éstos se les dé a lo largo del trabajo quede claramente entendido. De ninguna manera se pretende, por tanto, dejar resueltas discusiones dogmáticas.

I.I Justicia

La definición de la Real Academia Española contiene 11 acepciones, 2 de ellas en desuso. Refieren, entre ellas, al principio moral que lleva a dar a cada uno lo que le corresponde o pertenece (primera acepción, que podemos encontrar en Ulpiano); aquello que debe hacerse según derecho o razón (tercera acepción); a una pena o castigo público (quinta acepción); o Poder Judicial (sexta acepción).

Si bien no podemos aspirar a dar una definición concluyente respecto a este concepto, podemos entregar rápidamente dos formas de entenderla.

La justicia se entiende como formal cuando es aquella que se logra determinar en juicio mediante los medios de prueba que se presenten. Es decir, aquella a la que se llega en la medida que los litigantes prueben debidamente sus argumentos y que el juez pueda ponderar a conciencia o siguiendo los criterios que el código de procedimientos respectivo establece.

La justicia material, en cambio, es la que coloquialmente se entiende como dar a cada quien lo justo por el sólo hecho de que la causalidad o la materialidad así lo indiquen, sin mayor conocimiento legal de las situaciones involucradas. La relación entre ambas surge del hecho de que la justicia material no siempre coincide con la justicia formal, pero es esta última la que tiene repercusiones judiciales, en definitiva, pues es la que se demuestra y se sanciona en tribunales.

I.II Derecho a la justicia

En palabras de Nicolás Balmaceda, se entiende como “la posibilidad cierta de que las personas obtengan una solución eficaz a sus necesidades jurídicas y judiciales”³

Se ha entendido a lo largo de la historia nacional que el derecho a la justicia abarca sólo el acto formal de acudir a tribunales a presentar la reclamación de cada quien, desde que se estableciera en la Constitución Política de 1925 en su artículo 10 numeral 6, “El derecho de presentar peticiones a la autoridad constituida, sobre cualquier asunto de interés público o privado, sin otra limitación que la de proceder en términos respetuosos y convenientes”. La forma en que esto se hizo extensivo en el ordenamiento jurídico, pensando en quienes no tenían acceso a los medios económicos para presentarse, fue mediante los abogados de turno (que debían entender este llamado como la forma de exponer el servicio público al que estaban llamados por la naturaleza misma de la profesión), y después, en 1928, con la creación de los Colegios de Abogados a lo largo del país, que se hicieron cargo de la asistencia jurídica de los menesterosos en los consultorios jurídicos que crearon.

Capelletti y Garth plantean un cambio de paradigma en cómo abordar la materia. Indican que debiera transitarse desde “(...) un derecho formal del quejoso a litigar o defender una reclamación (...) hacia un acceso efectivo a la justicia. (...) Una completa igualdad de armas”.⁴

De esta manera, se aspira a que el acceso a la justicia no se limite sólo a una asistencia judicial, enfocada en litigios, sino que a una asistencia jurídica completa, que lleve a una resolución alternativa de conflictos –de haberlos- o una asesoría legal de materias de desconocimiento del solicitante de tal auxilio que lo lleven a tomar decisiones jurídicamente acertadas que inhiban la necesidad de acudir al aparataje judicial.

El desarrollo de este concepto, sin embargo, podrá revisarse en capítulos posteriores.

³ Balmaceda Jimeno, Nicolás. “Corporaciones de Asistencia Judicial y abogados de Turno: ¿Incumplimiento de una garantía constitucional?”. En *Revista Chilena de Derecho*, Nº 27 (4), (Santiago, Pontificia Universidad Católica de Chile, 2000) P. 722.

⁴ Capelletti, Mauro y Garth, Bryant. *El acceso a la justicia. La tendencia en el Movimiento Mundial para la efectividad de los derechos. Informe general*. Trad. Samuel Amaral (Argentina, Colegio de Abogados del Departamento Judicial de La Plata. 1983.)

I.III Pobreza

La definición de la Real Academia Española de pobreza es, en su segunda acepción, falta o escasez. La primera de ellas es la cualidad de pobre. Y pobre es definido como necesitado, que no tiene lo necesario para vivir.

La definición de pobreza no es unívoca. Según el Ministerio de Desarrollo Social, la pobreza es “un fenómeno complejo que admite más de una definición y un tipo de medición. Normalmente, entendemos por pobreza la condición en la cual las personas no tienen los recursos suficientes para satisfacer de manera adecuada sus necesidades básicas - de alimentación, vestuario, vivienda, educación y salud, entre otras”⁵.

Asimismo, la calidad de “pobre” se entiende estadísticamente con porcentajes de vulnerabilidad en la actualidad, que delimitan y establecen quién es sujeto de políticas públicas de auxilio y asistencia en su favor y quién no.

La importancia de definir qué es pobreza o quiénes se identifican como tal, es porque, en palabra de Jorge Correa Sutil, “los pobres no sólo percibían que la justicia dependía fuertemente de la riqueza, sino que además veían en todos los actores del sistema legal discriminación y corrupción que jugaba en su contra”.⁶ Encuestas relativamente recientes en esa materia dan cuenta de una opinión constante y sostenida en la población de la diferencia en trato, privilegios y decisiones judiciales dependiendo de la capacidad económica del sujeto infractor de ley.⁷ Por lo mismo, este concepto debe asirse tanto para entender a qué público objetivo llega la asistencia pública, como también para considerar la vulnerabilidad y el recelo que dicho público tiene de la ayuda que le llega.

⁵ Ministerio de Desarrollo Social. *Pobreza, desigualdad y oportunidades*. http://www.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/ijos/pdf/ijos_2011_pobreza_desigualdad_oportunidades.pdf. (Consultado el 13-11-2016)

⁶ Correa Sutil, Jorge. *Acceso a la justicia y reformas judiciales en América Latina. ¿Alguna esperanza de mayor igualdad?* (Argentina, Revista jurídica de la Universidad de Palermo. S.f.) P. 293-308.

⁷ Véase para estos efectos el Capítulo Tres, en el análisis entre el derecho de acceso a la justicia e igualdad.

I.IV Derechos Fundamentales y Derechos Humanos

Cabe dejar clarificado desde ya, que los conceptos de Derechos Fundamentales y Derechos Humanos no son lo mismo, aunque en ocasiones se ocupen erradamente de manera indistinta. Si bien la diferencia entre ambos puede quedar aún sujeta al criterio del autor que se lea, es un consenso a lo menos mediano el que se ha logrado para señalar que los Derechos Fundamentales, en palabras de Luigi Ferrajoli, son aquellos derechos que, en un ordenamiento dado, se reconocen a todas las personas –o en su caso, sólo a los ciudadanos- por el mero hecho de serlos.

En palabras de Antonio-Enrique Pérez Luño, “se da un estrecho nexo de interdependencia, genético y funcional, entre el Estado de Derecho y los derechos fundamentales, ya que éste exige e implica para serlo garantizar los derechos fundamentales, mientras que éstos exigen e implican para su realización al Estado de Derecho”. Los derechos fundamentales surgen por la existencia de un Estado, y éste, de manera simbiótica, los garantiza a fin de mantener en pie la finalidad última de su existencia, cual es el bien común. De esta manera, los derechos fundamentales pueden tener dos lecturas: una visión objetiva entendida como conjunto de valores objetivos básicos –en palabras del mismo autor-, que dan fuerza legitimadora a la actividad legislativa del Estado, por entenderse que son los presupuestos que los ciudadanos bajo el alero del Estado han adscrito para su creación y permanencia; y una visión subjetiva o efectivamente limitadora, establecida en el efectivo marco de protección de las situaciones jurídicas creadas entre los miembros del Estado entre sí o para con el Estado mismo.⁸

Los Derechos Humanos, por su parte, serían aquellos que, en palabras de Luis María Díez-Picazo, si bien refieren a valores básicos, están declarados como tales por tratados internacionales y que no todos los ordenamientos jurídicos nacionales tienen incorporados en sí mismos. Según la Oficina del Alto Comisionado de Derechos Humanos de la Organización de las Naciones Unidas, “Los derechos humanos son derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua, o cualquier otra condición. Todos tenemos los mismos derechos humanos, sin discriminación alguna. Estos derechos son interrelacionados, interdependientes e indivisibles.

Los derechos humanos universales están a menudo contemplados en la ley y garantizados por ella, a través de los tratados, el derecho internacional consuetudinario, los principios generales y otras

⁸ Pérez Luño, Antonio-Enrique. *Los derechos fundamentales* (Madrid, Tecnos, 2004). P.20-21.

fuentes del derecho internacional. El derecho internacional de los derechos humanos establece las obligaciones que tienen los gobiernos de tomar medidas en determinadas situaciones, o de abstenerse de actuar de determinada forma en otras, a fin de promover y proteger los derechos humanos y las libertades fundamentales de los individuos o grupos.⁹”

Doctrinariamente, se han establecido tres categorías o generaciones de derechos humanos. Los que corresponden a la primera generación son los Derechos Civiles y Políticos; los de segunda generación, los Derechos Económicos, Sociales y Culturales; y los de tercera generación, los Derechos de Solidaridad o de los Pueblos. En ningún caso podemos entender que esta categorización corresponde a una jerarquización, sino que más bien responden al desarrollo histórico que han tenido.

Los derechos civiles y políticos surgieron con la Revolución Francesa, como principal defensa o escudo al poder autoritario que antes representaba el Rey –y que ahora lo hace el Estado–, y que significa el respeto absoluto de parte de este último a un cúmulo de facultades otorgadas al ciudadano que se entienden como libertades fundamentales: el derecho a la vida, a la libertad de movimiento, a la libertad de expresión, así como también el derecho a voto, a ser electo y a la agrupación política, por ejemplo. Es en este minuto donde también se establece el derecho de igualdad entre los ciudadanos, y el primer paso en materia de acceso a la justicia, cual es ser oído por los Tribunales de Justicia, y no ser presumido culpable.

Estos derechos se radicaron en las legislaciones nacionales a niveles constitucionales, y luego vieron reflejada tal protección en los tratados establecidos en la creación de los organismos internacionales tales como la Organización de las Naciones Unidas o la de Estados Americanos. Esta categoría implica para el Estado una obligación de no hacer: no puede vulnerar tales libertades con su actuar.

Los derechos económicos, sociales y culturales, por su parte, tomaron fuerza a partir de la Revolución Industrial, donde la forma de vida y de trabajo cambió radicalmente, haciéndose eco de una explotación humana a escalas nunca antes vistas. La unión de las fuerzas de trabajo, por ejemplo, dio paso a las primeras reclamaciones en materia social, buscando una protección a la vida en el trabajo, una forma de sustento en caso de que hubiera accidentes que lesionaran gravemente

⁹ Oficina del Alto Comisionado de Derechos Humanos. *¿Qué son los Derechos Humanos?* <http://www.ohchr.org/SP/Issues/Pages/WhatareHumanRights.aspx> (Consultado el 13-11-2016)

al trabajador o un apoyo a la familia que quedase desvalida ante su muerte. El clamor social también obedece al hecho de que se entiende que las personas no pueden sólo vivir para trabajar; se amplían las condiciones de protección de la infancia y aparecen las medidas necesarias para garantizar a los niños, niñas y adolescentes el derecho a la educación. Lo mismo ocurre con la cultura: el derecho a conocer no puede estar privado sólo a los que puedan pagar su acceso. Esta segunda generación de derechos, al contrario de lo que ocurre con la primera, surge primero a reclamación popular y se radica en cuerpos legales nacionales de corto alcance –leyes con derechos laborales básicos, de seguridad social, de aseguramiento de niveles mínimos de educación general, por ejemplo- para luego radicarse en tratados internacionales que no logran fijar cláusulas de exigibilidad duras, recién a mediados del siglo XX. Entre los derechos económicos, sociales y culturales encontramos el derecho a la seguridad social, al trabajo, a un salario justo, a la salud, a la educación; y la libertad de asociación (pensando en la creación de sindicatos, por ejemplo).

Como puede desprenderse de lo anterior, la segunda generación de derechos humanos cambia el paradigma de lo que el Estado debe hacer. Deja de tener una posición estática para tener un deber positivo: pasa a ser su obligación el satisfacer ciertas necesidades y prestar determinados servicios. Sin embargo, como esto le requiere una inversión de tiempo y recursos que antes no debía ocupar, cada una de las garantías establecidas se limita en su cumplimiento a la capacidad económica y administrativa de cada país. Son derechos exigibles, en estricto rigor, pero el Estado puede poner un tope según sus propias capacidades.

Los derechos de tercera generación son llamados Derechos de los Pueblos o de Solidaridad, y a diferencia de los dos anteriores, obedecen a intereses más difusos y colectivos. La titularidad de ellos pertenece a una comunidad toda, y buscan a grosso modo el cuidado de la paz, un desarrollo sustentable, el cuidado del medio ambiente y garantizar la autodeterminación de los pueblos. En este lugar encontramos, por ejemplo, el derecho a la autodeterminación de los Estados, a la independencia económica y política, a la cooperación internacional y regional, al uso de los avances de las ciencias y la tecnología¹⁰, al medio ambiente y al patrimonio común de la humanidad.

Lo novedoso y/o llamativo de esta categoría es que dichos derechos pueden ser exigidos al Estado por parte de sus ciudadanos, o el propio Estado exigirlo a otro, en uso y aplicación de los instrumentos

¹⁰ Lo que, por ejemplo, se plasma en los tratados internacionales referentes al derecho espacial, donde no puede ocuparse la estratósfera para fines bélicos, y donde se establece la obligación de compartir el conocimiento de las naciones más desarrolladas a aquellas que no lo son.

de derecho internacional. Esta clasificación obedece a un principio de colaboración internacional, en el entendido de que el planeta, a la larga, es uno solo y es obligación de todos los que allí vivimos el mantenerlo en condiciones que nos permita habitarlo de manera continua y sustentable tanto para nosotros como para las generaciones que nos sigan; estableciendo para ello obligaciones de hacer y de no hacer para los Estados.

I.V Derechos subjetivos

En palabras de Carlos Ducci Claro, son “la facultad para actuar o potestad que un particular tiene, sancionada por una norma jurídica”¹¹. Esto significa que un particular, habilitado por la norma jurídica del Estado, puede actuar de determinada manera o exigir de otros particulares un determinado comportamiento. De la misma manera, en caso de no obtener el comportamiento solicitado de los terceros puede hacer exigible la sanción establecida en la misma norma por esta vulneración a la protección a él otorgada. La importancia del reconocimiento de estos derechos es que no sólo permiten la exigibilidad respecto a terceros particulares, sino que también pueden ser exigibles al Estado por la normativa que éste mismo se impone en la Constitución.

Si relacionamos este concepto con los Derechos Fundamentales, podemos hacer nuestras las palabras de Luis Prieto Sanchís, quien afirma que “(...) El derecho perdurable, el que no depende de la voluntad o del poder, esto es, que constituye un límite al poder, es el Derecho Privado. Decir, por tanto, que los derechos fundamentales son límite al poder no debe entenderse como una exclusión de su eficacia en el ámbito de las relaciones entre particulares; más bien, lo que implica es que, además de exigir el respeto de los privados, como en principio sucede con todos los derechos subjetivos, requieren el respeto de todos los poderes públicos y en particular del legislador, lo que constituye la característica propia y genuina de los derechos fundamentales.”¹²

La importancia de este concepto es que, a la larga, la manifestación de todo derecho constitucionalmente protegido se radica en la potestad personal de exigir su ejecución. Y esto toma gravitante importancia en materia de acceso a la justicia, en particular, cuando ésta se relaciona con

¹¹ Ducci Claro, Carlos. *Derecho Civil. Parte general*. (Santiago de Chile, Editorial Jurídica de Chile, segunda edición, 1984). P. 189.

¹² Prieto Sanchís, Luis. *El sistema de protección de los derechos fundamentales: el artículo 53 de la Constitución española*. (Madrid, Universidad Complutense, Anuario de Derechos Humanos, Nº 2, 1983), pág. 389. Citado por Asís Roig, Rafael *Deberes y Obligaciones en la Constitución* (Madrid, Centro de Estudios Constitucionales, 1991), P. 215.

otros derechos fundamentales en nuestro ordenamiento jurídico, como es su relación con el derecho de propiedad.

II CAPÍTULO II. DERECHO DE ACCESO A LA JUSTICIA.

El presente capítulo tiene por objeto examinar el articulado constitucional que nos permita dilucidar si es que existe una protección al derecho de acceso a la justicia. Asimismo, se revisará en él la legislación nacional e internacional que nos rige en la medida que ella reconozca la existencia de un derecho de acceso a la justicia, analizando también los alcances que esto conlleva.

II.I Regulación constitucional

II.I.I Breve historia constitucional

La Constitución del año 1818, promulgada con fecha 8 de agosto del mentado año contemplaba ya desde su Título Primero derechos y deberes para el hombre en sociedad. Entre los derechos que les otorgaba figuraban aquellos paradigmáticos del siglo, como la libertad e igualdad civil, así como la seguridad individual, de honra y de hacienda; la presunción de inocencia y –curiosamente- una declaración de principios respecto a la función del Estado en el artículo 13 del Capítulo I del Título I, que decía: “Todo individuo de la sociedad tiene incontestable derecho a ser garantido en el goce de su tranquilidad y felicidad por el Director Supremo y demás funcionarios públicos del Estado, quienes están esencialmente obligados a aliviar la miseria de los desgraciados y proporcionarles a todos los caminos de la prosperidad.” Los deberes que establecía para el hombre en sociedad pueden resumirse como aquellos de comportamiento social y cívico mínimos: el respeto a la ley, a los funcionarios públicos y a sus semejantes.

Sin embargo, no hace mención alguna a una garantía constitucional que protegiera el debido acceso a la justicia. Lo único que podría rescatarse en ese sentido está en el Artículo 25 del Capítulo III del Título V, referente a la Autoridad Judicial. Este artículo indica que: “Deberá establecerse un juzgado de paz, y en el interín lo será todo juez de primera instancia, que antes de darle curso, llamará a las partes y tratará de reducir las a una transacción o compromiso extrajudicial; y poniéndose constancia de no haber tenido efecto esta diligencia, sólo correrá la demanda”. De esta manera, puede entenderse que tenemos un método de resolución alternativa de conflictos patente desde los inicios de nuestro país como República independiente, a fin de ceñirse al principio de economía procesal, pero nada más.

La Constitución de 1822, promulgada con fecha treinta de octubre de ese año, regula en su título VII el Poder Judicial, estableciendo las atribuciones de cada Corte y su composición; se hace cargo en su capítulo III, de los Jueces de Paz, estableciendo la existencia de un Tribunal de Concordia que tenga por misión “conciliar y componer a los litigantes, y, no pudiéndolo conseguir, procurarán se comprometan en hombres buenos: nunca decidirán definitivamente, y suscribirán con las partes el resultado de la conferencia”. Tenemos así entonces reconocido constitucionalmente al amigable componedor, sin facultades resolutivas.

No obstante, en su capítulo IV, de la administración de justicia y de las garantías individuales, señala en su artículo 199 que “Todos serán juzgados en causas civiles y criminales por sus jueces naturales, y nunca por comisiones particulares.” Asimismo, en su artículo 213 establece una suerte de publicidad del proceso penal, al indicar que “Siempre que los reos o sus procuradores y parientes quieran presenciar las declaraciones y ratificaciones, podrán hacerlo, repreguntando y replicando a los testigos.”

Llama poderosamente la atención el artículo 211, que en su texto señala que “Los jueces son responsables de la dilación de los términos prevenidos en las leyes”, al entenderse de él que es la propia Constitución y no la ley la que establece en la figura de los jueces al garante de la celeridad debida de un proceso judicial trabado en su oficio.

La Constitución de 1823, promulgada con fecha 29 de diciembre de ese año, establece en su Título Primero, de la Nación Chilena y de los chilenos, que las garantías constitucionales y las leyes protegen a todo individuo que reside en Chile, lo que marca una separación de las dos Constituciones anteriores, que hablaron siempre de los chilenos.

Una particularidad de ella es que, en su Título XII, Del Poder Judicial, indica que es este último el llamado a proteger los derechos individuales conforme a los principios que enumera a continuación, tales como la inviolabilidad del derecho de propiedad (salvo necesidad pública y siendo aprobada por el Congreso, previa indemnización), el derecho a petición, la prohibición de ser juzgado en tribunales no constituidos con anterioridad al acto; y reiterando lo establecido por la Constitución precedente, en su artículo 121, establece la responsabilidad de los jueces en las dilaciones y abusos de las formas judiciales.

El artículo 138 indica que “el ciudadano que reclama un atropellamiento o violencia de las autoridades constituidas, en que no se guardaron las formas esenciales, o voluntariamente no se

obedeció al decreto superior que mandaba proteger sus derechos, será servido en su reclamación por todos los funcionarios judiciales gratuitamente, afianzando las expensas para el caso de declararse injusto su reclamo”. Así, entonces, se da una garantía constitucional al derecho a reclamo frente a actividades injustas o ilegales, incluso poniendo el costo del aparataje a su servicio, so resguardo en caso de no ser justificado su reclamar.

Sin embargo, y siguiendo la línea del cuerpo constitucional precedente, establece la existencia de los jueces de Conciliación en su Título XV, los que se constituyen en una instancia previa obligatoria, cuyo fracaso recién habilitaba a la concurrencia a tribunales.

La Constitución de 1828, promulgada con fecha ocho de agosto de ese año, es la primera que establece un capítulo especialmente dedicado a los derechos individuales (Capítulo III) e indica a modo rector de protección de la Nación “como derechos imprescriptibles e inviolables, la libertad, la seguridad, la propiedad, el derecho de petición y la facultad de publicar sus opiniones.” Sin embargo, causa curiosidad el artículo 20 de dicho cuerpo constitucional al indicar que “la ley declara culpable a todo individuo o corporación que viole cualquiera de los derechos mencionados en este capítulo. Las leyes determinarán las penas correspondientes a semejantes atentados”. Así, constitucionalmente, queda establecido un delito y una suerte de presunción –simplemente legal- contra el que vulnere los derechos constitucionalmente garantizados, dejando el castigo a las leyes de jerarquía inferior.

Asimismo, llama la atención la redacción de su artículo 104, ubicado en el Capítulo IX, del Poder Judicial, en el subtítulo denominado Restricciones del Poder Judicial, al indicar que “Todo juez, autoridad o tribunal que, a cualquiera habitante preso o detenido conforme al artículo 13 del capítulo III¹³, no le hace saber la causa de su prisión o detención en el preciso término de veinticuatro horas, o le niega o estorba los medios de defensa legal de que quiera hacer uso, es culpable de atentado a la seguridad personal. Produce, por tanto, **acción popular**; el hecho se justificará en sumario por la autoridad competente, y el reo, oído del mismo modo, será castigado con la pena de la ley”. Esta es la primera mención a la existencia de una acción que cualquier ciudadano pudiera poner en funcionamiento.

¹³ Artículo 13. Ningún habitante del territorio puede ser preso ni detenido, sino en virtud del mandamiento escrito de juez competente, previa la respectiva sumaria, excepto el caso de delito in fraganti, o fundado recelo de fuga.

La Constitución de 1833, promulgada con fecha veinticinco de mayo de ese año, estableció en su Capítulo V, llamado Derecho público de Chile, una serie de garantías en un listado similar al de la Constitución precedente, en la que no se contempla en especial ninguna que dé cuenta de protección en específico al acceso a la justicia. El Capítulo X, “de las garantías de la seguridad i propiedad”, trata el resguardo debido en los procesos criminales, estableciendo la imposibilidad de ser juzgado por comisiones especiales, la comunicación del preso con su magistrado o la obligación de inscripción en un registro de la orden de arresto emanada de autoridad competente.

Sin embargo, y en palabras de Rodrigo Castro Villagra, debe recordarse que “(...) la dictación de la Ley de Organización y Atribuciones de los Tribunales, del 15 de octubre de 1875 estableciera un principio de mecanismos de asistencia judicial a través de la concreción del privilegio de pobreza y el sistema de abogados de turno”.¹⁴

Por último, la Constitución de 1925, promulgada con fecha dieciocho de septiembre de ese año, establece un catálogo completo y numerado de artículos con garantías constitucionales establecidas en su Capítulo III, las que fueron mayoritariamente derogadas durante la Dictadura por el artículo octavo transitorio del Decreto Ley número 1552 de Justicia. Sin embargo, en su artículo 16 originalmente contempló la consagración constitucional del llamado Recurso de Amparo, el que remedia la afectación a la libertad personal hecha de forma irregular mediante una acción de rápida y desformalizada interposición, lo que permitiría calificarla a nuestro juicio como un mecanismo de acceso a la justicia.

Sin embargo, durante la vigencia de esta Constitución, De Castro nos ilustra al indicar que “(...) desde el área administrativa, el 31 de diciembre de 1929, por medio del Decreto N° 6.392 del Ministerio de Educación se estableció la obligación para los estudiantes egresados de la carrera de Derecho ingresar a los consultorios dependientes del Colegio de Abogados con el fin de realizar una práctica profesional judicial por un plazo mínimo de seis meses, como trámite obligatorio para obtener el título de abogado. Estos consultorios asistenciales se habían creado previamente por Decreto Ley N° 406 el 19 de marzo de 1925, y reorganizado por la Ley 4.409 de 1928.”¹⁵

¹⁴ Castro Villagra, Rodrigo. *El derecho fundamental de acceso a la justicia y a defensa letrada; mecanismos de protección a través de sus agentes estatales*. Memoria para optar al grado de licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales. (Santiago, Universidad de Chile. Facultad de Derecho. 2007.) P.33.

¹⁵ Para mayor detalle revisar el Capítulo Cuatro del presente trabajo.

Como antecedente directo a nuestra actual Constitución vigente, no puede dejarse de lado la referencia a las Actas Constitucionales, y en especial, al Acta Constitucional N°3, correspondiente al Decreto Ley N° 1552, promulgado con fecha 11 de septiembre de 1976. Para contextualizar, definiremos como Decreto Ley “[al resultado de] la actividad legislativa de los gobiernos en períodos de anormalidad constitucional, consistente en una norma que dicta el [Poder] Ejecutivo sobre materias propias de una ley, sin que en ellos intervenga el Poder Legislativo¹⁶”. En específico, el Decreto Ley en comento pertenece al tipo especial denominado Actas Constitucionales, que en palabras de los profesores Verdugo, Pfeffer y Nogueira, son “decretos leyes dictados por la Junta de Gobierno en su ejercicio de su Potestad Constituyente, que tratan de materias determinadas, con un carácter más orgánico, y que tienen la particularidad de modificar expresamente el texto vigente de la Carta del año 25, ya sea derogando capítulos completos de la Constitución o creando una nueva institución, como el Consejo de Estado.”¹⁷

Pues bien, esta forma anómala de legislar presenta en su cuerpo una serie de derechos y de deberes elevados a jerarquía de constitucionales que son precursores directos incluso en la forma de redacción de buena parte de nuestro actual catálogo de derechos fundamentales, consagrando en sí el derecho a la vida, a la educación, a la seguridad social, a vivir en un medioambiente libre de contaminación, y – en la materia que nos atañe- establece en su Artículo 1º, número 3, la igual protección de la ley en el ejercicio de sus derechos, la que es asegurada a todas las personas, como dicta el encabezado del mentado artículo. En su desarrollo se indica que toda persona tiene derecho a defensa jurídica y ninguna autoridad o individuo podrá impedir, restringir o perturbar la debida intervención del letrado si fuere requerida. En su inciso tercero explicita que “(L)a Ley arbitrará los medios para otorgar asesoramiento y defensa jurídica a quienes no puedan procurárselo por sí mismos.” El resto del articulado se manifiesta respecto a la garantía de no ser juzgado por comisiones especiales, la debida fundamentación de las sentencias en un proceso previo legalmente tramitado y la prohibición de presumir de derecho la responsabilidad penal, así como la garantía a los procesados criminalmente de que su pena no podrá fijarse sino por norma previa a la perpetración del acto, a menos que la posterior le favorezca.

¹⁶ Biblioteca del Congreso Nacional. *Glosario Legislativo*. https://www.bcn.cl/ayuda_folder/glosario#D, consultada con fecha 29-01-2017.

¹⁷ Verdugo Marinkovic, Mario; Pfeffer Urquiaga, Emilio; Nogueira Alcalá, Humberto. *Derecho Constitucional*. (Santiago de Chile, Editorial Jurídica de Chile, 1997). P. 58.

Así entonces, es con esta anómala legislación que recién podemos encontrar en una norma de rango constitucional el derecho de contar con una defensa letrada, y el deber del propio Estado de proporcionarla, aunque sea como derivación a una posterior norma de rango inferior.

II.I.II Constitución de 1980

i. Discusión en la Comisión de Estudios de la Nueva Constitución

La Comisión de Estudio de la Nueva Constitución trató en particular –y como se indica en el inicio del acta de cada sesión- la igualdad de la justicia principalmente desde las sesiones 100 en adelante. La redacción original del precepto en comento fue presentada por Alejandro Silva Bascuñán, y en sus inicios decía lo siguiente:

“La Constitución asegura a todos los habitantes de la República:

Nº 3.- La igual protección de la ley en el ejercicio de los derechos y en relación al castigo de sus infracciones.

Toda persona tiene derecho a recurrir a asesoramiento de abogado y ninguna autoridad o individuo podrá impedir o perturbar la debida intervención del letrado.

Corresponde al Estado otorgar asistencia jurídica, a quienes, para hacer efectivos los derechos que las leyes les reconocen, no puedan presentárselos por sí mismos.

Toda persona puede recurrir a los Tribunales para hacer valer sus derechos y dispondrá de recurso efectivo contra actos que los violen.

Nadie puede ser condenado, si no es juzgado legalmente y en virtud de una ley promulgada antes del hecho sobre que recae el juicio.

Nadie puede ser juzgado por comisiones especiales, sino por el tribunal que señala la ley y que se halle establecido con anterioridad por ésta.”

La discusión y los comentarios al respecto de este primer articulado fueron variados y no estrictamente en el orden de la redacción propuesta.

Respecto al tercer inciso, por ejemplo, cabe señalar que a esa fecha la defensa jurídica de los que no podían proveérsela por sí mismos estaba en manos de los Colegios de Abogados de cada ciudad. Es

relevante señalar el temor que manifestaron los comisionados respecto a dejar en manos del Estado la defensa de los menesterosos porque preveían que, estando así distribuida, era fácil que la defensa se politizara -y por tanto excluyera- a quienes no tuvieran la tendencia del servicio. Abogan sí por el hecho de que, en definitiva, el Estado sea el que decida quién brinde la asesoría gratuita sin necesariamente amarrarla a su propia organización. De esa manera, podría la propia sociedad civil organizarse para proveer tal asistencia y coexistir legítimamente con lo que la Ley ordenase.

El segundo inciso se proyecta como un reconocimiento constitucional al trabajo de los abogados tomando en cuenta el proceso penal existente al momento de la discusión, aunque en definitiva lleva a una discusión más bien semántica respecto a qué palabras poner y cómo reconocer la labor de los abogados ante sus representados. Se reconoce el trabajo de asesorías previas a la existencia de defensa propiamente tal y de esa manera llegan a la redacción final del inciso.

“El señor SILVA BASCUÑÁN explica que la intervención del letrado que se quiere consagrar es toda la asistencia jurídica en la vivencia de la ley: no sólo en relación al proceso, sino en relación a todas las consultas, a toda la labor propia del abogado, a la actividad administrativa”¹⁸

La discusión respecto al inciso cuarto original deja como conclusiones el hecho de que la Comisión es consciente de que deben crear algún recurso que permita a las personas recurrir ante casos de violación de sus derechos, viéndose esbozados en estas sesiones lo que sería la Acción (o mal llamado Recurso) de Protección. Durante esta discusión dan cuenta de la importancia que tiene para ellos las sociedades intermedias, pues discuten y acuerdan que una de ellas tiene reglamentos que vulneran los derechos de sus miembros, es de su propia obligación solucionarlos. Recurrir, por tanto, directamente a Tribunales sería atentatorio contra su autonomía. Como curiosidad a los ojos modernos, la discusión por varios momentos corrió en el carril de cómo hacer determinable el Tribunal al que la persona cuyos derechos hubieren sido vulnerados debiere acudir. Se zanjó al momento de que el Presidente de la Comisión, señor Enrique Ortúzar Escobar, recordara las normas existentes de competencia en el Código Orgánico de Tribunales, y recalcase la importancia de la existencia de tal precepto como reforzamiento de las normas de ese cuerpo legal, a fin de evitar la situación que se generaba en la vigencia de la Constitución del año 1925, en que los litigios contra el Estado quedaban sin decisión alguna por no existir Tribunales que los pudieran dirimir.

¹⁸ Biblioteca del Congreso Nacional. *Actas Oficiales de la Comisión Constituyente*. Tomo III, Sesión 101. P. 530. Visto en https://www.leychile.cl/Consulta/antecedentes_const_1980.

El inciso quinto de esta redacción original generó una discusión importante que no se zanjó hasta que intervino en ella el Profesor José Bernales Pereira, a invitación de la Comisión, para efectos de poder explicar ante ella las repercusiones que tendría hablar de un proceso debidamente garantizado, que era lo que aspiraban plasmar los Redactores. Dicho profesor, procesalista renombrado, tiene a bien explicar algunas teorías que los comisionados al parecer desconocían (pero que a nosotros ya nos son familiares) y que tienen como consecuencias importantes.

“El señor BERNALES señala que para él es tan curioso ver este debate, porque los profesores enseñan en Derecho Procesal algo, que se dice, es el fruto de las teorías, de las elucubraciones mentales del procesalismo, Una evolución sobre el concepto de acción, que va desde el Derecho Romano, donde se ha formulado hasta ahora unas setenta teorías sobre el concepto de acción, y la teoría más moderna de todas, la de la acción abstracta, que data desde fines del siglo pasado y de origen alemán, es la que nace de la práctica forense y que consiste en sostener lo siguiente: hay un divorcio absoluto entre la acción y el derecho. Ese concepto de que la acción es el derecho ejercido en juicio, de que no puede haber acción sin derecho, es falso. [...] Acción es un poder que una persona tiene para recurrir al Tribunal y obligarlo a que provea. Nada más, una cosa muy simple. Ahora, derecho, es algo completamente distinto, es lo que la ley en el fondo establece y que favorecerá el mérito o el desmérito de la iniciativa, que es la acción. Lo que sucede es que a acción misma es el derecho fundamental que, en este momento, no está garantizado en la Constitución, por lo que dije al principio de esta sesión¹⁹, porque no hay consagración expresa de la acción y, además, el artículo 80 de la Constitución no dispone una función pública obligatoria del Tribunal para proveer, sino que lo reduce a una facultad. Es decir, se puede entablar una acción como el tribunal no tiene obligación de proveer, puede negarse constitucionalmente, pero la ley dice otra cosa. O sea, si se establece la acción como un poder cívico para poder recurrir al Tribunal, para que éste favorezca una pretensión que se tiene, porque siempre se tiene que acudir a un derecho que se dice tener, sin que esto obligue al Tribunal; es decir, el Tribunal fallará conforme al derecho que está establecido, pero esta facultad es inalienable;

¹⁹ El profesor Bernales señaló al inicio de sus intervenciones que la obligatoriedad de la intervención de los Tribunales no se establece constitucionalmente, lo que deja endeble la protección de los derechos en el ordenamiento jurídico existente a esa fecha. A su juicio, entonces, son dos cosas que deben discutirse y plasmarse entonces en la nueva redacción. “[...] La primera es establecer en forma bien concreta, el derecho de acción, el derecho de accionar ante los tribunales, facultad cívica inalienable. Es un derecho natural del hombre, que es derivado del derecho de petición. La segunda, es establecer en el artículo 80 de la Carta Fundamental, sin perjuicio de corregir otros defectos técnicos, que esta “facultad de juzgar las causas civiles y criminales” debe transformarse en la función pública, obligatoria, que tiene los tribunales de conocer, juzgar y hacer ejecutar lo juzgado, como se verá más adelante” Actas Oficiales de la Comisión Constituyente. Sesión 101, pág. 505.

es un derecho natural la facultad de recurrir al tribunal para solicitarle que acceda a lo que una persona pide, aunque el Tribunal dicte una sentencia desfavorable.

[...]

El señor DIEZ señala que una persona puede entablar una acción para pedir al Tribunal que ordene a un individuo que haga tal cosa, pero el Tribunal dirá: no ha lugar, porque no tiene competencia para ello; pero alguien tendrá que determinar si la petición es racional, si está conforme a Derecho o no, y ése será el Juez. Cree que la Constitución le da el derecho más amplio para actuar. La determinación de si la acción es procedente o no, habrá que dejársela a la justicia, pero en todo caso que la gente tenga una respuesta de la justicia.

El señor SILVA BASCUÑÁN agrega que entonces, el derecho a accionar viene de la calidad de miembros de la sociedad política y no de la ley sustantiva”²⁰

Así las cosas, proceden a discutir la redacción atinente al establecimiento de un debido juicio. La intervención del profesor Bernales en esta materia ha sido larga y profusamente citada en la doctrina nacional, pues da cuenta del real y verdadero espíritu que subyace a la redacción de la norma, que aparentemente queda como escueta y precisa y esconde una acalorada discusión respecto a qué debe entenderse en el Derecho Chileno un concepto del Derecho Común Anglosajón, como es el debido proceso legal.

“El señor BERNALES expresa que lo más importante de su intervención puede ser lo relativo al actual artículo 11 de la Constitución Política. (...) Dice: “Nadie puede ser condenado, si no es juzgado legalmente y en virtud de una ley promulgada antes del hecho sobre el que recae el juicio”. Aquí se establecen dos cosas muy claras: en primer lugar, el concepto de “debido juicio” –nadie puede ser condenado, si no es juzgado legalmente- y, en seguida, el hecho de que la persona debe ser juzgada en virtud de una ley en virtud de una ley promulgada antes del hecho sobre que recae el juicio. (...) Sin embargo, el problema que se suscita es el siguiente: ¿Qué se entiende por “juicio legal”? (...) Esto lleva a estudiar un problema que viene desarrollándose más o menos desde principios del siglo XIX en Estados Unidos y que es el famoso concepto del “due process of law”, o sea, del “debido proceso legal”. Debe advertir que el “debido proceso legal” viene de una larga tradición jurídica desde el tiempo de la Carta Magna. (...) ¿Cuáles son los principios que vienen desde tiempos

²⁰ Actas Oficiales de la Comisión Constituyente. Sesión 101, pág.526.

inmemoriales? En la Corte Suprema de los Estados Unidos y en las constituciones americanas, por ejemplo en la enmienda sexta de la Carta de Garantías Individuales de la Constitución de Massachussets, de 1879-1880, en la parte primera, N° 12, se han consagrado los principios más relevantes que delimitan el debido proceso legal, los cuales, en general, son los siguientes: primero, noticia al demandado del procedimiento que lo afecta. Es decir, lo que en Chile se denomina la notificación. En seguida, razonable plazo para comparecer y exponer derechos, sus derechos por sí o por testigos, disponer en apoyo de su defensa. O sea, lo que en nuestro país se llama el emplazamiento. Para aquellos es importante sobre todo la posibilidad de aportar la prueba y que el tribunal la reciba en forma legal. Pero todo esto debe ser racional. (...) En seguida, un tribunal constituido de tal manera que dé una seguridad razonable de honestidad e imparcialidad. Esto ofrece muchas dificultades para ponerlo en una Constitución. Después, tribunales con jurisdicción, competencia adecuada.”²¹

Luego de una nutrida discusión entre los miembros de la Comisión, coinciden todos en que no es lugar la Constitución para establecer un decálogo de garantías procesales, dado que puede quedar petrificada y no modernizarse conforme lo hacen los procesos judiciales; pero que obviar toda mención puede dejar como ignoradas tales necesarias garantías, por lo que buscan las palabras más precisas a las que llegar a acuerdo y esperan que el estudio de las actas den luces a los legisladores y ejecutores de la ley respecto al real sentido de la garantía establecida. Cabe resaltar que el señor Evans hace notar que la redacción que establezca garantías para el debido proceso, por muy genéricas que sean, debe concebirse “(...) de modo de no limitarlo exclusivamente a sentencias dictadas por los tribunales de justicia, otorgando esa garantía-que está muy bien concebida- a cualquier tipo de procesos.” Hay que recordar que la discusión reconoció que no son sólo los Tribunales de Justicia los que tienen jurisdicción y, por tanto, no debe limitarse sólo a ellos la protección. Así, se percibe una gran consideración a la competencia administrativa.

ii. Sanciones del Consejo de Estado

La Comisión presentó el 17 de agosto de 1978 a quien a la fecha era el Jefe de Estado un informe con las ideas básicas y un anteproyecto de Constitución. Este documento fue remitido al Consejo de Estado para su estudio, el que se efectuó entre noviembre de 1978 y julio de 1980.

²¹ Actas Oficiales de la Comisión Constituyente. Sesión 101, pág.506-508

El Consejo de Estado, mediante su quincuagésima octava sesión de fecha doce de diciembre de 1978, revisó el trabajo hecho por la Comisión de Estudios para la Nueva Constitución en su capítulo II, y en particular respecto al artículo 19 numeral tres, eje de este trabajo. Cabe señalar, a modo referencial, que el consejo en comento se dividía en participación entre civiles con conocimiento jurídico, como su presidente don Jorge Alessandri Rodríguez, don Julio Philippi Izquierdo, o don Enrique Ortúzar Escobar, y militares en retiro de alta jerarquía, como don Enrique Urrutia Manzano, General de Ejército, don Oscar Izurieta Molina, Almirante o don Ramón Barros González, General del Aire.

El acta da cuenta de lo siguiente: “Se lee el N° 3 del artículo 19 y se aprueban sus cinco primeros incisos. Con respecto al inciso sexto de este número, Don Julio Philippi señala que la norma contenida en él puede producir efectos no deseados en una serie de materias, ya que existen delitos como la usura en los que es innecesario probar la culpabilidad, pues ella se produce por el mero hecho de cobrarse un interés superior al legal, o sea, de manera matemática; por otra parte, hay infracciones meramente mecánicas en los sistemas aduaneros y tributarios, en la que tampoco se precisa demostrar la culpabilidad. El Señor Ortúzar aclara que la finalidad del precepto es la de que el legislador no puede presumir de derecho la responsabilidad penal, en forma que las personas siempre puedan probar que no han tenido intención de ejecutar en hecho aparentemente delictuoso. La comisión tuvo muy particularmente en cuenta —añade— el hecho de que, mientras no se pruebe judicialmente que alguien es culpable de un delito debe presumirse su inocencia. El Señor Philippi insiste en sus observaciones, sosteniendo que en la actualidad hay muchos sistemas penales que resultarían alterados con la disposición en estudio, especialmente en materia de aduanas. No le parece adecuado consagrar en la Constitución un principio de derecho tan fundamental, cuando los tribunales disponen de diversos mecanismos para impedir la comisión de injusticias. Puesto en votación el inciso, se lo rechaza, con los votos en contra de los Consejeros Señores Ortúzar y Carmona. Se lee el inciso 7° y se lo aprueba. Leído el inciso final del N° 3 del artículo 19, el Señor Coloma observa que el precepto en cuestión excluya cualquier posibilidad de que se dicten leyes penales en blanco, a lo que Don Enrique Ortúzar responde, diciendo que esa es precisamente la finalidad, pues traduce un principio elemental de Derecho Penal, cual es que la ley tipifique las conductas que sanciona, toda vez que no se puede crear delitos de una manera genérica. El Señor Coloma deja expreso testimonios de su desacuerdo con el precepto en debate, ya que elimina la posibilidad de las llamadas leyes penales en blanco, que, en determinados momentos de la vida económica de un país, son indispensables, para frenar actitudes contrarias a éste. Cree preferible reglamentar su eventual uso, antes de privar al Estado de una herramienta legal clave

para controlar los manejos contrarios y de acaparamiento. Con el voto en contra del Consejero Señor Coloma, se aprueba el inciso final del N° 3 del artículo 19.”

iii. Sanciones de la Junta de Gobierno²²

Del trabajo del Consejo de Estado surgió un anteproyecto con diferencias al emitido por la Comisión de Estudios de la Nueva Constitución, el que fue acordado en sesión del primero de julio de 1980, con opiniones disidentes y votos de minoría. El nuevo proyecto fue entregado al General Augusto Pinochet -en su calidad de Jefe de Estado- y a la Junta de Gobierno por Jorge Alessandri Rodríguez, quien era el presidente del Consejo de Estado en una audiencia el 8 de julio de 1980.

La Junta de Gobierno, entonces, designó un grupo de trabajo formado por el entonces Ministro del Interior, Sergio Fernández F.; la Ministra de Justicia, Mónica Madariaga G.; el Auditor General del Ejército, General Fernando Lyon; el Auditor General de la Armada, Almirante Aldo Montagna; el Auditor de la Fuerza Aérea, General Enrique Montero M.; el Auditor de Carabineros, Mayor Harry Gruenwald y el Secretario de Legislación de la Junta de Gobierno, Mario Duvauchelle R. La Junta de Gobierno, sobre la base de los dos anteproyectos de Constitución antes señalados y con el apoyo del grupo de trabajo, aprobó un proyecto de Constitución, sin que existan actas de los fundamentos de sus decisiones, optando por las disposiciones de algunos de los anteproyectos o modificando los artículos de éstos.

II.I.III Modificaciones a la Constitución

La primera reforma es de 1989, que establece modificaciones a la Constitución aprobada en 1980 y con ello modifica el panorama constitucional lo suficiente como para que las elecciones a las que se debía convocar -al perder el plebiscito Augusto Pinochet- tuvieran efectivas repercusiones en el futuro establecimiento de la nueva democracia chilena. Se logran negociar en el origen 54 reformas constitucionales entre la junta militar saliente y el comité coordinador. En palabras de Nogueira Alcalá, “Se reinaugura así, a partir de marzo de 1990, un tipo de gobierno presidencialista con una fuerte hegemonía presidencial, con un parlamento debilitado y cuyos contrapesos del ejecutivo se centran más en órganos autónomos como el Tribunal Constitucional, Contraloría General de la República, Banco

²² La información del presente párrafo, a falta de otras fuentes, aparece en Nogueira Alcalá, Humberto. “La evolución político-constitucional de Chile 1976-2005.” *Estudios constitucionales*[online]. 2008, Vol.6, N.2. P.325-370. [citado el 12-03-2018.], Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-52002008000100011>

Central y el rol tutelador del régimen político asignado por la Constitución a las Fuerzas Armadas y al Consejo de Seguridad Nacional”.

En sus palabras y a modo de resumen, “durante el periodo 1990-1994, se concretaron tres reformas constitucionales, las que posibilitaron los indultos sobre conductas terroristas desarrolladas durante el gobierno militar que buscaron pacificar el país; seguida de la reforma que democratizó los municipios y generó la institucionalidad de los gobiernos regionales, terminando con la reforma que redujo el periodo presidencial de los ocho que consideraba el texto original de la Constitución a seis años.

A ello seguirán las ocho reformas constitucionales del periodo del Presidente Eduardo Frei entre 1994 y 2000, referentes a la creación del Ministerio Público y que viabiliza la reforma procesal penal; la que otorga mayores atribuciones a los municipios; aquella que modifica la composición de la Corte Suprema y posibilita su integración con abogados ajenos a la carrera judicial; la reforma que establece el procedimiento para que la Corte Suprema dé su opinión en materia de leyes orgánicas constitucionales sobre organización y atribución de los tribunales; la reforma que profundiza la igualdad entre hombres y mujeres, modificando el artículo 1° y 19 N° 2 de la Carta Fundamental, eliminando el sesgo de género en el lenguaje del artículo 1° ; la reforma que promueve la educación parvularia y que modificó el artículo 10 N° 2 de la Constitución y la modificación que redujo los plazos para la segunda votación en la elección presidencial y el periodo de calificación, como asimismo modificó la composición del Tribunal Calificador de Elecciones.

Finalmente se encuentran las cuatro reformas del periodo del Presidente Ricardo Lagos que establece el estatuto constitucional de los ex presidentes de la República; la que modifica la convocatoria y reunión del Congreso Pleno para ratificar reformas constitucionales; la que establece la obligatoriedad y gratuidad de la enseñanza media para las personas que tengan hasta 21 años. Además de la gran reforma que culminó en 2005 y que establece el consenso necesario y básico del estatuto del poder dentro del orden constitucional, lo cual posibilita sostener la efectiva vigencia de un régimen republicano democrático pluralista, con un tipo de presidencialismo puro, con hegemonía presidencial.”²³

Lo que ocurrió posteriormente en los gobiernos alternados de Michelle Bachelet Jeria y Sebastián Piñera Echeñique fueron principalmente modificaciones breves que sirvieron a fines mayores en cuanto alineamientos programáticos, tales como el reconocimiento del valor de la educación

²³ Nogueira Alcalá, Humberto. “La evolución político-constitucional...”.

parvularia primero y su obligatoriedad después; a modificaciones sustanciales en cuanto a la forma de participar políticamente, como el voto voluntario e inscripción automática y la votación de chilenos en el extranjero; la reforma al gobierno y administración regional; la gran reforma en materia de transparencia, modernización del Estado y calidad de la política, que llevó después a la creación de otra modificación en la que se establece la obligación de dar cuenta pública anual al presidente de la Cámara de Diputados y del Senado y otra en la que se establece la cesación en los cargos de parlamentario, alcalde, consejero regional y concejal, por infracción grave a las normas sobre transparencia, límites y control del gasto electoral, en una suerte de establecimiento de *accountability*, nuevo en la política chilena; el establecimiento de la obligación del Estado de proporcionar asistencia jurídica a personas que hayan sido víctimas de delitos y no tengan recursos para procurárselo por sí mismas, además del establecimiento como irrenunciable del derecho de los imputados a tener defensa proporcionada por el Estado en caso de no tener uno escogido con anterioridad (materia modificada en el artículo 19 numeral 3 que es objeto especial de estudio de este trabajo); el establecimiento de elección popular para los gobiernos regionales, creando al gobernador regional y delegados presidenciales regionales y provinciales, en reemplazo de los presidentes de los consejos regionales, los intendentes regionales y los gobernadores provinciales, entre otras modificaciones más.

II.II Análisis del artículo 19 N° 3.

II.II.I Relación con el encabezado del artículo.

El inciso primero del artículo 19 número 3 de nuestra Constitución, relacionado con su encabezado, indica que se asegura a todas las personas: “La igual protección de la ley en el ejercicio de sus derechos.” Tal como hemos dejado plasmado cuando hablamos de la historia de la Comisión de Estudios para la Nueva Constitución, la discusión dejó en claro que los comisionados tenían en mente la protección de los derechos en cualquier ámbito, debiendo ser protegido su ejercicio no sólo ante los Tribunales de Justicia, sino que también por todos los órganos estatales que mediante su actividad pudieran lesionar los derechos de los particulares. Al respecto, el comisionado Evans indicó: “ respecto del inciso 1º, el señor Guzmán ha propuesto la sustitución de dicho precepto, refiriéndolo a la Administración de Justicia y al igual acceso a ella, con lo cual cree que la norma se restringe, porque, como lo acaba de recordar el señor Silva Bascuñán, el hombre no sólo ejercita los derechos frente a los tribunales sino, también, frente a diversos organismos del Estado, paraestatales, semi estatales, o aún

frente a otros entes que funcionan en la comunidad. Considera, por lo anterior, que es más rica la expresión ‘protección en el ejercicio de sus derechos’, pues se ampara, a través del texto constitucional, el ejercicio de todos los derechos que el ordenamiento jurídico concede a las personas o grupos, ya sea ante la Administración de Justicia, la Contraloría General de la República, el Servicio de Seguro Social o ante quien deba conocer o resolver una situación en que esté involucrado un problema de vigencia de derechos, razón por la cual prefiere la redacción propuesta por el señor Silva Bascuñán”.²⁴

El establecimiento de esta garantía la incluye dentro de las llamadas isonomías, entre las que el numeral 2 del mismo artículo establece la igualdad en la ley, estableciendo que no pueden hacerse distinciones arbitrarias entre sujetos de derecho. El numeral 3, por su parte, establece la igualdad *ante* la ley, lo que garantiza que la interpretación de la ley no deberá hacer distinciones entre los sujetos de derecho que invoquen su aplicación ante cualquier entidad que ejerza jurisdicción, sean éstos los tribunales, sean éstos órganos del estado. El profesor José Luis Cea Egaña asevera: “A diferencia de la igualdad en la ley, esta nueva especie de isonomía se refiere a la igualdad más que nada procesal y, por ende, muy cercana a la judicatura, pero no exclusiva de ésta. Cuando se la restringe al amparo judicial, entonces merece llamársela *derecho a la tutela judicial efectiva* o, más clásica e inexactamente, *derecho a la acción*.”²⁵

Hacemos nuestras sus palabras, para indicar que “[E]s la protección y promoción de los derechos esenciales, donde estén amenazados o sean vulnerados, cualquiera sea el sujeto infractor, la que debe siempre entenderse procedente como tutela del ordenamiento jurídico.”²⁶

II.II.II Derecho a defensa jurídica.

La discusión de la Comisión de Estudios para la Nueva Constitución estableció que las palabras que ocuparía en este inciso debían expresar claramente el nivel de intervención que el letrado debía tener en la obtención de la aplicación de justicia para quien fuera su defendido. Entienden, desde el inicio, la multidimensionalidad del trabajo de los abogados para quienes buscan sus servicios, los que no se restringen a la mera representación en juicio, sino que abarca una labor consultiva previa, durante, y a posteriori de un juicio. Asimismo, la labor del profesional del derecho tampoco se

²⁴ Actas Oficiales de la Comisión Constituyente, Sesión 100, P. 478.

²⁵ Cea Egaña, José Luis. *Derecho Constitucional Chileno*. Tomo II, 1a. Ed. (Santiago, Ediciones Universidad Católica de Chile, Facultad de Derecho. 2001) P. 153.

²⁶ Cea Egaña, *Derecho Constitucional Chileno*. P.154.

restringe a la actividad judicial, sino que también administrativa, en cuanto los órganos del Estado tienen las facultades necesarias para establecer decisiones que puedan vulnerar intereses o derechos legítimos de los sujetos de derecho que requieran análisis jurídico y/o defensa. Por lo mismo, se entiende como una garantía de *defensa jurídica*, que es más amplia y no se restringe a la defensa judicial.

Esto no quita responsabilidad al establecimiento de un sistema procesal lo suficientemente garantista de la intervención de las personas que se sientan vulneradas en sus derechos, dado que una aplicación de justicia que demore en sus resoluciones, es justicia vana. No por eso, sin embargo, debe caerse en un exceso de garantismo, que ralentice por los procedimientos y establezca un exceso de recursos e instancias, pues esto puede derivar en inseguridad jurídica. Siguiendo a Cea Egaña, el legislador “debe estar siempre atento y dispuesto a introducir las reformas que infundan cualidad práctica al *acceso* a la justicia, a la *defensa* ante ella, a la *investigación* acuciosa e imparcial de los hechos y a la *ejecución expedita* de las resoluciones judiciales. A tales efectos y aún más, la legislatura y el Ministerio Público cuentan con facultad de imperio.”²⁷

Ahora bien, si se lee la norma en especial, se puede reparar en que el derecho de intervención del letrado no puede tener limitaciones *mientras haya sido requerida*. Siguiendo al profesor Cea Egaña, entendemos que este requerimiento abre la posibilidad de que cualquier sujeto capaz pueda defender a un tercero (o a un imputado, si mantenemos el proceso penal en vista). En su opinión, queda abierta la acción popular o pública en defensa de la dignidad y de los derechos humanos de quien los vea vulnerados; dado que limitarla sólo al requerimiento de un querellante o inculpado puede dejar en indefensión un derecho primordial de alguien que no puede pedir la protección por o para sí mismo. En su criterio, el que compartimos, se llega a esta conclusión siguiendo las normas de hermenéutica que llevarían a concordarla con el artículo 19 número 26 de la Constitución, que lleva en su seno la seguridad jurídica.

Punto aparte es la mención a los integrantes de las Fuerzas Armadas y de Orden y Seguridad, ya que establece que ellas seguirán los preceptos que sus propias instituciones les establezcan según los estatutos que ellas poseen. Este acápite de la norma en comento ha sido criticado por establecer discriminaciones respecto al resto de la población civil, ya sea ésta considerada como un privilegio o como un perjuicio. En la opinión de Cea Egaña y de Alejandro Silva Bascuñán, puede reputarse justa en

²⁷ Cea Egaña, *Derecho Constitucional Chileno*. P.157.

un análisis finalista de la norma, dado que los mentados estatutos tienen jerarquía de ley y con eso cumplirían el principio de reserva legal que el propio encabezado del inciso establece; y además porque la naturaleza especial de las propias Fuerzas Armadas y de Orden y Seguridad exige normas especiales para regirlas administrativa y disciplinariamente, las que no son de aplicación a la población civil. Podemos congeniar hasta cierto punto con tal explicación, no olvidando sin embargo las críticas que se hacen a dichas normativas cuando en la comisión de delitos o vulneración de derechos están involucrados civiles. Así, es inconcebible aplicar el mismo rigor militar a infractores que no lo son (lo que ocurre por arrastre de competencias según las normas vigentes del Código de Justicia Militar) como asimismo, es un secreto a voces la poca rigurosidad aplicada entre sus filas ante la comisión de delitos que no sean de alta connotación pública en la medida de perpetuar un renombre institucional.

II.II.III Medios otorgados.

La garantía procesal que se entiende de lo comentado más arriba, no puede entenderse como existente mientras no existan los medios para hacerla efectiva. Esto, porque tener un derecho subjetivo –o creer que se le tiene- no hace que terceros lo deban asumir como tal si contradice sus propios intereses. Esa obligación de respeto del derecho de otro en disputa sólo puede ser pacíficamente impuesta por quien tenga la facultad de dirimir, y éste recae mayoritariamente –pero no de forma única- en los Tribunales de Justicia. Y si bien iniciar un proceso judicial no requiere de un pago al órgano resolutorio, no significa que la obtención de la justicia sea *gratuita*.

Los costos de un proceso, ligados desde la asesoría previa a la iniciación de un juicio, así como las costas procesales, los honorarios de los auxiliares de justicia y de las medidas probatorias; los costos asociados a la elevación de los procesos a instancias superiores e incluso, los trámites necesarios para hacer ejecutar la decisión obtenida, no son soportables por todos los sujetos de derecho que invocan la defensa o reconocimiento de uno ante tribunales o entidades gubernamentales. De ahí la importancia de la existencia de una dimensión social de la presente garantía, que acerque la justicia efectiva a los más desposeídos y a quienes no sean capaces de solventar un proceso en pos de la defensa legítima y pacífica de sus intereses por la incapacidad económica de hacerlo.

La discusión en comisión dejó en claro que no era del agrado de los redactores el sometimiento de esta ayuda a los desposeídos en manos del Estado, por el temor de que, en su organización como servicio público, quedara al arbitrio de la política del momento los intereses a defender y a excluir. Sin embargo, reconocen que es una tarea altruista –que hasta el momento ejercían los Colegios de Abogados del país- y que no debía restringirse a un deber del Estado de manera exclusiva. Así las cosas, queda abierta de manera manifiesta la posibilidad de que sean los particulares organizados en instituciones propias (las llamadas sociedades intermedias) quienes establecieran instituciones que de manera altruista o diversa a la del Estado también pudieran ayudar al prójimo necesitado de auxilio jurídico.

En los hechos, se crearon a instancia de este inciso, las Corporaciones de Asistencia Judicial en todo el país, las que tiene por misión principal la atención gratuita las causas civiles, penales y laborales de los litigantes de escasos recursos a través de sus consultorios. Sin embargo, su organización, funcionamiento y otras aristas se verán en detalle en el Capítulo Cuatro y Cinco.

Cabe señalar, aun así, que el ordenamiento jurídico ha establecido otros medios de auxilio a quienes no puedan proveerse de medios para asegurarse defensa jurídica, los que tienen rango legal tal y como el anterior señalado. Son ejemplos, el privilegio de pobreza, la institución del abogado de turno, las clínicas jurídicas establecidas en las Universidades que imparten la carrera de Derecho en el país, entre otras.

II.II.IV Asistencia en imputación delictual.

El establecimiento de un nuevo proceso penal en el año 2000 significó que parte de este artículo quedara superado por la nueva normativa. En sus inicios, al establecerse el secreto durante la fase de sumario del antiguo proceso penal, buscaba garantizar la intervención del abogado en defensa de los derechos del presunto culpable, dado que el tipo de proceso aplicado en dicha materia era severísimo con los declarados reos. Por lo mismo, una vez que el paradigma del nuevo proceso penal fuera completamente modificado, la mención a esta garantía para los abogados defensores quedó carente de su sentido original.

Sin embargo, conforme a la reforma establecida el año 2011 en la materia, se logra establecer un derecho que el nuevo proceso penal no había tomado en cuenta, considerando el cambio de actores del proceso, y es el de la víctima de un delito penal. A grandes rasgos, el nuevo sistema establece, por

una parte, al imputado -quien puede optar a defensa letrada proporcionada por la Defensoría Penal Pública si carece de abogado de confianza o de los medios para proveerse de uno-, y por otra, al Ministerio Público como acusador e investigador del delito que se atribuye al imputado, como representante del Estado en la aplicación de su poder punitivo.

Sin embargo, la víctima del delito quedaba originalmente a libertad de presentar su propia pretensión en el juicio, a su costa y bajo su propia responsabilidad. Si bien por establecimiento del Código Civil, la ley se presume conocida por todos, en el proceso penal la ignorancia de los derechos que la víctima posee podía dejar indefensa a la parte ofendida por el delito en específico, lo que contravendría el precepto en comento en su totalidad. Así, la reforma estableció que “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.”

La defensa del imputado, por su parte, queda elevada a nivel constitucional como garantía del debido proceso penal, dado el cambio de paradigma que hicimos mención antes. Este significa un cambio sustancial en la noción del proceso penal, cambiándolo de un modelo inquisitivo a uno acusatorio, en donde el principio de inocencia es el eje central de funcionamiento. Con ese punto en mente, entonces, el derecho a defensa pasa a ser uno de los pilares principales de la mentada Reforma y ésta queda a cargo de una nueva institucionalidad: la Defensoría Penal Pública. Ésta es un servicio público descentralizado, dotado de personalidad jurídica y patrimonio propio, sometido a la supervigilancia del Presidente de la República por medio del Ministerio de Justicia, y cuya función es proporcionar defensa penal a los imputados o acusados de crimen, simple delito o falta que sea de competencia de un juzgado de garantía o de un tribunal de juicio oral en lo penal y de las respectivas Cortes, en su caso, y que carezcan de abogado.²⁸ Tiene por beneficiarios entonces a quienes carezcan de una defensa letrada pagada o de quien no puede contactar con ella al momento de la audiencia y la requiera. El servicio puede ser gratuito o pagado en la proporción que el imputado o acusado pueda conforme a sus recursos, de la manera que la Ley misma lo establezca. Así queda garantizado por el propio Estado el derecho irrenunciable del imputado a poseer defensa jurídica, pues aun cuando no la quiera la institucionalidad se cerciorará de que esa decisión no afecte sus derechos, garantizados incluso cuando sea condenado.

²⁸ Así consta en el Artículo 1 de la ley N° 19.718.

II.II.V Comisiones especiales

El profesor Cea define a las comisiones especiales como aquellas entidades formadas por un individuo o grupo que, de facto, ejerce jurisdicción. A su entender, la comisión puede estar compuesta por una unidad o una pluralidad de individuos que se aboque a tal finalidad. De igual manera, considerando que en nuestro ordenamiento jurídico la facultad de resolver conflictos se entrega de manera preferente a los Tribunales de Justicia por expreso mandato constitucional, cualquier otra entidad que no esté debidamente habilitada para ello estará ejerciendo tal función de manera especial y en los hechos.²⁹

Particular importancia tiene en este punto, recordar que la jurisdicción tiene tres ámbitos: conocer el asunto controvertido, juzgarlo o dirimirlo y hacer ejecutar lo resuelto. De ahí lo riesgoso que resulta el no proscribir las formas no regulares de resolución de conflictos de interés jurídico, porque uno o más bienes dignos de protección legal pueden ser gravemente lesionados por terceros cuya preparación es incierta cuando menos, generando decisiones parciales y dañinas para el que es juzgado. En palabras del mismo profesor, “[S]iempre carecen de imparcialidad e independencia, o más exactamente, nunca dejan de obrar con prejuicio, razones que las vuelven ilegítimas”.³⁰

Como dejamos en comentario al analizar lo discutido en la Comisión de Estudios, decidieron zanjar un problema de larga data en nuestro derecho como es la necesidad de tener claridad respecto a cuándo debe entenderse constituido un tribunal para que su actuar en un juicio sea el correcto en tiempo y forma. Así las cosas, quedó establecido que “nadie podrá ser juzgado sino por el tribunal que señalare la ley y que se hallare establecido por ésta con anterioridad a la perpetración del hecho.” De esta manera, resolvieron una dificultad que la Constitución Política del año 1925 no había resuelto y por la que la jurisprudencia de los años intermedios había sido dispar.

Ahora bien, el profesor Cea hace una distinción. Dado que el derecho penal es de última ratio, y sus penas pueden ser limitantes graves de derechos fundamentales (tal y como lo es la pena de cárcel, que limita el derecho a libre tránsito), considera que la necesidad de determinar previamente al llamado juez natural es vital para reforzar las garantías de los gobernados, pues de esta manera reconoce la irretroactividad de la ley procesal que da la protección de la seguridad jurídica a las decisiones que se

²⁹ Cea Egaña, *Derecho Constitucional Chileno*. P.166.

³⁰ Cea Egaña, *Derecho Constitucional Chileno*. P.166

tomen. No así con el proceso civil –o las causas que no sean de derecho penal- donde entiende que el tribunal debe estar constituido antes de la iniciación del juicio o, por lo menos, con anterioridad a la dictación de la sentencia de primera instancia.

Esta última aseveración no la compartimos, pues si bien los derechos personales que las leyes penales limitan a modo de castigo por un hecho delictual son importantes y recaen en la persona misma del infractor, los derechos que las leyes de materias civiles (o no penales) afectan tienen la misma validez y repercusiones en la persona que los ve limitados o no reconocidos, según la materia del juicio que emprenda. Por tanto, considerar que el tribunal puede estar en vías de constituirse durante toda la tramitación de un conflicto, y será este válido si al menos al dictar la sentencia de primera instancia está formado acorde a la ley, nos parece lesivo en sí mismo a la seguridad jurídica a la que se apela constitucionalmente, la que en sí misma y tal como indica en su texto, no hace distinción alguna en la materia a la que deba aplicarse.

Cosa distinta es considerar que, en los hechos, puedan constituirse por ley nuevos tribunales en zonas en las que no existían antes y que juicios se inicien en ellos cuando geográficamente aún no tengan una sede física definitiva donde obrar; pero en ningún caso esto debe entenderse como una distinción que la Carta Fundamental en sí misma lleve, porque aunque la comisión redactora lo considerase en la discusión que al respecto se llevó a cabo, no quedó plasmada en un texto definitivo y la redacción, tal y como quedó, no contradice el sentido de certeza jurídica que tanto en sede penal como en sede civil o no penal se requiere.

II.II.VI Proceso fundado.

La sola lectura de las actas de la Comisión de estudios da cuenta de que establecer la garantía procesal de resguardo de las formas en un juicio no fue una tarea fácil. Debieron llamar a un profesor experto para que diera algunas luces a la discusión y, de hecho, buscaron una redacción que fuera satisfactoria en sí misma pero no preclusiva, para que la norma pudiera ajustarse en el tiempo a las formas nuevas de entendimiento de un proceso bien llevado jurídicamente hablando.

Así, optaron por la redacción de este inciso en la forma que se indica a continuación: “Toda sentencia de un órgano que ejerza jurisdicción debe fundarse en un proceso previo legalmente tramitado. Corresponderá al legislador establecer siempre las garantías de un procedimiento y una

investigación racionales y justos”. La discusión que esta redacción acarrió fue comentada con anterioridad, así que nos centraremos en cómo se establece su sentido por la doctrina nacional.

Como primer paso, debemos distinguir dos conceptos que se usan de manera indistinta pero que en esencia no son los mismo: *proceso* y *procedimiento*. Proceso, según las enseñanzas del maestro Eduardo J. Couture, es una secuencia o serie de actos que se desenvuelven progresivamente, con el objeto de resolver, mediante un juicio de la autoridad competente, el conflicto sometido a su decisión. Procedimiento, en cambio, es la simple sucesión o secuencia de hechos dentro de un proceso.³¹ Por tanto, cuando la garantía constitucional refiere a un proceso previo legalmente tramitado, hace referencia a que el juicio por el cual alguien presenta su pretensión a un tribunal debe transcurrir en la forma que la ley procesal lo establece, con respeto a las garantías procesales establecidas; y que la decisión que ponga término al conflicto de relevancia jurídica que le fuera presentado se efectuará sólo al final de tal tramitación, para asegurar la participación de los interesados en la producción de pruebas y presentación de argumentos, de ser el caso. La primera frase del inciso a estudiar, entonces, refiere a la idea de que exista una forma de llegar a una certeza jurídica que legalmente queda establecida y garantizada para los sujetos de derecho.

A continuación de tal línea, la Constitución habla de que es el Legislador el llamado a establecer las garantías de un procedimiento y una investigación racional y justa. Esto puede interpretarse como la obligación que éste tiene para establecer las formas en que una concatenación de hechos estructurados y prefijados llevará a las partes jurídicamente encontradas a presentar sus legítimas pretensiones a un ente superior llamado a resolverlas, sin que sean vulneradas unas u otras por lo que puedan o no hacer en defensa o resguardo de sus intereses jurídicos. Quedó el Legislador llamado a establecer estas garantías porque, tal y como dijéramos en el análisis de las Actas para la Nueva Constitución, una fijación constitucional de los requisitos dificultaría el desarrollo jurisprudencial o práctico de esos resguardos, o podría -arbitrariamente y en virtud del desconocimiento de los avances en doctrina procesal- dejar a las partes en indefensiones o desmedros que afectaren el real acceso a una decisión favorable o a la certeza jurídica solicitada.

³¹Couture, Eduardo J. *Fundamentos del Derecho Procesal Civil* (Buenos Aires, Ed. Depalma, 1966), P. 121-122 y 202, citado por Cea Egaña, José Luis, *Derecho Constitucional Chileno*, P. 170.

II.II.VII Principio de inocencia.

“La ley no podrá presumir de derecho la responsabilidad penal.” Esta frase contiene en sí misma una de las garantías procesales más grandes para el sistema punitivo, acorde a la reforma procesal penal que significó un cambio radical de paradigma en el sistema chileno de enjuiciamiento delictual del presente siglo. La ley no puede establecer de forma inamovible la culpabilidad de alguien sólo porque sus acciones se encuadran perfectamente en un silogismo normativo determinado. O, dicho en simple, nadie es culpable *sólo* porque la ley lo dice.

En materia penal, con el cambio de prisma desde una noción inquisitiva -que coloquialmente se conoce como “culpable hasta que se pruebe lo contrario”- a otro que debidamente se llama garantista y que indica que se es inocente hasta que se pruebe lo contrario, la presunción de derecho queda fuera de lugar pues todo delito debe ser probado ante el tribunal correspondiente, que debe llegar a la convicción fuera de duda razonable de la culpabilidad de quien es imputado como perpetrador de un delito. Presumir de derecho que un sujeto de derecho (valga la redundancia) ha infringido la ley y requiere por ello castigo penal iría contra el principio formador del sistema procesal penal que ya lleva casi 20 años en curso y que ha transformado la forma de aplicar justicia en tal materia.

La norma es específica en materia penal, pues en materias civiles o no penales, las sanciones –si bien duras-, no afectan derechos fundamentales personalísimos de los sujetos de derecho (en personas humanas, digamos) por muy caras que resulten pecuniariamente. Asimismo, el Código Civil tiene presunciones de derecho en su interior, las que pueden ayudar a la determinación de la existencia de delito civil, que no tendrá necesariamente repercusiones penales (o, en el mejor entendido, carcelarias) pero sí en su patrimonio.

Esto es importante porque, aunque una sanción civil deje a una persona en la ruina económica, considera que el peor castigo es perder la libertad de acción, en lo que vendría a ser el aprisionamiento carcelario. Podemos discrepar en la severidad de los castigos y sus consecuencias, pero en los hechos, la ley así lo determina.

II.II.VIII Ley penal más favorable

Este inciso establece que “ningún delito se castigará con otra pena que la que señale una ley promulgada con anterioridad a su perpetración, a menos que una nueva ley favorezca al afectado.” Tal redacción está en concordancia con instrumentos internacionales, como el artículo nueve de la Convención Americana de Derechos Humanos o el artículo quince del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos. A grandes rasgos –y sin entrar directamente a la dogmática penal- esta redacción da cuenta del principio pro reo, que busca –en palabras de Cea- suavizar el rigor de la pena, o hacer justicia cuando una nueva ley (promulgada) establece una disminución de la sanción, una atenuante que puede favorecerlo, una eximente de responsabilidad penal que lleve a que su prisión ya no corresponda, o incluso, en caso que se elimine la figura delictiva por la que fuera condenado.

II.II.IX Legalidad del tipo penal.

El último inciso del artículo 19 establece el llamado principio de legalidad o reserva penal, que obliga al legislador a tipificar de manera específica las conductas que se considerarán como delictuales, así como sus penas asociadas, las que comenzarán a aplicarse con posterioridad a su promulgación y a los hechos que constituyan desde ese momento delitos. Podemos desglosarlo en varios requisitos:

a) Que se dicte una ley: No pueden fijarse sanciones ni conductas punibles por normativa alguna que no sea una ley. La potestad reglamentaria del Poder Ejecutivo queda excluida entonces. No se establece en esta reserva el quórum que se requiera, lo que queda a la regulación orgánica de la propia Constitución. En ese sentido, el artículo 64 inciso dos de ella indica que los Decretos con Fuerza de Ley no pueden extenderse –entre otras - a materias comprendidas en las garantías constitucionales, lo que sería el caso.

b) Que la ley sea expresa: El texto de la ley sancionatoria debe ser explícito al fijar la conducta punible –llamado tipo – o la descripción objetiva de la conducta que se reprocha y por tanto se sanciona. No puede dejar lugar a dudas de qué constituye lo sancionable, pues al vulnerar derechos fundamentales en algunos casos (la libertad de tránsito con la pena de cárcel, por ejemplo) se requiere tener certeza jurídica de lo que se aplicará en definitiva sobre el afectado o infractor.

c) Que la ley sea interpretada y aplicada de manera estricta: en materia penal no puede aplicarse un delito por analogía. De ahí que la norma al ser expresada detalladamente no pueda alterarse por

vía interpretativa para hacerla calzar con alguna situación dudosa o que carezca de todos los elementos que el tipo requiere.

d) Que la ley penal no sea retroactiva: tal como hemos comentado más arriba, las sanciones no pueden aplicarse a hechos cometidos con anterioridad de la existencia del castigo, salvo cuando mejora las condiciones del afectado o condenado.

e) Que la ley penal parta del supuesto que el afectado es inocente: en virtud del mentado cambio de paradigma que llegó en la materia con el nuevo milenio, no puede establecerse que una persona sea culpable de un delito por sola aplicación de un silogismo. La culpabilidad debe probarse, y la carga de tal prueba recae entonces en el órgano acusador, que tiene mayores responsabilidades, mejor acceso a recursos y a investigación, que quien es inculcado de algo y deba probar su inocencia. Esto no elimina el deber de diligencia del imputado sobre sí mismo, pero le garantiza un trato humano y deferente mientras no sea declarado culpable por una sentencia condenatoria firme y ejecutoriada.

La discusión doctrinaria ha vislumbrado en este inciso una falencia no menor, causada por los cambios que la Junta de Gobierno hiciera sobre el informe que presentase la Comisión para la Nueva Constitución en sus días. La Comisión redactó en esta materia que ninguna ley podría establecer penas sin que la conducta estuviera *completa* y expresamente descrita en ella. La palabra completa fue borrada por la Junta sin mayor explicación. La doctrina y la jurisprudencia constitucional han llegado a la conclusión que la redacción final permite a la larga la dictación excepcional de las llamadas leyes penales en blanco, que establecen un marco punitivo a conductas que, ya sea por lo difícil de su determinación o por la facilidad con que mutan en el tiempo, quedan en manos de la autoridad ejecutiva mientras *no afecten el núcleo o concepto esencial* detrás de la existencia de la conducta punible. Así pueden venir al caso los delitos llamados *de cuello blanco* o las drogas ilícitas cuya venta y distribución es ilegal en nuestro país. Este punto no queda zanjado, sin embargo, porque hay que balancear una multiplicidad de elementos penales, de derechos fundamentales o formativos del proceso; pero no es éste el lugar donde poder discutirlos.

II.III Regulación a nivel simplemente legal

El Código Civil establece una presunción general de conocimiento de la ley. El conocer la ley es un paso previo al acceso a la justicia, pues acarrea que las personas, sean naturales o jurídicas, sepan exactamente a qué tienen derecho, pudiendo fundar sus pretensiones en sustentos legales si fuera necesario, para resolver las diferencias de relevancia jurídica en forma pacífica.

La ley procesal, en el entendido que el acceso a la justicia tiene un fin material inherente al propio concepto, puede entenderse como el primer paso que permita a los sujetos de derecho un acercamiento a una defensa legítima y pacífica de sus intereses mientras ellos sean de relevancia jurídica. Es de tanta importancia tener un derecho como saber la forma de hacerlo efectivo, y para eso se dictan normas legales que trazan el camino y establecen la forma de hacer valer tal pretensión de manera eficaz.

II.III.I Código de Procedimiento Civil

La ley procesal en sede civil fue dictada como cuerpo legal organizado en 1893, bajo el gobierno del presidente Jorge Montt, y fuertemente reformada en 1944, bajo el gobierno del presidente Juan Antonio Ríos. Debemos hacer notar que, tal y como se desprende del mensaje con que el Código en comento llegó al Senado a finales del siglo XIX, las normas procesales fueron siguiendo tanto la necesidad de coordinar las normas preexistentes que llegaban incluso a ser contradictorias entre sí, como la obligación surgida de los códigos y leyes de derecho sustantivo dictadas con anterioridad que daban cuenta de juicios especiales cuya tramitación no había sido indicada en ellas, por no ser el lugar preciso. Asimismo, y siguiendo una línea de simplificación de la normativa ya existente, la gran reforma del presidente radical se sustenta en la promesa que él hiciera al país en el sentido de indicar “que la función de administrar justicia era la más delicada de todas las que puedan ejercitarse en una democracia; que poner una buena justicia al alcance de todos era el más alto ideal a que pudiera aspirar un gobernante; que la justicia, por definición, tenía que ser expedita y rápida, porque de lo contrario degeneraba en una mera función burocrática; que la justicia jugaba un rol importante como auxiliar en la producción de la riqueza y en la paz social, y que el signo más auténtico de evolución en una sociedad

organizada era que cada ciudadano tuviera la conciencia íntima de que en cualquier momento podía hallar amparo oportuno a sus derechos.”³²

El Código de Procedimiento Civil, en adelante CPC, contiene en sus cuatro libros, todas las normas que refieran a cómo llevar un juicio adelante, cómo presentar prueba y cómo dar cuenta de entorpecimientos en la causa que lleven a una deficiente decisión en cuanto los litigantes no pudieran demostrar fehacientemente sus pretensiones y sus respectivos sustentos. Establece los procedimientos especiales, dependiendo del tipo de materia a tratar y da cuenta, en definitiva, del camino jurídico trazado por igual a todo litigante independiente de la capacidad económica que tenga que pudiera, en otras circunstancias, equilibrar la balanza en su favor.

Con el avance en la legislación nacional en diversas materias, y la complejización de las necesidades jurídicas de los ciudadanos en virtud del creciente aumento de la población, diversos cuerpos jurídicos independientes fueron creando nuevas formas de tramitación, atinentes a las circunstancias específicas o de hecho que llevaran a la existencia de un juicio y que hacían del procedimiento una herramienta esencial que no podía estar anquilosada a un texto pensado por y para la realidad de un siglo atrás. Así, por ejemplo, se establecieron normas procesales referentes al Abandono de la familia y el pago de las pensiones alimenticias (Ley 14.908, de 30 de mayo de 2000), o frente a la Violencia Intrafamiliar (Ley 20.066, de 7 de octubre de 2005); o el propio Poder Judicial, mediante su facultad económica, hizo frente a necesidades no resueltas por el Poder Legislativo, como fue el Auto Acordado de la Corte Suprema sobre tramitación del Recurso de Protección de Garantías Constitucionales (27 de junio de 1992) o el Auto Acordado del mismo Tribunal sobre las Formas de las Sentencias o sobre la Vista de la Causa.

De la misma manera, se reformaron tribunales desde sus orígenes y cambiaron la estructura de cómo llevar adelante un juicio, facilitando la comparecencia a ellos y acercando la administración de justicia a quienes podían sufrir una mayor dificultad de acceso, fuera por desconocimiento, fuera por desconfianza. Así, las jurisdicciones en materia de Familia y en materia Laboral fueron reestructuradas y modificadas tanto en sus formas de llevar adelante los juicios como en la forma de relacionarse con los litigantes, de una forma más directa físicamente, al ser la oralidad el cambio

³² Mensaje con que S.E. el Presidente de la República acompañó al Congreso Nacional el proyecto de ley sobre modificaciones al Código de Procedimiento Civil. 24 de noviembre de 1942.

de prisma principal, como en la rapidez de la dictación de resoluciones (en la misma audiencia, muchas veces).

II.III.II Código Procesal Penal

Debemos recordar que la forma de hacer justicia en sede penal cambió con el milenio, siendo la primera jurisdicción que, de forma escalonada, mutó de un sistema principalmente escrito a uno oral, público y contradictorio. En el Mensaje con que el proyecto ingresó al Congreso Nacional, en 1995, se indica: “Desde el punto de vista político y constitucional, el mayor defecto del sistema penal en Chile es que carece de un genuino juicio contradictorio que satisfaga las exigencias del debido proceso. El sistema penal en Chile, en su fase procesal, contradice así una de las garantías inherentes al sistema político. Según lo acreditan diversos estudios, y la observación histórica lo pone de manifiesto, el proceso penal en Chile posee una estructura inquisitiva, absolutista y secreta, que despersonaliza al inculpado y que no se corresponde con la noción de ciudadanía propia de un Estado Democrático. La consolidación de la democracia exige la reforma al proceso penal de modo que satisfaga las exigencias de un juicio público y contradictorio.” Continúa éste haciéndose cargo de la responsabilidad internacional que tiene el Estado frente a los derechos humanos que hasta ese minuto se vulneraban por la forma de llevar adelante el enjuiciamiento criminal.

El nuevo proceso penal traía como novedades al sistema el reconocimiento de las salidas alternativas, que, dependiendo de la gravedad del delito o de los intereses de las partes involucradas, permitía que los conflictos jurídicos no llegaran a un tribunal oral en lo penal y a una dictación de sentencia condenatoria que acarreará penas privativas de libertad, privilegiando una reintegración social del infractor o una reparación pecuniaria a la víctima en la medida de lo acordado; víctima que es puesta como sujeto activo del juicio si así lo prefiere, reconociendo el derecho que tiene a reparación al ser el motivo o el sujeto de infracción del derecho.

Para que el proceso penal funcione, se reestructuran las instituciones participantes, creando un organismo propio encargado de la investigación penal de manera preferente, cual es el Ministerio Público, que representa la pretensión del Estado y, por tanto, tiene en su poder la acusación delictual contra el imputado - la persona que es investigada por la comisión de un delito-, así como un organismo dedicado a la defensa jurídica de aquel investigado, que garantice una representación

profesionalizada y especializada independiente de la capacidad económica del sujeto en cuestión, como es la Defensoría Penal Pública.

El acceso a un abogado para garantizar la defensa del imputado, tal y como representamos con anterioridad, es un derecho que fue plasmado –y acondicionado debidamente- en la Constitución Política, pero es con la creación de esta nueva institucionalidad que toma un nuevo peso y una realidad patente en cuanto a un acceso debido a la justicia, en esta materia penal.

Asimismo, con los cambios a la forma de llevar adelante el juicio mediante la instauración primordial de la oralidad, muchos de los trámites escritos recurrentes en los procedimientos tradicionales, tales como las notificaciones, las pruebas de testigos, la interposición de recursos u otros, fueron reemplazados por intervenciones orales en audiencia, con traslados verbales e inmediatos, o por notificaciones por medios digitales gestionadas a través de las unidades administrativas propias de cada Tribunal

Sin embargo, y para pesar de todas las partes, la institucionalidad aún no es capaz de hacerse cargo de la necesidad de representación jurídica de las víctimas de delitos, quienes tienen pretensiones jurídicas legítimas que no pueden hacer presentes si es que no tienen acceso a un abogado particular. Proyectos han sido presentados³³ pero han quedado entrampados en la tramitación legislativa.

II.III.III Código Orgánico de Tribunales

Hemos dicho con anterioridad que los procesos o procedimientos son el vehículo por el cual podemos garantizar la efectividad del reconocimiento de un derecho o una pretensión jurídica. El Código Orgánico de Tribunales es el cuerpo legal que regula y establece la carretera donde ese

³³ Entre ellos, el boletín 5126-07, de trece de junio de dos mil diecisiete, que modifica el Código Procesal Penal en materia de medidas de protección a las víctimas y testigos, que a la fecha sigue en tramitación; el boletín 5408-07, que establece la obligación de otorgar defensa penal y asesoría jurídica a las personas naturales que han sido víctimas de delitos y que no pueden procurárselas por sí mismas, la que fue publicada como Ley N° 20.516, derivando en la reforma constitucional en idéntico texto al propio artículo 19 N° 3; el boletín 5839-07, de fecha veintinueve de abril de dos mil ocho, que crea el Fondo Nacional para la Representación de Víctimas de Delito, que fuera presentado por moción presidencial y que a la fecha figura archivado; el Boletín 8505-07, que modifica el Art. 83 del Código Procesal Penal, para fortalecer la situación procesal de la víctima que actúa como querellante, de fecha trece de agosto de dos mil doce, en tramitación; el Boletín 8810-07, de fecha cuatro de marzo de dos mil trece, que modifica el Código Procesal Penal con el fin de reforzar la protección de las víctimas, mejorar la función que desempeña el Ministerio Público y fortalecer la acción policial y la operatividad del sistema de justicia penal, que figura en tramitación, entre otros. Cada proyecto mencionado, figura entrampado en el segundo informe de la comisión de Constitución, Legislación, Justicia y Reglamento.

vehículo debe correr y quien mueva el banderín al empezarla y terminarla. Es donde se fija el detalle de los tribunales dependientes del Poder Judicial; su competencia, su conformación, las obligaciones a que están llamados los jueces y la forma en que deben éstos funcionar. Este Código, en funcionamiento desde la publicación de su ley, la Nº 7.421, promulgada con fecha quince de junio de 1943, y publicada en el Diario oficial el nueve de julio del mismo año, modificado numerosas veces, regula en sus diecisiete títulos (más el título final), materias de forma en la administración de justicia, tales como tribunales en el país, o la conformación del Escalafón de los funcionarios judiciales, los auxiliares de la administración de justicia, sus nombramientos, cargos, funciones y sanciones, la Corporación Administrativa del Poder Judicial; y materias que, si bien siguen siendo de forma, afectan a la efectiva defensa o aplicación de un derecho, como es su Título XVII, de la asistencia judicial y del privilegio de pobreza.

Este título, que va de los artículos 591 a 602, estando el 596 derogado, regula a grandes rasgos la forma de obtener el llamado privilegio de pobreza, que permite al -en sus términos- “litigante pobre” acceder a una tramitación sin costos, contando así con el derecho a que le sea asignado un abogado de turno por el juez, o el derecho a que los auxiliares de la administración de justicia, tales como receptores, notarios u otros, no cobren por sus servicios en la medida que éstos sean requeridos para la causa donde se hubiera otorgado el beneficio, entre otros.

Es imperativo indicar que, dentro de la disposición de los títulos en este código, el acceso a la justicia por los pobres –sin definición ni forma de entendimiento de esta palabra en particular- se contempla en el último de ellos. A nuestro juicio, queda plasmada de alguna manera el interés asistencialista existente para con los litigantes menesterosos en cuanto lo que les provee es un “privilegio”, una exención de una obligación o una ventaja exclusiva o especial que goza alguien por concesión de un superior o por determinada circunstancia propia -en términos de la Real Academia Española- más que una garantía al acceso igualitario al ejercicio de sus derechos o intereses jurídicamente relevantes.

Entendemos este asistencialismo como obsoleto para el contexto y realidad actuales. Ver al llamado “litigante pobre” ser asistido por orden del juez puede privarle de la decisión de su propia forma o intención de llevar adelante la resolución o planteamiento de su dilema jurídico, porque se pierde de vista su inherente dignidad como ser humano y como sujeto de derecho al mismo tiempo. Se entiende esta normativa más como un acto de un Estado paternalista que de un Estado garantista, que ya estando en el primer quinto del siglo XXI, es injustificable.

II.IV Regulación supraconstitucional.

El artículo 5 inciso segundo establece que “[E]l ejercicio de la soberanía reconoce como limitación el respeto a los derechos esenciales que emanan de la naturaleza humana. Es deber de los órganos del Estado respetar y promover tales derechos, garantizados por esta Constitución, así como por los tratados internacionales ratificados por Chile y que se encuentren vigentes”. En virtud de la interpretación de esta norma, se ha considerado que los acuerdos internacionales a los que el país se ha obligado y que en definitiva son ratificados por el Congreso -a fin de que tengan vigencia en el derecho nacional- son norma aplicable en Chile tal y como cualquier otro cuerpo legal.

Existe una discusión doctrinaria respecto al rango que tales convenios y tratados tienen en la jerarquía normativa interna, pero no es éste el lugar donde revisarla. Lo que sí podemos dar cuenta es de que, al menos en materia de derechos humanos, los tratados internacionales en vigor tienen la misma relevancia que la propia Constitución, si es que no más aún en la medida que el listado de derechos garantizados por ella sea restringido y no contemple algunos derechos fundamentalísimos que sí se consideren como tales por la comunidad internacional.³⁴ Por esta vía, entonces, se entienden incorporados al derecho nacional las normas y principios que contienen textos internacionales de suma importancia, no solo jurídica sino que política, en cuanto deban guiar todo gobierno en pie para su prudente respeto.

II.IV.I Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos de Naciones Unidas

El Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos fue adoptado por la Asamblea General de las Naciones Unidas por Resolución número 2200 el 16 de diciembre de 1966, en el Vigésimo Primer Período de Sesiones. Chile lo suscribió en la misma fecha, pero su ratificación ocurrió sólo el 10 de febrero de 1972, mediante el depósito del Instrumento de Ratificación en la Secretaría General de las Naciones Unidas. Con el quiebre constitucional del año siguiente a este acto, la promulgación del instrumento que incorporaría este tratado internacional a la legislación nacional aplicable se

³⁴ Sólo como muestra, por ejemplo, la noción de autodeterminación de la mujer respecto a su propio cuerpo, lo que incide en su decisión de abortar, lo que ha sido reconocido como un derecho humano de las mujeres y que nuestro país aún no reconoce plenamente en su articulado legal.

retrasó hasta el 30 de noviembre de 1976, y su publicación -y, por tanto, aplicación sustantiva- se hizo recién el 29 de abril de 1989, mediante el Decreto 778, lo que daría pie a su vigencia.

Explicar el porqué del establecimiento de este Tratado Internacional requiere de una ligera vuelta atrás en la historia de la humanidad. Fue en la Ilustración cuando la idea de fortalecer al individuo frente al Estado tomó fuerza y cuerpo. Esto llevó a la primera medida que fue establecer sistemas jurídicos y políticos en los que el estado reconocería a las personas cierta autonomía y se obligaba –nominalmente- a respetarlas. Así, se establecieron los primeros reconocimientos a la igualdad ante la ley, por ejemplo.

Sin embargo, se mantuvieron separaciones en grupos de la población que no cambiaron mucho (por ejemplo, el voto censitario y exclusivamente masculino, que dejaba fuera a la población no favorecida y a las mujeres) y el Estado no se obligaba a más que respetar los hechos en vez de participar activa y positivamente al respecto. De hecho, es recién en el siglo XX cuando se empieza a considerar la necesidad de un rol activo del Estado, que facilite y establezca condiciones en las que los derechos en el papel garantizados, sean debida y efectivamente ejercidos.

Ahora bien, si en el papel los derechos civiles y políticos tenían tiempo de establecidos, la realidad generada en el siglo XIX con la Revolución Industrial pronto dejó pequeña a la ley y las normas escritas. Los abusos generados por las condiciones de trabajo miserables forzaron a la creación de grupos de defensa y pensadores que, a la larga, dieron forma a los llamados derechos sociales, que no eran percibidos con la misma protección jurídica que los civiles y políticos, y a los que el Estado no consideraba como merecedores de su activa protección. Ello, por ser considerados más un auxilio y un beneficio social en favor de los necesitados que una fuente auténtica de derechos subjetivos susceptibles de respeto y coerción legal.

Es con las Guerras Mundiales que ciertos derechos considerados como intrínsecos al ser humano toman peso y forma, no distinguiendo si son políticos, civiles o sociales. Los instrumentos establecidos internacionalmente respecto al derecho de la guerra, conocido después como Derecho Humanitario, son los primeros elementos que dan bosquejo a un ideario de los Derechos Humanos. Sin embargo, con la creación de la Organización de las Naciones Unidas, que la tarea de establecer estándares mínimos de derechos asegurados para todo ser humano toma cuerpo y trabajo de cooperación internacional, plasmados en la Declaración Universal de Derechos Humanos de 1948.

El profesor Felipe González Morales nos dice al respecto: “El objetivo siguiente que se había trazado la Comisión de Derechos Humanos era la adopción de un tratado general en materia de derechos humanos. En pocos años, a principio de la década de los cincuenta, la comisión ya había elaborado un texto para ser sometido a la discusión de los Estados. Sin embargo, el asunto resultó mucho más complejo de lo anticipado. Sucedió, en efecto, que comenzó una disputa acerca de si debía adoptarse un solo tratado general de derechos humanos o si, en cambio, debería haber dos tratados con tales características: uno referido a los derechos civiles y políticos y otro a los derechos económicos, sociales y culturales, con un tratamiento diferenciado para ambos tipos de derechos, con grados distintos de exigibilidad y de mecanismos de supervisión de su cumplimiento. El Bloque de los estados socialistas reales sostuvo la primera tesis y el de los países occidentales la segunda.

Lo anterior trabó el asunto durante años. Sin perjuicio de ello, en el intertanto Naciones Unidas adoptó otros instrumentos en materia de derechos humanos (relativos a aspectos específicos), entre los que resaltaron la Convención contra el Genocidio y la Convención para la eliminación de Todas las Formas de Discriminación Racial. Además, la Comisión de Derechos Humanos de manera lenta pero creciente comenzó a emplear la Declaración Universal de Derechos Humanos como parámetro para evaluar algunas situaciones especialmente graves en la materia. Ello ocurrió especialmente a partir de la década de los sesenta, en relación con la práctica del Apartheid (segregación racial institucionalizada) en Rodesia y Sudáfrica y de otras formas de discriminación racial. Es importante resaltar cómo en este proceso evolutivo la Declaración Universal fue adquiriendo cada vez mayor vigor: a través del recurso constante a ella por parte de la Comisión y de la falta de objeción de los Estados a tal invocación, una serie de disposiciones de la Declaración pasaron a ser consideradas costumbre internacional, sin perjuicio de que su núcleo duro constituyera norma de *ius cogens*.

En el año 1966 se adoptan finalmente dos tratados generales de derechos humanos: el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. Concretándose las aspiraciones del Bloque Occidental, estos tratados efectúan una regulación diferenciada de los derechos a que se refieren: así, mientras el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos estableció de manera inequívoca la exigibilidad inmediata de los derechos en él reconocidos, su símil sobre DESC contempla una cláusula de progresividad para

alcanzar la plena efectividad de los derechos en él reconocidos. Durante mucho tiempo la opinión prevaleciente de que esto implicaba que los DESC no eran en rigor exigibles a los Estados. ”³⁵

Para efectos del estudio del acceso a la justicia, en el entendido de que este derecho parte (pero no se limita) como acceso a la jurisdicción, transcribiremos la norma en lo pertinente, a fin de analizarla a continuación. A nuestro juicio, y acorde a lo que se ha entendido al revisar esta materia, podemos radicar principalmente esta protección en los artículos 2 y 14.

Artículo 2.

1. Cada uno de los Estados Partes en el presente Pacto se compromete a respetar y a garantizar a todos los individuos que se encuentren en su territorio y estén sujetos a su jurisdicción los derechos reconocidos en el presente Pacto, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social.
2. Cada Estado Parte se compromete a adoptar, con arreglo a sus procedimientos constitucionales y a las disposiciones del presente Pacto, las medidas oportunas para dictar las disposiciones legislativas o de otro carácter que fueren necesarias para hacer efectivos los derechos reconocidos en el presente Pacto y que no estuvieren ya garantizados por disposiciones legislativas o de otro carácter.
3. Cada uno de los Estados Partes en el presente Pacto se compromete a garantizar que:
 - a) Toda persona cuyos derechos o libertades reconocidos en el presente Pacto hayan sido violados podrá interponer un recurso efectivo, aun cuando tal violación hubiera sido cometida por personas que actuaban en ejercicio de sus funciones oficiales;
 - b) La autoridad competente, judicial, administrativa o legislativa, o cualquiera otra autoridad competente prevista por el sistema legal del Estado, decidirá sobre los derechos de toda persona que interponga tal recurso, y a desarrollar las posibilidades de recurso judicial;
 - c) Las autoridades competentes cumplirán toda decisión en que se haya estimado procedente el recurso.

³⁵ González Morales, Felipe. *Sistema Interamericano de Derechos Humanos. Transformaciones y desafíos*. (Valencia, Editorial Tirant Lo Blanch, 2013). P. 383-384.

Artículo 14.

1. Todas las personas son iguales ante los tribunales y cortes de justicia. Toda persona tendrá derecho a ser oída públicamente y con las debidas garantías por un tribunal competente, independiente e imparcial, establecido por la ley, en la substanciación de cualquier acusación de carácter penal formulada contra ella o para la determinación de sus derechos u obligaciones de carácter civil. La prensa y el público podrán ser excluidos de la totalidad o parte de los juicios por consideraciones de moral, orden público o seguridad nacional en una sociedad democrática, o cuando lo exija el interés de la vida privada de las partes o, en la medida estrictamente necesaria en opinión del tribunal, cuando por circunstancias especiales del asunto la publicidad pudiera perjudicar a los intereses de la justicia; pero toda sentencia en materia penal o contenciosa será pública, excepto en los casos en que el interés de menores de edad exija lo contrario, o en las acusaciones referentes a pleitos matrimoniales o a la tutela de menores.

2. Toda persona acusada de un delito tiene derecho a que se presuma su inocencia mientras no se pruebe su culpabilidad conforme a la ley.

3. Durante el proceso, toda persona acusada de un delito tendrá derecho, en plena igualdad, a las siguientes garantías mínimas:

- a. A ser informada sin demora, en un idioma que comprenda y en forma detallada, de la naturaleza y causas de la acusación formulada contra ella;
- b. A disponer del tiempo y de los medios adecuados para la preparación de su defensa y a comunicarse con un defensor de su elección;
- c. A ser juzgada sin dilaciones indebidas;
- d. A hallarse presente en el proceso y a defenderse personalmente o ser asistida por un defensor de su elección; a ser informada, si no tuviera defensor, del derecho que le asiste a tenerlo y, siempre que el interés de la justicia lo exija, a que se le nombre defensor de oficio, gratuitamente, si careciere de medios suficientes para pagarlo;
- e. A interrogar o hacer interrogar a los testigos de cargo y a obtener la comparecencia de los testigos de descargo y que éstos sean interrogados en las mismas condiciones que los testigos de cargo;
- f. A ser asistida gratuitamente por un intérprete, si no comprende o no habla el idioma empleados en el tribunal;
- g. A no ser obligada a declarar contra sí misma ni a confesarse culpable.

4. En el procedimiento aplicable a los menores de edad a efectos penales se tendrá en cuenta esta circunstancia y la importancia de estimular su readaptación social.

5. Toda persona declarada culpable de un delito tendrá derecho a que el fallo condenatorio y la pena que se le haya impuesto sean sometidos a un tribunal superior, conforme a lo prescrito por la ley.

6. Cuando una sentencia condenatoria firme haya sido ulteriormente revocada, o el condenado haya sido indultado por haberse producido o descubierto un hecho plenamente probatorio de la comisión de un error judicial, la persona que haya sufrido una pena como resultado de tal sentencia deberá ser indemnizada, conforme a la ley, a menos que se demuestre que le es imputable en todo o en parte el no haberse revelado oportunamente el hecho desconocido.

7. Nadie podrá ser juzgado ni sancionado por un delito por el cual haya sido ya condenado o absuelto por una sentencia firme de acuerdo con la ley y el procedimiento penal de cada país.

Lo primero que debemos hacer notar después de la sucinta lectura de ambos artículos es que nos es ligeramente familiar la redacción. Debemos recordar que el Constituyente ocupó este instrumento como referencia para la redacción del artículo 19 numeral 3 de nuestra Carta Fundamental.

En cualquier caso, cabe señalar que el Artículo 2 ya transcrito da cuenta de una cierta invocación o llamado a un compromiso por parte de los Estados a no incurrir en prácticas indeseables internacionalmente, pero que no puede entenderse en ninguna forma como una norma obligatoria o imperativa. Esto puede ser tanto por el hecho de que estamos hablando de una norma de derecho internacional, cuya coercitividad en sí misma siempre es discutida por la efectividad de esa obligatoriedad de cumplimiento, tanto como por el hecho de que el Tratado es ambicioso en cuanto cantidad de miembros quiere lograr que adscriban a su texto, por lo que se ve obligado a ser más bien una guía para los países que tengan regímenes políticos o estructuras legales menos garantistas, a fin de que se alineen con los principios del Tratado en la medida de lo posible.

En su primer numeral, entonces, encontramos el principio de igualdad y no discriminación ante la ley, abogando por no hacer diferencias entre los sujetos de derecho por sus características e

individualidades. Este principio es esencial para la vida en sociedad y la protección de las personas ante sus intereses en la vida cívica y, aun así, es imperativo recalcarlo en todos los tratados internacionales y en todas las constituciones políticas por cuanto su función es tanto sancionatoria ante la discriminación deliberada como inspiradora en la medida de que su tarea es fijar estándares mínimos de comportamiento social y generación de normas legales que sean respetuosas de las diferencias individuales.

En su segundo numeral se da cuenta de lo mencionado anteriormente, en cuanto llama a los Estados a comprometerse a ajustar sus jurisdicciones internas a los lineamientos de las normas internacionales vigentes en la medida que a ellos les sea posible. Esto, reiteramos, por cuanto la misión del Tratado es lograr que la mayor cantidad de países lo suscriban, para así llegar a mayor cantidad de personas para garantizar y proteger. Por tanto, un texto autoritario generaría más reservas de los países que efectivos intentos de modernización de los regímenes políticos más rígidos a favor de sus propios ciudadanos.

El tercer numeral establece –nuevamente- un compromiso de los Estados a garantizar tres puntos principales: la posibilidad de las personas que vean vulnerados los derechos garantizados en ese mismo cuerpo legal puedan interponer algún recurso para lograr la protección ante ese ataque, aun cuando venga del propio Estado; el conocimiento y decisión de ese recurso por la autoridad competente, ya sea de naturaleza administrativa, judicial o legislativa; y la ejecución de lo decidido por dicha autoridad.

El análisis del artículo 14, por su parte, nos lleva a una verdadera guía de garantías procesales, que, si bien no se agotan en sí mismas, establece cuando menos ciertos pisos que las legislaciones nacionales debieran tener en sus cuerpos normativos. Aun cuando la sola lectura lleva a pensar que son presupuestos básicos en materia procesal, hay que recordar que la diversidad de naciones, realidades, institucionalidades y regímenes políticos a nivel global hace que estos requisitos, normales para algunos, sean sueños a cumplir por algunas naciones, y que la guía que esta serie de incisos proporciona, es la aspiración internacional a ciertos estándares de vida y relación humana garantizados para todos.

El numeral uno del mentado artículo da cuenta de la igualdad de todas las personas ante los tribunales o cortes de justicia que existan en cada país; del derecho a ser oído por ese tribunal o corte, que ofrezca como piso de funcionamiento la imparcialidad del juez, su competencia e independencia, ya sea que hablemos de materias civiles o penales. Habla del derecho a un juicio público en materia penal, salvo que las materias a tratar en él sean de sensibilidad específica que

traiga mayores perjuicios que beneficios su publicidad, como conflictos de familia o la calidad de menores de los involucrados. En definitiva, establece un primer marco regulatorio que busca, en buen chileno, rayar la cancha básica donde entrar a discutir y defender los derechos de las personas, sea cual sea la índole que ellas tengan.

El numeral dos establece la presunción de inocencia que debiera orientar cualquier proceso en que se esté hablando de algún delito cometido. Procesalmente hablando, esto significa que el acusado, imputado, procesado, reo o como quiera que las nomenclaturas nacionales denominen a quien está siendo investigado por la comisión de un delito, no puede ser tratado como el culpable definitivo e impedirle de tal forma el ejercicio de los derechos que como persona sin responsabilidad en el hecho tendría. Así, el tratamiento a su persona física no debe ser hostil ni justifica agresiones por las policías; su derecho a tránsito sigue intacto a menos que el tribunal donde se le enjuicie considere que su actuar o sus antecedentes no otorguen seguridad pública o represente un peligro de fuga razonable; debe tener la facultad de aportar prueba que acredite su inocencia o cuando menos configuren atenuantes, entre otros.

El numeral tres del artículo 14 establece una verdadera lista de garantías mínimas al enjuiciamiento de cualquier persona. Reiteramos encarecidamente que, aunque al leerlas parecen de toda lógica, las realidades de los distintos países miembros de la Convención hacen que éstas sean (o fueran) una aspiración a la que adecuar sus legislaciones nacionales, que no siempre pueden establecer lo mismo por las diferencias culturales, legales, económicas y políticas que imperan (o imperaban al momento de redactar este documento).

Su inciso primero establece como condición mínima que el acusado sepa el motivo y los fundamentos de qué se le acusa y por qué. El segundo, establece el derecho a preparar una defensa en un tiempo prudente y con asistencia de defensor. El inciso tercero indica el deber de un juicio sin dilaciones indebidas, que no aplacen indefinida y significativamente el momento de decisión. Ello, estimamos, por ser la certeza jurídica una de las mayores metas a cumplir por un juicio.

El inciso cuarto establece como garantía del acusado el estar presente en el juicio llevado en su contra, defendiéndose por sí mismo o por un letrado. También es una garantía para él tener conocimiento de la posibilidad de contratar u abogado de su confianza para que lo defienda o, en caso de imposibilidad de contratar uno, que se le pueda dar uno de oficio, para que no quede en indefensión.

El inciso quinto da cuenta de la posibilidad de interrogar a los testigos que lo acusan, de presentar a los propios que lo exculpen y que ambos sean interrogados de igual manera.

El sexto inciso establece la necesidad de contar con un intérprete gratuito para el caso que el acusado no conozca o no maneje el idioma que se ocupa en el tribunal. Este inciso, que puede perderse en la lectura rápida del artículo, toma fuerza cuando pensamos en los movimientos migratorios que se han llevado a cabo en el continente entero y que, a nuestro país en particular, han significado una apertura de puertas, dudas y conocimiento de otros países que no son de habla hispana y que, por tanto, dificultan tanto el auxilio legal como el enjuiciamiento penal o civil si así se da en los hechos.

El séptimo y último inciso del numeral tercero del artículo catorce establece que nadie puede ser obligado a declarar en su propia contra o a confesarse culpable. Este inciso, tememos, debió surgir por la existencia de presiones ilegítimas a los acusados para que dieran por terminado prontamente el juicio en su contra, bajo amenazas a su integridad física y/o psíquica o a la de sus familiares.

El numeral cuatro del artículo catorce hace un énfasis en la readaptación social de los menores que se vean envueltos en juicios penales. Debe recordarse que, por muy cruentos que sean los delitos en los que se vean envueltos, siguen siendo niños o jóvenes cuyos actos pueden o no haber sido sopesados o hechos plenamente a conciencia, en el entendido de haberse desarrollado y crecido en un entorno absolutamente hostil a una crianza respetuosa de los derechos de los menores (como los niños soldado, por ejemplo) y cuya responsabilidad última recae en el Estado al no garantizar un entorno adecuado para el desarrollo de la infancia.

El numeral cinco del mentado artículo establece el derecho a recurrir de la sentencia definitiva condenatoria de primera instancia. Establece una segunda revisión- o la necesidad de su existencia- a lo menos, en la forma que cada país establezca en su legislación interna. Entendemos que tal norma nace por el temor de la existencia de los errores judiciales, cuyo fundamento básico es la propia naturaleza humana. De igual forma, no establece un mínimo de instancias ni un máximo, ni la forma de constitución ni jerarquía de ellas. Así, no vulnera las legislaciones nacionales ni se impone por sobre tradiciones legales distintas que pudieran existir en el continente.

El numeral seis establece, justamente en atención a lo anterior, el derecho del condenado que luego fuera absuelto o indultado, a ser indemnizado por el error judicial que lo hubiese condenado por un delito y por el que, luego de nuevos antecedentes, se acreditara su inocencia. Establece, en cualquier caso, que esta indemnización no será procedente si el desconocimiento de estos hechos

exculpatorios fuera por obra o responsabilidad del propio condenado. Una suerte de no aprovechamiento del propio dolo, a nuestro juicio.

El último numeral del artículo, el séptimo, indica que una persona no puede ser juzgada y condenada dos veces por el mismo hecho. El principio penal por excelencia de Non bis in idem, fue recogido por un tratado internacional en todo su esplendor.

II.IV.II Convención Americana sobre Derechos Humanos

La Convención Americana de Derechos Humanos, también llamada Pacto de San José de Costa Rica, fue suscrita por nuestro país el 22 de noviembre de 1969, pero dado el quiebre constitucional del año 1973, sólo vino a ratificarse el 21 de agosto de 1990 mediante el depósito del correspondiente Instrumento de Ratificación ante el Secretario General de la Organización de los Estados Americanos (en adelante, OEA) y a promulgarse con fecha 23 de agosto de 1990, previa aprobación de Congreso Nacional de 14 de agosto de 1990, siendo publicada –y por tanto, entrando en vigor para nuestro ordenamiento jurídico- el 05 de enero de 1991 como Decreto 873 del Ministerio de Relaciones Exteriores.

Es un tratado internacional que, según la propia Corte Interamericana de Derechos Humanos, prevé derechos y libertades que tienen que ser respetados por los Estados Partes. Asimismo, la Convención establece que la Comisión y la Corte son los órganos competentes para conocer los asuntos relacionados con el cumplimiento de los compromisos contraídos por los Estados partes de la Convención y regula su funcionamiento.³⁶

Dicho instrumento internacional tuvo su origen, en palabras de Felipe González Morales, ex Comisionado y ex Presidente de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, en la intención inicial de la Organización de Estados Americanos de adoptar un tratado general sobre derechos humanos, siguiendo el itinerario de la ONU, que tres años antes de este Tratado, había logrado adoptar el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

³⁶ Corte Interamericana de Derechos Humanos. *ABC de la Corte Interamericana de Derechos Humanos: El qué, cómo, cuándo, dónde y porqué de la Corte Interamericana. Preguntas frecuentes.* (San José de Costa Rica, Corte IDH, 2018.) Disponible en <http://www.corteidh.or.cr/sitios/libros/todos/docs/ABCCorteIDH.pdf>

“En términos sustantivos, la Convención Americana se refiere de manera casi exclusiva a derechos civiles y políticos. Sus disposiciones en esta materia son, desde luego, más protectoras de tales derechos que el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos aprobado tres años antes, lo cual se aprecia del análisis de una serie de derechos, incluyendo el debido proceso y las garantías judiciales en general, la libertad de expresión, así como una serie de otros aspectos. Pero ello no es de sorprender, atendida la variedad de países signatarios del Pacto de la ONU, lo que obligó a la búsqueda de consensos. Lo que es más llamativo es que la Convención Americana supera también en el nivel de protección de algunos derechos al Convenio Europeo de Derechos Humanos, como ocurre, por ejemplo, a propósito del tratamiento de la libre expresión.

En cambio, la referencia a los derechos económicos, sociales y culturales en la Convención Americana es mínima. Solo se los menciona en dos disposiciones (artículos 26 y 42), sin que se contemple en forma expresa la posibilidad de iniciar casos específicos en relación a ellos”.³⁷

Este tratado internacional se enmarca en una institucionalidad llamada Sistema Interamericano de Derechos Humanos, que fuera creado mediante la adopción de una serie de instrumentos internacionales por parte de los Estados miembros de la Organización de Estados Americanos y que tiene por norte la promoción y protección de los Derechos Humanos. Se compone de dos órganos que velan por la debida observancia de esta protección: la Comisión Interamericana de Derechos Humanos y la Corte Interamericana de Derechos Humanos. La primera tiene como función principal el promover la observancia y la defensa de los derechos humanos, así como también el servir como órgano consultivo de la OEA en dichas materias. También recibe las denuncias de particulares u organizaciones relativas a violaciones a derechos humanos, examinándolas y adjudicando los casos a la Corte Interamericana de Derechos Humanos si cumplen con los requisitos de admisibilidad.

La Corte Interamericana, por su parte, es uno de los tres tribunales regionales de protección de los derechos humanos³⁸, y su objetivo, siendo una institución judicial autónoma, es aplicar e interpretar la Convención Americana, ejerciendo una función contenciosa (en que se incluye la resolución de los casos contenciosos y el mecanismo de supervisión de sentencias), así como tener una función garantista en cuanto puede dictar medidas provisionales de protección.

³⁷ González Morales, Felipe. *Sistema Interamericano de Derechos Humanos. Transformaciones y desafíos*. (Valencia, Editorial Tirant Lo Blanch, 2013). P. 38.

³⁸ Las otras dos son la Corte Europea de Derechos Humanos y la Corte Africana de Derechos Humanos y de los Pueblos.

Así las cosas, entonces, procederemos a transcribir las normas que a nuestro juicio plasman en este tratado el derecho de acceso a la justicia, para luego analizarlas tal y como en el acápite anterior.

Artículo 8. Garantías Judiciales

1. Toda persona tiene derecho a ser oída, con las debidas garantías y dentro de un plazo razonable, por un juez o tribunal competente, independiente e imparcial, establecido con anterioridad por la ley, en la sustanciación de cualquier acusación penal formulada contra ella, o para la determinación de sus derechos y obligaciones de orden civil, laboral, fiscal o de cualquier otro carácter.

2. Toda persona inculpada de delito tiene derecho a que se presuma su inocencia mientras no se establezca legalmente su culpabilidad. Durante el proceso, toda persona tiene derecho, en plena igualdad, a las siguientes garantías mínimas:

a) derecho del inculpado de ser asistido gratuitamente por el traductor o intérprete, si no comprende o no habla el idioma del juzgado o tribunal;

b) comunicación previa y detallada al inculpado de la acusación formulada;

c) concesión al inculpado del tiempo y de los medios adecuados para la preparación de su defensa;

d) derecho del inculpado de defenderse personalmente o de ser asistido por un defensor de su elección y de comunicarse libre y privadamente con su defensor;

e) derecho irrenunciable de ser asistido por un defensor proporcionado por el Estado, remunerado o no según la legislación interna, si el inculpado no se defendiere por sí mismo ni nombrare defensor dentro del plazo establecido por la ley;

f) derecho de la defensa de interrogar a los testigos presentes en el tribunal y de obtener la comparecencia, como testigos o peritos, de otras personas que puedan arrojar luz sobre los hechos;

g) derecho a no ser obligado a declarar contra sí mismo ni a declararse culpable, y

h) derecho de recurrir del fallo ante juez o tribunal superior.

3. La confesión del inculpado solamente es válida si es hecha sin coacción de ninguna naturaleza. 4. El inculpado absuelto por una sentencia firme no podrá ser sometido a nuevo juicio por los mismos hechos.

5. El proceso penal debe ser público, salvo en lo que sea necesario para preservar los intereses de la justicia.

Artículo 25. Protección Judicial

1. Toda persona tiene derecho a un recurso sencillo y rápido o a cualquier otro recurso efectivo ante los jueces o tribunales competentes, que la ampare contra actos que violen sus derechos fundamentales reconocidos por la Constitución, la ley o la presente Convención, aun cuando tal violación sea cometida por personas que actúen en ejercicio de sus funciones oficiales.

2. Los Estados Partes se comprometen:

a) a garantizar que la autoridad competente prevista por el sistema legal del Estado decidirá sobre los derechos de toda persona que interponga tal recurso;

b) a desarrollar las posibilidades de recurso judicial, y

c) a garantizar el cumplimiento, por las autoridades competentes, de toda decisión en que se haya estimado procedente el recurso.

De la sola lectura de los artículos anteriormente transcritos podemos percatarnos que el sentido es muy similar a lo establecido por el Pacto internacional de Derechos Civiles y Políticos de Naciones Unidas; punto que hemos mencionado con anterioridad al relatar el porqué del establecimiento de estos cuerpos jurídicos internacionales. No obstante lo anterior, indicamos acá que hay ciertas particularidades que pueden servir para nuestro análisis.

a) El Artículo 8, en su primer numeral, establece la necesidad de un tribunal imparcial, independiente y competente establecido con anterioridad al hecho, tanto para la sustanciación de cualquier acusación penal como para la determinación de derechos y obligaciones de orden civil, laboral, fiscal o de cualquier otro carácter. Esto es importante, porque la vulneración de los derechos humanos, por la historia más o menos reciente del continente entero, ha decantado en una afectación más bien física y vital de las personas, lo que no obsta a que dicha vulneración pueda

afectar otras materias del quehacer jurídico y que no por ello deben tomarse como menos importantes o de menor rango que las que se vislumbran en materia penal.

b) El mismo Artículo 8, en su numeral segundo, letra e, establece el derecho del inculgado a ser asistido por un defensor *proporcionado por el Estado*, remunerado o no según la legislación interna, si el inculgado no se defendiere por sí mismo ni nombrare defensor dentro del plazo establecido por la ley (la cursiva es nuestra). El tratado hace responsable al Estado de la defensa de los inculgados que no puedan proveerse defensa por sí mismos, en cuanto órgano detentor del poder y de la ejecución de las leyes; no así el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos de Naciones Unidas, que deja la redacción del mismo articulado un poco más laxa: “siempre que el interés de la justicia lo exija”.

c) El Artículo 25, en su numeral uno, establece el derecho a un recurso sencillo y rápido –u otro recurso efectivo- ante los jueces o tribunales competentes que ampare a las personas contra actos que violen sus derechos fundamentales reconocidos por la Constitución, la ley o la presente Convención, *aun cuando tal violación sea cometida por personas que actúen en ejercicio de sus funciones oficiales*. (La cursiva es nuestra).³⁹ Esta prevención fue de vital importancia en momentos de quiebres constitucionales en que los aparatos judiciales de los países latinoamericanos se caracterizaron, tristemente, por su pasividad y hasta desidia en la investigación y sanción de las vulneraciones de derechos humanos por parte de órganos represivos del propio Estado, aun mediando la existencia de recursos jurídicos debidamente impetrados ante los órganos competentes. Así también, la norma contempla el uso de recursos contra la actividad que pudiera impetrarse al Estado por el accionar oficial de sus instituciones o funcionarios, como puede ser la violencia policial excesiva o la represión e incautación indebida de miembros de las Fuerzas Armadas, en su caso.

II.IV.III Tribunal Europeo de Derechos Humanos

Con anterioridad revisamos tratados internacionales que son tanto generales a las naciones todas como particulares a nuestra región. Sin embargo, para efectos comparativos, es interesante tomar como prisma al Tribunal Europeo de Derechos Humanos en la medida que sus decisiones han logrado

³⁹ El artículo en comento habla de derechos fundamentales y no de derechos humanos. Para valorar la diferencia sustancial entre ambos conceptos, véase el Capítulo Uno del presente trabajo.

establecer parámetros con anterioridad a nuestras propias Cortes Internacionales, que pueden ayudar a orientarnos en el estudio del acceso a la justicia, finalidad última del presente trabajo.

Como antecedentes, el Tribunal Europeo de Derechos Humanos, también llamado Corte Europea de Derechos Humanos o Tribunal de Estrasburgo, es el Tribunal destinado a enjuiciar, bajo determinadas circunstancias, las posibles violaciones de los derechos reconocidos en el Convenio Europeo de Protección de los Derechos Humanos y de las Libertades Fundamentales (CEDH) y en sus Protocolos por parte de los Estados parte de dicho Convenio.⁴⁰

Fue establecida en 1959 para ratificar el Convenio Europeo para la Protección de los Derechos Humanos y de las Libertades Fundamentales, pudiendo accionar ante ella todo individuo, familiar de un afectado o grupos de víctimas que hayan visto vulnerados sus derechos, en la medida que el país contra el que deban actuar haya ratificado la Convención Europea de Derechos Humanos.

Administrativamente, la Corte está compuesta por 47 jueces (uno por cada Estado que haya firmado el acuerdo), los que son elegidos por la Asamblea Parlamentaria del Consejo Europeo de una terna previa de nominación por cada Estado, y duran en sus cargos por 9 años.⁴¹

En la materia en específico que nos interesa, la Corte Europea ha desarrollado una doctrina respecto a la noción de acceso a la justicia que ha ido más allá del mero establecimiento de un derecho a la comparecencia o a la sentencia.⁴² Puede resumirse en cuatro puntos centrales:

a) Noción de un “nuevo derecho de acceso a la justicia”

En el fallo *Hornsby v/s Grecia*, de 1997⁴³, la Corte sostuvo que la ejecución forzosa forma parte del contenido básico del derecho fundamental de acceso a la justicia o tutela judicial. En la redacción

⁴⁰ Fundación Acción Pro Derechos Humanos. “Tribunal Europeo de Derechos Humanos”. <http://www.derechoshumanos.net/tribunales/TribunalEuropeoDerechosHumanos-TEDH.htm>. Consultado el 05-03-2018.

⁴¹ IFEX. “Corte Europea de Derechos Humanos”. https://www.ifex.org/campaigns/european_court_human_rights/es/. Consultado el 05-03-2018.

⁴² Vargas Pavez, Macarena. “Investigación exploratoria sobre la ejecución civil en América Latina”. *Aportes para un diálogo sobre el acceso a la justicia y reforma civil en América Latina*. (Santiago, Centro de Estudios de Justicia de las Américas, agosto de 2013). P. 167-216.

⁴³ El caso, a grandes rasgos, es el siguiente: Un matrimonio británico –los *Hornsby*- pidió autorización para instalar un centro de idiomas en la isla de Rodas en 1984. El permiso fue denegado por la autoridad competente (el Ministerio de Educación) por cuanto la normativa vigente solo permitía a personas con nacionalidad griega abrir este tipo de lugares. El matrimonio acudió a las autoridades correspondientes, quienes volvieron a negar la autorización. Fueron entonces a la Corte de Justicia de las Comunidades Europeas en 1988, ganando el caso y generando una sentencia condenatoria para Grecia. Sin embargo, las autoridades siguieron negando la autoridad aún con esa resolución en conocimiento, lo que gatilló que el Consejo de Estado griego fuera quien se pronunciara favorablemente al matrimonio. Sin embargo, por las particularidades del proceso contencioso administrativo de ese país, la sentencia siguió sin ejecutarse por la Administración del Estado, lo que significó una segunda demanda del matrimonio, pero esta vez, ante el Tribunal Europeo de Derechos Humanos.

indica que “El Tribunal recuerda que [...] el derecho de acceso, a saber, el derecho a apelar a un Tribunal en materia civil, constituye un aspecto esencial. Sin embargo, este *derecho será ilusorio si el ordenamiento jurídico interno de un Estado contratante permitiera que una sentencia judicial definitiva y obligatoria quedara inoperante en detrimento de una parte*. En efecto, no se entendería que el artículo 6.1 describiera en detalle las garantías del procedimiento –equidad, publicidad y celeridad– otorgadas a las partes y que no protegiera la ejecución de las decisiones judiciales; si este artículo se refiriera exclusivamente al acceso al juicio y el desarrollo de la instancia, esto correría el riesgo de crear situaciones incompatibles con el principio de la preeminencia del derecho que los Estados contratantes se han comprometido a respetar ratificando el Convenio”. En otro de sus acápites establece: “El artículo 6 de la Convención Europea de Derechos Humanos establece no sólo que los fallos deben ser dictados bajo estándares de justicia, sino que además estos están hechos *para ser efectivos*” (la cursiva es nuestra).

Así las cosas, se empieza entonces a ampliar lo que debe entenderse como acceso a la justicia, integrando un elemento esencial que suele olvidarse: la ejecución de lo decidido.

b) Doctrina de las obligaciones positivas de los Estados.

La Corte ha sostenido que los estados tienen el deber de organizar sus sistemas judiciales, de modo de permitir que los tribunales puedan cumplir con los requerimientos del artículo 6 de la Convención Europea. A través de fallos como el de *Soering v/s Reino Unido de 1989*,⁴⁴ la Corte ha señalado que la Convención no está destinada a proteger derechos para que sean teóricos o ilusorios, sino que derechos que sean prácticos y efectivos, debiendo el Estado proporcionar la infraestructura

⁴⁴ Los hechos de este caso, sucintamente, son los siguientes: Jens Soering, de nacionalidad alemana, fue detenido en 1986 en Inglaterra por el delito de estafa, junto a su pareja Elizabeth Haysom, de nacionalidad canadiense. Sin embargo, ambos venían de Estados Unidos, donde se llevaba un juicio en su contra por el asesinato de los padres de ella el año anterior. En junio del 86 un jurado de Virginia condenó a Soering a muerte por este homicidio, por lo que el gobierno de Estados Unidos solicitó la extradición de ambos en agosto de ese año, en aplicación del Tratado anglo-americano sobre extradición de 1972. En marzo de 1987, la República Federal de Alemania solicitó igualmente la extradición del recurrente, sobre la base de un Tratado celebrado con Gran Bretaña en 1872. Ante la imposibilidad de obtener, por parte del Reino Unido, el compromiso de que no sería condenado a la pena capital en caso de ser extraditado a Estados Unidos y declarado culpable, o al menos el compromiso de que la eventual pena capital no sería ejecutada, el demandante solicitó a las autoridades británicas que denegasen la petición estadounidense de extradición. La solicitud del demandante fue denegada, y éste acudió a la antigua Comisión Europea de Derechos Humanos el 8 de julio de 1988, alegando que, ante la ausencia de garantías sobre la no ejecución de la pena capital, y toda vez que su extradición a Estados Unidos conllevaría muy probablemente dicha condena, la consiguiente estancia en el “corredor de la muerte” equivalía a sufrir penas o tratos inhumanos o degradantes. Si bien alegó también la posibilidad de otras vulneraciones, logró que la Comisión de Derechos Humanos Europea sugiriera que el caso se llevara ante el Tribunal Europeo de Derechos Humanos. Cuando éste conoció los hechos, reconoció que, aunque no puede afirmarse que la pena de muerte constituye, por sí misma, un trato inhumano o degradante prohibido por el artículo 3 del Convenio, las circunstancias que acompañan una condena a muerte pueden en ciertos casos incluirse en el ámbito de aplicación de dicho artículo, que era lo que Soering en definitiva planteaba.

necesaria y los medios idóneos para la efectiva realización de las resoluciones judiciales, incluso a través de la fuerza pública si fuera requerido.

De esta manera, entonces, se entiende como existente la obligación positiva del Estado de hacer efectiva la aplicación de justicia, aún en su contra; generando y creando los elementos que lleven a la práctica los derechos que en el papel son reconocidos.

c) Principio de eficacia y derecho a un plazo razonable.

La Corte considera que la exigencia de razonabilidad de los plazos no excluye a las fases posteriores a la declaración de mérito. Es más, ellas debieran ser desarrolladas en un tiempo razonable, si es que reconocemos a la ejecución de las sentencias como una parte integral de un derecho a un juicio justo bajo lo que indica el artículo 6 de la Convención.

En esta materia, tanto la Corte Europea como la Corte Interamericana consideran que la razonabilidad de los plazos no puede determinarse en abstracto y con anterioridad al juicio, sino que depende del caso concreto en virtud de la complejidad del asunto, de la actuación procesal de los interesados y el comportamiento de las autoridades judiciales.

Si ligamos este principio al del debido proceso, podemos concluir que el Estado está obligado a erradicar la demora en la administración de justicia y propender hacia una correcta y eficaz aplicación, evitando las demoras injustificadas o excesivas.

d) Sistemas “balanceados” entre acreedores y deudores.

El caso *Olsby vs. Suecia*⁴⁵ de 2012 dio pie para que se estableciera como principio el que, aunque el acreedor tenga el derecho de exigir el cumplimiento de la obligación existente en su favor en forma pronta y ágil, también el deudor debe ver sus intereses protegidos en forma adecuada. Esto es, por mucho que esté moroso en el cumplimiento de una obligación, al deudor debe respetársele el derecho

⁴⁵ En este caso, un ciudadano sueco fue demandado ejecutivamente por el Estado sueco por una deuda de impuestos ascendente a la fecha a unos 110.000 euros. Luego de la notificación y el requerimiento de pago, se le notificó por escrito que le había sido embargada de su cuenta bancaria la cantidad de 950 euros y que tenía un plazo de tres semanas para apelar dicha medida. Sin embargo, el señor Olsby estaba de vacaciones fuera del país y se enteró de dicho embargo recién cuando llegó. Como el plazo contado desde la notificación había transcurrido, la autoridad ejecutante pagó el monto al acreedor (el Estado), aun cuando el afectado presentó su apelación dentro del plazo de tres semanas desde que él tomara conocimiento del acto. Tanto esta apelación como las siguientes ante autoridades internas jerárquicamente superiores fueron infructuosas, así que se presentó el caso ante el Tribunal de Estrasburgo. Éste decidió que los hechos habían vulnerado el derecho de tutela judicial efectiva pues, aunque la Corte estaba de acuerdo con la noción de que “los acreedores tienen un interés para hacer valer sus derechos de forma rápida y eficiente, también considera que los deudores tienen que ser capaces de proteger correctamente sus intereses”.

a la propiedad, a la privacidad y al respeto a su persona y bienes en cuanto le sea exigible la entrega de su información financiera y/o el paradero de sus activos.

Esto significa, a ojos de la doctrina, que tanto el acreedor debe ser razonable en los medios que ocupa al momento de hacer cumplir la obligación que se le adeuda, sin caer en abusos o en desproporciones frente a los bienes o capacidad del deudor; como también el deudor tiene un deber de honestidad, transparencia patrimonial, veracidad y colaboración, en el sentido de no esconder sus bienes para evitar un cumplimiento que pudiera perjudicarle patrimonialmente en términos que no fueran de su particular agrado. La existencia de la facilitación de convenios que permitan llevar a un cumplimiento forzado menos hostil es una muestra de esta aspiración.

Así las cosas, los parámetros que la Corte Europea de Derechos Humanos ha desarrollado con el tiempo hace ya más de 20 años de manera consistente pueden ser parámetros que también la Corte Interamericana de Derechos Humanos aplique en la resolución de sus casos y que, por tanto, puedan ser aplicados por los tribunales nacionales en cuanto sean derechos humanos los afectados en sus resoluciones.

II.IV.IV Convención de Viena sobre el Derecho de los Tratados

Es importante señalar, por último, el hecho de que ningún tratado internacional de los anteriormente expuestos tendría valor imperativo en nuestro regulamiento interno si es que este tratado no estuviera ratificado y en vigor por la expresa intervención del artículo 5 inciso segundo de la Constitución de la República.

La Convención de Viena sobre el Derecho de los Tratados se suscribió en Austria el 23 de mayo de 1969, y comenzó a regir el 27 de enero de 1980, aunque en Chile su vigor empezó el 9 de mayo de 1981, previa aprobación de la Junta de Gobierno y con expresas reservas al apartado segundo del artículo 62 del mentado instrumento.

Dicho documento, que busca en su texto la codificación del derecho internacional consuetudinario de los tratados, sustenta y legitima a nuestro juicio el cumplimiento imperativo de las normas establecidas en otros tratados internacionales de importancia a los que nuestro país está obligado a respetar y hacer cumplir, como la protección a los Derechos Humanos, a los Derechos de la Infancia u otros.

En lo particular, el artículo 27 de su texto indica, respecto al derecho interno y la observancia de los tratados: “Una parte no podrá invocar las disposiciones de su derecho interno como justificación del incumplimiento de un tratado. Esta norma se entenderá sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 46”. De esta manera, y en palabras de Nogueira Alcalá nuevamente, “los principios imperativos del derecho internacional han sido incorporados al derecho interno mediante la Convención de Viena sobre Derecho de los Tratados. (...) La jurisprudencia chilena ha reconocido expresamente el carácter imperativo del principio *pacta sunt servanda* y de *bona fide* contenidos en el artículo 26 (...) y 27.” En dicha línea, expresa que “la Corte Suprema de Justicia de Chile, en su fallo del 26 de octubre de 1995, afirmó que ‘es un principio reconocido universalmente que las naciones civilizadas no puede invocar su derecho interno para eludir obligaciones y compromisos internacionales acordados por dichos tratados, lo que ciertamente de producirse sí debilitarían el estado de derecho’.”⁴⁶

La relevancia de este Tratado en el derecho internacional, y en nuestro país en particular, es innegable e importantísima. Este instrumento es una de las piedras angulares que logra el cumplimiento de otros tratados – como por ejemplo, los que aceptan jurisdicciones internacionales, o tratados de Derechos Humanos-, y en virtud de los cuales los Estados no pueden negarse a cumplir sus disposiciones o a incorporar a su derecho interno los mandatos que éstos establecen. Ello, por tener en su cuerpo normas consuetudinarias codificadas que, por el hecho de estar escrituradas, refuerzan su aplicación general.

⁴⁶ Nogueira Alcalá, Humberto. “La concepción de constitución, el bloque de constitucionalidad de derechos fundamentales y el control de convencionalidad en la práctica jurisprudencial del Tribunal Constitucional y la Corte Suprema de Justicia”. En *Derechos Fundamentales, libro homenaje al profesor Francisco Cumplido Cereceda*. (Santiago, Editorial Jurídica de Chile, marzo de 2012). P. 242.

III CAPÍTULO III. RELACIÓN DEL DERECHO DE ACCESO A LA JUSTICIA CON OTROS DERECHOS GARANTIZADOS CONSTITUCIONALMENTE.

Habiendo ya analizado lo que la legislación nacional indica como igualdad en el acceso a la justicia (o más bien, si nos ceñimos al texto constitucional, el acceso imparcial y ajustado a derecho a una intervención judicial o administrativa), debemos tener en cuenta un par de puntos. Primero, que la igualdad de acceso a la justicia no es una isla conceptual dentro de nuestra constitución, sino que, más bien, se ubica dentro de un grupo de normas que pueden ser agrupadas como isonomías en distintos ámbitos. Segundo, que existe en materia de igualdad, al menos teóricamente, una relación de género a especie entre varias de ellas, las que analizaremos a continuación. Y tercero, si bien el acceso a la justicia garantiza un acceso igualitario a tribunales (o a la entidad determinada para discernir un conflicto de relevancia jurídica) independiente de la situación social o económica, se ha hecho uso de manera utilitaria de uno de los derechos más resguardados en nuestro ordenamiento jurídico para poder acceder a cierto sentido de justicia con respecto a otros derechos que no son protegidos de la misma manera por ser entendidos como sociales y, por tanto, inexigibles en primera instancia. Nos estamos refiriendo así al derecho de propiedad.

Por tanto, en este capítulo, nos encargaremos de revisar la relación que el acceso a la justicia tiene con el derecho a la igualdad ante la ley y el derecho de propiedad. O cuando menos, a sus garantías constitucionales.

III.I Igualdad ante la ley y Acceso a la Justicia.

Antes de analizar el precepto constitucional, debemos dar un paso atrás y entender que la noción de igualdad no es unívoca pero que sí es uno de los conceptos jurídicos que, al igual que la justicia, no tienen su origen necesariamente en el intelecto y raciocinio humano, sino que más bien surgen visceralmente de las personas en un sentido más instintivo que moral. La igualdad nace de la concepción básica de igual dignidad de toda persona humana, entendiendo que ésta, por el sólo hecho de existir, no vale más ni menos que cualquiera otra que hubiere nacido antes o viniera después. Es un principio que la Historia misma ha dado cuenta que no tiene larga data, aunque en la actualidad todo Occidente lo considere como fundamento básico de la conformación social.

Siempre la dignidad de la persona está por sobre todo otro principio o valor, nos dice el profesor Nogueira Alcalá. Ninguna norma jurídica ni aún un derecho que la persona desee hacer exigible puede ir en contra de la dignidad humana, ya que esta constituye su propio fundamento y un mínimo de humanidad respecto del cual no está permitido realizar diferenciaciones.⁴⁷ Así las cosas, podemos reconocer esta afirmación en el artículo primero de nuestra Constitución Política: “Las personas nacen libres e iguales en dignidad y derechos.” Que sea lo primero que establezca la piedra angular de nuestro ordenamiento jurídico da cuenta de un principio que permea el sentido de toda la normativa que en el país se pueda crear y aplicar, estableciendo así, y como primer acto, la igualdad jurídica en nuestra nación.

Sin embargo, con esta garantía, al reconocer que emana de la propia naturaleza humana y cuyo respeto es primordial, se da la situación de que tiene, al menos regulatoriamente hablando, múltiples prismas. Uno de ellos que debemos tener en cuenta es el hecho de que: a) las personas son iguales por el sólo hecho de existir, pues esta noción surge de su propia dignidad como seres humanos, y b) las personas tienen titularidad sobre el *bien jurídico igualdad*, el que se entiende como el derecho de toda persona a no ser discriminado por razones de carácter subjetivo u otras jurídicamente relevantes.

La igualdad suele tener dos niveles de reconocimiento: la igualdad *en* la ley y la igualdad *ante* la ley.

La igualdad en la ley, en palabras de Nogueira Alcalá, refiere a la igualdad como derecho fundamental, a su eficacia vinculante frente al derecho, frente al legislador. En palabras de Cea Egaña, significa que el conjunto de los deberes, derechos y garantías del ordenamiento jurídico sea de contenido o sustancia igual o semejante para todos los sujetos a quienes se les aplique.

La igualdad ante la ley, en cambio, se refiere a la eficacia de los mandatos de la igualdad en la aplicación en el ámbito administrativo, en el ámbito jurisdiccional y en la relación entre particulares⁴⁸. En palabras de Cea Egaña, refiere al derecho de las personas a ser tratados igual por los órganos encargados de interpretar y aplicar la ley para llevarla a efecto. Hernán Molina Guaita nos indica que significa que deben contemplarse las mismas normas jurídicas para todas las personas que se

⁴⁷ Nogueira Alcalá, Humberto. *Derechos Fundamentales y Garantías Constitucionales*. Tomo II, tercera edición. (Santiago, Ed. Librotecnia, 2013). P. 220.

⁴⁸ Nogueira Alcalá, Humberto. *Derechos Fundamentales y Garantías Constitucionales*. P. 221.

encuentren en análogas situaciones de hecho. Nos agrega, además, que esta noción es un principio fundamental de la seguridad jurídica, puesto que por él se asegura a las personas igual tratamiento jurídico con todos aquellos que están en las mismas condiciones.⁴⁹

Cea Egaña⁵⁰ nos dice al respecto que podemos encontrar tres periodos primordiales en el desarrollo de la igualdad ante la ley. El primero, que llamaremos de reconocimiento natural, refiere al “reconocimiento de la igualdad como valor natural, con proyección en lo ideológico o sociológico de la persona humana”. Así, y teniendo su base en la Revolución Francesa y en la independencia de los Estados Unidos de Norteamérica, se sostiene que todos los individuos del género humano, sin distinción alguna, son iguales por su naturaleza, es decir, esencialmente semejantes. Esto conlleva que las distinciones entre las personas no pueden tener su base en las diferencias de raza, sexo, origen, idioma, religión, cultura, diferencia política o económica. Esto llevó de la mano progresivamente al reconocimiento ideológico, por ejemplo, de que la esclavitud debía ser abolida, lo que nuestras Constituciones políticas reconocieron tempranamente.

El segundo período, que llamaremos de reconocimiento legal, incorpora la realización filosófica a que se había arribado en el período anterior, a los cuerpos normativos fundantes de cada nación. Así, progresivamente, se fueron abriendo los caminos a formas de inclusión de las personas que habían sido dejadas atrás (no sin resistencia de buena parte de la gente que ya gozaba de un reconocimiento a su favor), tales como las mujeres y el derecho a voto, o la anulación legal de la esclavitud. El derecho de igualdad, incorporado a las Constituciones, obliga al legislador a eliminar -al menos jurídicamente- las diferencias que en los hechos existen, tales como las basadas en sexo, estirpe, edad o condición (tal como nos lo indica el Código Civil, por ejemplo). Esta etapa lleva a que la ley se encarne en hechos, y el derecho de igualdad sea garantizado para que tenga real eficacia y genere la seguridad jurídica que debiera tener aparejado.

El tercer periodo, que el profesor llama de igualdad justa, da cuenta de la adquisición del concepto de igualdad de una dimensión valórica más intensa y sustantiva. Las declamaciones que los textos legales hacen de eliminar barreras y establecer que toda persona es igual a otra no siempre tiene su asidero en lo que en la realidad ocurre. Existen grupos disminuidos o en condiciones adversas que reclaman abiertamente por las vejaciones de que son víctimas aun cuando hay una garantía constitucional que debiera ampararlos. Esta etapa da lugar a preguntas más

⁴⁹ Molina Guaita, Hernán. *Derecho Constitucional*. 11ª. Edición. (Santiago, Thomson Reuters, 2011). P. 263.

⁵⁰ Cea Egaña, José Luis. *Derecho Constitucional Chileno*. P. 130 y ss.

complejas que los periodos anteriores no se hicieron siquiera. Cea da como algunas razones a la complejidad de esta etapa, las siguientes:

a) La igualdad remite a un supra valor, cual es el valor de la justicia como finalidad del Derecho y de la ley que lo refleja o manifiesta en concreto. Eso conlleva a que el concepto de igualdad en sí mismo no lleve aparejado un criterio de decisión ni una idea autosuficiente. La igualdad, por igualdad, puede perfectamente ser injusta.

b) De lo anterior, y buscando entonces qué es lo que da sentido a la igualdad, damos cuenta del sentido relacional del concepto. La igualdad por sí misma no vale mucho sino hasta que la ponemos al lado de algo que nos permita hacer una comparación y/o establecer una relación. Textualmente, el profesor indica que “es la *relación* de igualdad o desigualdad, o sea el vínculo que media entre ambas situaciones, el que se erige en el criterio esencial para decidir, caso a caso, si se ha o no respetado por la ley u otra norma jurídica el principio de isonomía⁵¹.” Más adelante, y citando a Norberto Bobbio, nos indica que “No siempre y sin más, por ende, la desigualdad es injusta ni la igualdad resulta ser justa. Ambos aspectos tienen, inevitable o innecesariamente, que ir enlazados. La igualdad justa reclama, con idéntico vigor, que se hagan diferencias para que exista justicia, como también que se formulen igualaciones o equiparaciones para que desaparezcan, en la mayor medida posible, las diferencias ilegítimas”.⁵²

c) De todo lo enunciado anteriormente, parece necesario entender o cuando menos preguntarse qué entenderemos entonces por justicia, ya que es en base a tal concepto que la isonomía toma forma. Santo Tomás de Aquino, en la cuestión 90 de su Suma Teológica, resuelve que Justicia es la actitud permanente, verdadera virtud de dar y restituir a cada cual lo que le pertenece. Sin embargo, si sólo nos ceñimos a lo que el Derecho indica como fórmula para determinar a quién pertenece cada cosa y a quién se debe restituir otra, podemos caer en el equívoco de pensar que toda norma que disponga esa solución es justa, aunque en los hechos adolezca de más vicios. La justicia, después de todo, es la que nos permite distinguir lo recto de lo torcido, lo antojadizo de lo fundado o, a la larga, la aspiración legítima de un mero abuso de poder. Por eso, al ocupar la definición tomista como regla de criterio, en cada caso singular, es la igualdad en su concepto relacional la que establece los parámetros de hecho en que el silogismo judicial

⁵¹ Cea Egaña, *Derecho Constitucional Chileno*, P. 131.

⁵² Cea Egaña, *Derecho Constitucional Chileno*, P. 131, citando a Norberto Bobbio: *Igualdad y Libertad*. (Barcelona, Ed. Paidós, 1993), P. 165.

juega su papel, evitando aplicar las discriminaciones que en los hechos existen y que el derecho busca eliminar.

d) “El concepto de igualdad justa deja de relieve que la dificultad no está en hallar la isonomía en cuanto criterio matriz, sino que en cumplir la *fórmula aristotélica*, clave de la filosofía práctica. Según ésta, hay que tratar de igual manera, o con idénticos resultados, a quienes son iguales, y de manera distinta a quienes son desiguales. En otras palabras, la igualdad exige realizar diferencias, pero también nivelaciones o equiparaciones que supriman, reduzcan o alivien esas disimilitudes cuando son impuestas, esto es, si constituyen discriminaciones o distinciones arbitrarias.⁵³ Ahora bien, ¿cómo se establecen diferencias en la ley que no sean arbitrarias ni establezcan parámetros de equiparación injustos para poder resolver los conflictos jurídicos? Ahí es cuando se establece, al menos doctrinariamente, una regla de oro para el legislador: la causa o motivo que se tenga para establecer una diferenciación entre sujetos o hechos debe ser clara, legítima y *demostrablemente razonable*. Reconocemos que tal parámetro queda abierto a cualquier interpretación por ser amplio en su fundamento, pero podemos agregar dos puntos que ayudan a sostenerlo y resolverlo. Uno, que es la legitimidad del fin a obtener, al establecer una diferenciación, es la que ayuda a no tenerlo por discriminatorio o arbitrario; aunque eso no signifique nada por sí mismo sino hasta que se aplique a un caso concreto. Dos, que para lograr entender como justa en el hecho concreto la diferenciación que la norma hizo en un inicio y que razonablemente entendió fundada, se termina remitiendo a la equidad –justicia en relación con cada caso específico- como criterio de interpretación último de la norma.

La doctrina está considerando un cuarto período de evolución del concepto, nacida de la idea de la igualdad justa, y refiere a la igualdad de oportunidades. Cea la define como “aquella isonomía que presupone la existencia de personas naturales en situación de desventaja objetiva, sea social, económica o política, frente a otras de la misma nación, región, provincia o comuna, las cuales se hallan en distinta condición. Tal desventaja objetiva impide a quienes la padecen ejercer los derechos y oportunidades de progreso y desarrollo que tienen las demás personas de la misma sociedad civil. (...) es deber de la solidaridad, que incumbe cumplir no solo al Estado, sino que a los individuos y grupos de la sociedad civil entera, darles o dispensarles beneficios o privilegios a esas personas desaventajadas, precisamente para sacarlas del rezago en que se hallan.”⁵⁴

⁵³ Cea Egaña, *Derecho Constitucional Chileno*. P. 132.

⁵⁴ Cea Egaña, *Derecho Constitucional Chileno*. P. 134.

El origen de este concepto viene de la filosofía moderna de orientación neoliberal o del liberalismo social, teniendo de base autores como Hayek y Rawls, entre otros, y tiene claridad en señalar que igualar las condiciones de la gente en desventajas no asegura que efectivamente salgan adelante, pero cuando menos les deja en condiciones de pelear su camino con quienes han sido más favorecidos que ellos.

Debemos reconocer en esta cuarta oleada una cercana relación de con el concepto de meritocracia, pues aspira a que, si todos parten con las mismas herramientas (ya sea porque nacieron con ellas, ya sea porque el Estado o la sociedad toda se las entregaron), la única diferencia entre lograr los objetivos y la realización personal o no, quedará en el compromiso, el esfuerzo y la responsabilidad que cada quien le dedique.

Así las cosas, se reitera la necesidad de entender que el concepto de igualdad tiene sentido sólo cuando se refiere a relaciones humanas, no logrando un sentido absoluto por sí mismo; debiendo además entenderlo subordinado a la justicia, para legitimarlo a través de ella.

En nuestro ordenamiento jurídico constitucional, al menos, la igualdad impregna el sentido de varias normas establecidas, ya sea como garantías, ya sea como normativa de fondo. Entre ellas contamos las siguientes:

- i) Artículo 1, inciso primero: Las personas nacen libres e iguales en dignidad de derechos. Inciso quinto: Es deber del Estado (...) asegurar el derecho de las personas a participar con igualdad de oportunidades en la vida nacional.
- ii) Artículo 15, inciso primero: En las votaciones populares, el sufragio será personal, igualitario, secreto y voluntario.
- iii) Artículo 19 número 2: Asegura la igualdad ante la ley. Ni la ley ni la autoridad podrá establecer diferencias arbitrarias.
- iv) Artículo 19 número 3: La igual protección de la ley en el ejercicio de los derechos.
- v) Artículo 19 número 9: Respecto al derecho a la protección de la salud, el inciso segundo indica: El Estado protege el libre e igualitario acceso a las acciones de promoción, protección y recuperación de la salud y de rehabilitación del individuo.
- vi) Artículo 19 número 10: En concepto de Cea Egaña, se establece en el inciso penúltimo la igualdad de oportunidades en el derecho a la educación, entendiéndose el acceso a y el goce de la libertad de enseñanza. No coincidimos.

vii) Artículo 19 número 17: La admisión a todas las funciones y empleos públicos, sin otros requisitos que los que impongan la Constitución y las leyes. Esto es, cualquiera que cumpla con los requisitos establecidos, que no pueden ser arbitrarios ni injustos, podrá postular al cargo o empleo público.

viii) Artículo 19 número 20: La igual repartición de los tributos en proporción a las rentas o en la progresión o forma que fije la ley, y la igual repartición de las demás cargas públicas.

ix) Artículo 19 número 21, inciso segundo: Mediando ley de quórum calificado, el Estado podrá participar de la actividad empresarial bajo las mismas normas en que los particulares participan, salvo excepciones calificadas establecidas en normas de quórum calificado nuevamente.

x) Artículo 19 número 22: La no discriminación arbitraria en el trato que deben dar el Estado y sus organismos en materia económica.

xi) Artículo 109, inciso final: El Banco Central no podrá adoptar ningún acuerdo que signifique de manera directa o indirecta establecer normas o requisitos diferentes o discriminatorios en relación a personas, instituciones o entidades que realicen operaciones de la misma naturaleza.

De todo lo anterior, podemos colegir que la igualdad a nivel constitucional aspira a que toda persona o entidad que esté en la misma situación o que cuadre en el presupuesto que un precepto ha determinado, tenga la misma valoración ante la ley. Asimismo, que quienes tengan una diferencia que no sea arbitraria ni discriminadora, puedan permanecer en ese estado pues no es ilegal.

Si nos ceñimos a un repaso sucinto del artículo 19 número 2, señalado arquetípicamente como el establecimiento del derecho de igualdad en nuestra Constitución, podemos señalar lo siguiente:

a) En Chile no hay persona ni grupo privilegiado. Se establece como refuerzo a la noción que ya expresamos de que no puede haber distinciones por razones económicas o sociales, así como pudiendo entenderse de ella una prohibición de eximir obligaciones o entregar ventajas a grupos o personas si es que no son debidamente justificadas.

b) En Chile no hay esclavos y el que pise su territorio queda libre: Además de ser, a estas alturas, una reminiscencia a la primera concepción de igualdad que ya mencionamos antes y que constitucionalmente arrastra el peso de la historia desde 1811 (libertad de vientres) o, siendo más genéricos, desde 1823, cuando se abolió la esclavitud, Cea nos clarifica que, ante el absurdo de entender bajo este enunciado que en Chile no pudieran existir arrestados ni detenidos, lo correcto es pensar que toda persona que respeta el ordenamiento jurídico chileno es libre y que, en esa

medida, nadie puede ser desigualmente tratado en el goce de su libertad y demás derechos asegurados.

c) Hombres y mujeres son iguales ante la ley: Esta frase fue introducida en la reforma constitucional del año 1999 en orden de cumplir con tratados internacionales que obligaba formalmente a establecer en específico un lenguaje equitativo y no discriminatorio en materia de género. Así también se cambió la mención de “hombres” por la de “personas” para hacer más inclusivo el lenguaje.

d) Ni la ley ni autoridad alguna podrán establecer diferencias arbitrarias: Es necesario definir arbitrariedad primero para poder entender a cabalidad esta frase. Arbitrario es, según la Real Academia Española de la lengua, algo sujeto a la libre voluntad o al capricho antes que a la ley o a la razón. Cea lo define como aquel acto o proceder contrario a la justicia o a la razón, infundado o desproporcionado en relación con los fines perseguidos para la consecución de un objetivo lícito y determinado. Por tanto, y remitiéndonos nuevamente a la norma, la prohibición que en ella se establece trata de no establecer diferencias que no tengan un fundamento. Por tanto, hacer diferencias fundadas sí está permitido.

Nogueira Alcalá nos comenta en esta materia que es lícito para el legislador establecer diferencias, entonces, mientras no incumplan el parámetro mínimo que se puede desprender de la Constitución toda: no se harán diferencias entre las personas basándose en condiciones que no dependen de ellas, tales como sexo, edad, raza, origen nacional o familiar, etc.; las que en estricto rigor serían *discriminaciones*, ni se establecerán diferencias que no sean capaces de pasar por filtros de razonabilidad que la jurisprudencia nacional e internacional se han dedicado a establecer. Debemos recordar en este punto, que hemos establecido con anterioridad que la igualdad ante la ley tiene un carácter relativo y proporcional, aunque este último punto no se mencione expresamente, sino que se subentienda de los conceptos derivados del Estado de Derecho y a su vez de lo preceptuado por el artículo 19 número 26 en cuanto deban resguardarse los contenidos esenciales de los derechos garantizados por la Constitución.

Pues bien; cuando el legislador deba establecer diferencias, la jurisprudencia⁵⁵ ha establecido parámetros que funcionan como listado a chequear para poder facilitar el control constitucional de tales normas⁵⁶. El primer parámetro, como podría adelantarse, es el principio de proporcionalidad. En términos generales se entiende por tal la prohibición constitucional de establecer medidas excesivas, las que se pueden descomponer en tres subprincipios aplicables sucesivamente:

- a. Subprincipio de adecuación: Los medios que el legislador establezca para llegar a un objetivo establecido en la Constitución deben ser coherentes entre sí. Se requiere que sea idóneo, esto es, que la relación de causalidad del medio adoptado con el fin que se quiere lograr no genere un impacto discriminatorio mayor que la sola medida que se adopta.
- b. Subprincipio de necesidad: Considerando que la medida que se está tratando de justificar desde su base establece una diferencia entre personas, hay que escoger de entre todas las medidas a barajar aquella que menos afecte a los derechos e intereses de las personas para lograr el fin perseguido. El menos, malo, dicho coloquialmente.
- c. Subprincipio de ponderación: Deben ponerse en una balanza para medir la validez de la medida diferenciadora, los efectos o lesiones que generará en las personas y sus intereses, por un lado; y los beneficios que para el bien común generarán por el otro, y en base a tal juicio decidir si la colisión de derechos que se lleva a cabo no resulta excesivamente gravosa. El parámetro básico establecido para este efecto es que, a mayor intervención de la igualdad, tanto mayor debe ser el beneficio a obtener de tal diferencia.

Ahora bien, el principio de proporcionalidad y sus subprincipios ya explicados tienen como límite de aplicación aquellas normas que persiguen fines externos a ellas, donde el tratamiento desigual y la obtención del fin externo se entiende como una relación de bienes jurídicos que colisionan. Pero, ¿qué pasa cuando la medida que se quiera aplicar no basta para paliar decisiones o situaciones en las que en los hechos hay una discriminación de larga data?

La jurisprudencia norteamericana estableció en los años sesenta el principio de escrutinio estricto, en contraposición al criterio que ya hemos detallado y considerado como escrutinio débil, que se basó en la constatación de la existencia de discriminaciones casi tradicionales que no podían

⁵⁵ Primeramente, el principio de proporcionalidad fue desarrollado por el Tribunal Constitucional Alemán; y fue incorporado a finales del año 2007 por nuestro propio Tribunal Constitucional. Uno de los casos emblemáticos donde se reconoce la aplicación de este principio es en el de los abogados de turno.

⁵⁶ Todo lo que sigue se puede ver en Nogueira Alcalá, Humberto. *Derechos Fundamentales y Garantías Constitucionales*. Tomo 2. Cap. V. P. 235 y siguientes.

ser salvadas con el establecimiento general de igualdad, siendo imperativo para su eliminación una protección especial. El escrutinio estricto, entonces, se aplica cuando un trato diferenciado se funda en criterios sospechosos como la raza, la condición social, la orientación sexual, la edad o la minusvalía. En tales casos, la constitucionalidad de la medida debe cumplir dos exigencias: que la medida persiga una finalidad constitucional, social o estatalmente imperiosa, y que la medida sea indispensable para lograrlo, ya sea porque es la única o porque sea la más idónea para tal fin.

A medio camino entre ambos escrutinios está el llamado intermedio, desarrollado por la jurisprudencia norteamericana en los años setenta, y cuya aplicación se da cuando las diferencias de trato establecidas dan pie a la llamada discriminación inversa o medidas positivas. Nogueira Alcalá nos indica que hay grados o intensidades de intervención, las que, precisadas por la jurisprudencia peruana, son:

i) Intensidad grave: la medida discriminatoria se sustenta en alguno de los motivos proscritos por la Constitución y tiene como consecuencia el impedimento del ejercicio o goce de un derecho fundamental o constitucional.

ii) Intensidad media: la medida discriminatoria se sustenta en alguno de los motivos proscritos por la Constitución y tiene como consecuencia el impedimento del ejercicio o goce de un derecho de rango meramente legal o el de un interés legítimo.

iii) Intensidad leve: la medida discriminatoria se sustenta en motivos distintos a los proscritos por la Constitución y tiene como consecuencia el impedimento del ejercicio o goce de un derecho de rango meramente legal o el de un interés legítimo.

La relevancia de la determinación de la intensidad de la intervención radica en su uso como variable a emplear en el análisis del principio de necesidad y de ponderación.

Dicho todo lo anterior, ¿qué relación tiene con el acceso a la justicia la igualdad ante la ley?

Antes de poder responder esta pregunta, debemos destacar un último análisis respecto a la igualdad en sí.

La igualdad es un derecho constitucionalmente garantizado, pero también, es uno de los pilares que el Estado tiene para funcionar, si su fin último es el bien común. Entonces, la igualdad no es algo que sólo pueda alegarse a la autoridad competente cuando exista una discriminación y alguien se sienta pasado a llevar. También el Estado tiene como imperativo el remover los obstáculos que impidan una

igualdad sustancial más allá de la formalmente establecida en la ley. En concepto de Norberto Bobbio, ésta es la función promocional del derecho, la que está contemplada en nuestra Constitución, en el artículo primero inciso final (“Es deber del Estado (...) promover la integración armónica de todos los sectores de la Nación y asegurar el derecho de las personas a participar con igualdad de oportunidades en la vida nacional”). Esto tiene relación con el establecimiento de reglas de discriminación positiva o medidas afirmativas, que son aquellas que establecen temporalmente un trato diferenciado a favor de sectores en objetiva situación de marginación, para lograr una igualdad de oportunidades material más que formal, que les permita una adecuada integración social y acceso a los derechos formalmente consagrados en el ordenamiento jurídico.

Aquí es cuando la igualdad se relaciona con la justicia, por cuanto la igualdad por sí misma no puede determinarse, salvo que tengamos en vista distintos elementos que podamos relacionar. Sin embargo, el norte de la igualdad siempre será la justicia en cuanto concepto, pues ésta como supra valor podrá aportar un criterio de determinación al momento de establecer diferencias o decidir que éstas no son razonables.

Pues bien, al analizar la norma establecida en el artículo 19 número 3, dijimos que el Estado debe garantizar a las personas el acceso a la justicia en la interpretación fáctica de la obtención de la igualdad en la ley; esto es, que puedan pararse a solicitar en paridad de condiciones la protección jurídica de su pretensión ante la autoridad competente para dirimirla. Para ello, primero estableció la obligación para el legislador de crear medios que garanticen la entrega de dicha ayuda, la que por tanto legalmente estableció la creación de las Corporaciones de Asistencia Judicial para que las personas pudieran acceder materialmente a la protección de sus derechos (por cuanto éstos no pueden enarbolarse a título personal en los tribunales del país); lo que, si bien obedece ciertamente a un establecimiento de igualdad de oportunidades -pues no se castiga a quien no tenga los medios para tener una representación jurídica, sino que se le ayuda ya sea antes de acceder al juicio por medio de las Corporaciones, ya sea una vez en él a través de los abogados de turno- no significa que la igualdad de oportunidades en sí sea satisfactoriamente cubierta porque el amparo que legalmente se establece es carente de funciones y/o de instancias en las que se puede presentar y, como servicio público, es limitado en su cobertura.

Aun así, esta es una de las vías en la que la ley relaciona materialmente dos conceptos que existen en una suerte de relación objeto-especie (léase igualdad ante la ley e igualdad en la ley), y que para efectos de este trabajo es la primera en salir a flote cuando se piensa en igualdad del acceso a la

justicia. El rol subsidiario del Estado se hace presente acá, donde se entiende que la solidaridad privada no es la solución para subsanar un problema que atañe resolver a la institucionalidad en su conjunto, aunque lo agradece si se presenta. La primera relación que vemos, entonces, es aquella referida a la materialidad del cumplimiento del acceso a la justicia.

También podemos relacionar ambos conceptos si miramos de cerca el desarrollo doctrinario que han tenido. La igualdad en sí misma ha tenido una evolución desde la mera teoría o filosofía hasta una aplicación legal que opera más allá del mero reconocimiento de la inexistencia de diferencias injustificadas entre sujetos de derecho, sino que ha reparado en las diferencias materiales de las situaciones de las personas que están detrás para lograr –en buen chileno- emparejar la cancha para quienes se vean en dificultades de acceso a aspiraciones mejores, como acceso a la salud, a la educación o al trabajo. Igualdad de oportunidades, les llamamos.

Pues bien, al revisar la doctrina que la Corte Europea⁵⁷ ha establecido en torno al acceso a la justicia, podemos reconocer en los parámetros que ha establecido en sus fallos una idea primordial, cual es el reconocimiento a la realidad. Su función jurisdiccional deja de limitarse al mero reconocimiento del papel o de silogismos, y pasa a hacerse cargo de las anomalías que –en los hechos- se generan por la disparidad de poderes o recursos de las partes involucradas en juicio.

Así ocurre, por ejemplo, cuando habla del reconocimiento de la necesidad de un balance entre acreedores y deudores, por cuanto el poder de una entidad que pretenda legítimamente cobrar por la vía ejecutiva una obligación pendiente existente en su favor ha sido histórica y materialmente mucho más fuertes que los medios de defensa o de negociación que el sujeto deudor pueda tener, aun cuando éste tiene per se la facultad de protección de su propio patrimonio sin que ello deba ir en desmedro del cumplimiento de sus obligaciones; o del reconocimiento de la necesidad de que las decisiones judiciales que generen un cumplimiento desde el Estado sean efectivas en su concreción frente a un particular que ha obtenido una sentencia en su favor; o la necesidad de la existencia de un principio de eficacia y un derecho a un plazo razonable, pues como dice un viejo aforismo, la justicia que tarda no es justicia y cuando un proceso se dilata demasiado en el tiempo, deja de cumplir la función primordial que se espera de un fallo y que es dar fin pronto y prudente a un conflicto de relevancia jurídica; vemos que todo ello apunta a un intento de equiparar *materialmente* situaciones que en el derecho y, por tanto, en el papel, son tratadas en pos de la igualdad y que en la realidad se topan de lleno con barreras

⁵⁷ Véase Capítulo II.

casi infranqueables (como un Estado sordo o indolente) que para cualquier persona serían difíciles de sobrellevar solas o sin apoyo profesional.

Ya establecimos que la igualdad es relacional; que sólo cobra sentido en un contexto de comparación o, ya que estamos en esto, de juicio. La aspiración nominal a la igualdad nos permite que personas de escasos o medianos recursos puedan enfrentarse a conglomerados poderosos económicamente, por ejemplo, en el reclamo por servicios mal otorgados, o productos fallados o erróneos, y que mediante el establecimiento de una estructura (falante a todas luces, pero que sigue dando la pelea) de representación y apoyo, como lo es toda la institucionalidad chilena al menos de la protección de los Derechos del Consumidor, pueda efectivamente lograr que una pretensión material sea de relevancia jurídica y que en los hechos pueda recibir una solución frente a quien -reiteramos- materialmente tiene mayores herramientas de presión y menos interés en conflictos que numéricamente son de poca relevancia. Esta es una muestra de acceso a la justicia que tiene su base en un concepto de igualdad aterrizado, pues si bien el derecho civil concibe las obligaciones como más o menos equilibradas entre prestaciones, la materialidad de las situaciones es la que cambia el carácter teórico de éstas, y es en esa particularidad de las cosas donde se generan las diferenciaciones por un lado y los conflictos como subsiguientes.

Sin embargo, la igualdad y la justicia tienen una manifestación clave que va más allá de la sola resolución jurídica de conflictos, y tiene que ver en ello la función promocional del derecho. La concepción de igualdad y de justicia que toda persona, sabiendo o no de leyes, tiene intuitivamente, se da de lleno con lo que día a día se publicita por los medios de comunicación, en donde el proceso penal puntualmente es criticado por ser demasiado blando con quienes son vistos como delincuentes y/o dañinos para la sociedad. El desconocimiento del proceso garantista establecido hace casi veinte años hace que las personas no avalen necesariamente la presunción de inocencia, concepto base de nuestro proceso penal actual, y que vean con desdén y molestia las precauciones que se toman con algunos imputados por cuanto sienten que mientras algunos son tratados con dureza por delitos menores, hay quienes cometen crímenes mayores, más deleznable o de mayor cuantía y que quedan libres de polvo y paja porque no son iguales a los otros. Y he aquí el mayor problema que tiene la relación de igualdad con acceso a la justicia puntualmente: la concepción pública de que sí, la igualdad no es igual para todos (valga la redundancia) y que, peor aún, la justicia tampoco es igual para todos.

Destacamos en esta materia la vertiente penal porque los medios de comunicación masivos tienen en sus líneas editoriales más marcada la crónica roja que los procesos civiles pues, a nuestro entender, la reacción visceral de una persona ante un delito de sangre o patrimonial que tiene cámaras de video registrando el hecho es más llamativo o interesante que un juicio reivindicatorio de un loteo urbano, por ejemplo, por mucho que ambos sean relevantes jurídicamente.

Retomando el punto, las personas al menos en nuestro país no tienen una educación legal mínima aun cuando tenemos en nuestro Código Civil una presunción de derecho que entiende que la ley es conocida por todos. Por tanto, la noción de igualdad o justicia la conocen “formalmente” cuando tienen un conflicto y están buscando solución, o cuando se enteran de ellos a través de las noticias. Esto conlleva a que la percepción pública de la justicia se diferencie entre quienes se sienten más castigados por ella, que son los sectores de escasos recursos o la clase media baja, frente a los “privilegios” que perciben del trato con gente de clase alta o con algún cargo de poder, ya sea público o privado⁵⁸. Así, por ejemplo, los casos de robos, si bien aborrecidos por la población toda, se perciben como distintos y más castigados si se cometen por y contra personas de recursos bajos o medios, que quienes sustraen sumas estratosféricas de dinero o estafan a personas de mayores recursos. O en los casos de accidentes de tránsito, como es el caso de público conocimiento de Martín Larraín, hijo del ex senador y actual ministro de justicia Hernán Larraín. Ahí es cuando la concepción que intelectualmente tenemos quienes de una manera u otra nos relacionamos con las leyes, cual es, la igualdad no es igual para todos, se hace conocida, sentida y presente para el común mortal que desconoce todo lo que hemos dicho hacia atrás y que lo adquiere como un conocimiento cargado de otro matiz: la injusticia.

La igualdad es un hecho, mientras que la justicia es un ideal. Esta última, por ende, debe ser siempre el valor de referencia, cuya presencia real permite determinar si una cierta relación de isonomía es justa o injusta. La Justicia, si bien ideal y estrella guía en la navegación de las relaciones jurídicas - y humanas si se es ambicioso-, tiene una forma de llevarse a tierra, la que en nuestro derecho al menos, se establece en cuanto deber del Estado adquirido por la Constitución, y que debe entenderse

⁵⁸Centro UC de Encuestas y estudios Longitudinales. *Percepción del Servicio de la Defensoría Penal Pública*. (Santiago, Facultad de Ciencias Sociales de la Pontificia Universidad Católica de Chile, febrero de 2016) Visto en <http://www.encuestas.uc.cl/Documentos/Publicos/Archivos/InformeDPP.pdf> (Consultado el 16-04-2018) La investigación dio cuenta de que existe una percepción de injusticia en el acceso y en los resultados del sistema judicial. Un 83,8% está en desacuerdo o muy en desacuerdo con que “la justicia es igual para todos” y un 95% está de acuerdo con la frase “Existen grupos privilegiados, que reciben beneficios judiciales ya sea por su apellido o estatus social”.

impregnando todas las normas de rango inferior –e incluso superior-, ya sean de sustancia, ya sean de proceso.

III.II Derecho de Propiedad y Acceso a la Justicia.

Tal y como indicamos al iniciar este capítulo, la igualdad ante y en la ley pertenecen a una de las categorías importantes de principios formadores del Estado, cual es -redundantemente- la igualdad. Sin embargo, el derecho de propiedad pertenece a otra categorización, de tanta relevancia para la conformación de un Estado de derecho como la primera mencionada: las libertades.

Y es que en nuestra Constitución –o su planteamiento teórico mientras se discutió su texto y conformación- la libertad impregna su espíritu en contraposición al sentido más bien social o comunitario que se pretendió lograr en la época anterior a su estudio, dictación y promulgación. He ahí, a nuestro juicio, la justificación de que la libertad como tal no aparezca como un concepto determinado o en un artículo en específico, sino que se desprende de múltiples preceptos que la amparan y establecen en aristas tales como la libertad sindical, o de trabajo, o de religión, entre otras tantas.

La libertad es la facultad de autodeterminación que tiene cada persona; la capacidad de decidir y obrar por sí misma y sin tener que someterse a la presión de otro para actuar o no en determinado sentido, debiendo sí hacerse responsable de sus actos.

En específico, al mirar la categorización donde podemos englobar el derecho de propiedad, lo encontramos dentro de las llamadas libertades económicas, que refieren a aquellas relacionadas con la obtención legítima de un capital o ganancia, y que en nuestro derecho se consideran fundamentales para el entendimiento del concepto de Orden Público Económico, que en definitiva es el conjunto de principios y preceptos jurídicos que fijan los rasgos característicos de la economía pública y privada del país.⁵⁹

En nuestra Carta Fundamental, el artículo 19 establece, para nuestro propósito, al menos tres numerales interrelacionados que cabe destacar en este minuto:

⁵⁹ Cea Egaña, José Luis. "El orden Público Económico en la Nueva Constitución". *Seminario de Estudios sobre la Constitución Política de 1980*. (Concepción, 1982), P. 57, citado por Hernán Molina Guaita, *Derecho Constitucional* (Santiago, Thomson Reuters, 2011). P. 223.

a) El numeral 23, que establece la libertad para adquirir el dominio de toda clase de bienes, excepto aquellos que la Naturaleza ha hecho comunes a todos los hombres o que deban permanecer a la nación toda y la ley lo declare así. Es decir, establece la posibilidad jurídica de ser titular de derecho sobre algún bien que no se encuentre excluido del dominio por ser un bien nacional de uso público, por ser bien común a todas las personas, como el aire, o aquellos que la ley determine como inapropiables, tales como las minas (que son siempre del Estado), los bienes embargados u otros. En concepto vernáculo, es el derecho al derecho de propiedad.

b) El numeral 24, que garantiza a todas las personas el derecho de propiedad en sus diversas especies sobre toda clase de bienes corporales o incorporales, cuyo estudio está relacionado de cerca con lo que la regulación del Código Civil establece. En concepto resumen, es el derecho a poseer cosas.

c) El numeral 25, que garantiza la libertad de crear y difundir las artes, así como el derecho de autor sobre sus creaciones intelectuales y artísticas de cualquier especie, y que también garantiza la propiedad industrial sobre las patentes de invención, marcas comerciales, modelos, procesos tecnológicos u otras creaciones análogas. En pocas palabras, garantiza el derecho a crear y ser dueño de lo creado.

Así, tenemos resguardada la libertad de adueñarnos de todo aquello que no esté expresamente prohibido (ya sea por su naturaleza, ya sea por orden de la ley), garantizado nuestro dominio sobre bienes corporales o incorporales, e incluso sobre aquello que seamos capaces de crear. La primera impresión que podemos obtener de esta simple lectura es que, contrario a lo que pasa con otros derechos, la propiedad pareciera ser un derecho altamente salvaguardado desde nuestra Constitución en adelante; lo que se ve reforzado por nuestra normativa simplemente legal tanto en materia civil como en materia penal.

Pero entonces, ¿qué relación tiene esto con el acceso a la justicia?

El análisis extendido del artículo 19 número 24, que no es materia de este estudio por cuanto desnaturalizaría por completo el norte de esta investigación⁶⁰, nos presenta un problema

⁶⁰ El derecho de propiedad ha sido estudiado extensamente, por ejemplo, en la Tesis de Grado de Collins Von Hausen, Catherine, Derecho de propiedad, limitaciones y expropiación. Memoria para optar al grado de licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales. (Santiago, Universidad de Chile. Facultad de Derecho. 2008) Consúltese dicho trabajo en caso de querer ahondar en el análisis completo de dicha garantía.

importantísimo que se ha generado por el uso y abuso de la protección existente en favor de tal garantía.

Nuestro derecho, desde el inicio de la autorregulación nacional surgido con las primeras Constituciones, han considerado a la propiedad como el derecho subjetivo que se vincula a la libertad personal, entendiéndola como un absoluto que se ve limitada sólo por la necesidad pública. Así, las Constituciones de 1818, 1822, 1823 y 1827 resguardan la integridad patrimonial por medio de una regulación que garantiza –texto más, texto menos- la inviolabilidad de la propiedad salvo que sea justificada e indemnizada debidamente. La Constitución de 1833 mantiene esa línea y se refuerza desde el momento en que el Código Civil entra en vigencia en cuanto establece el régimen jurídico general de la propiedad.

La Constitución de 1925⁶¹ cambia el paradigma de casi un siglo al establecer, por primera vez, limitaciones de orden social y de interés general del Estado. Si bien no es concluyente en su texto, sienta bases para reformas que con el tiempo intensifican esas limitaciones. Así, la reforma constitucional del año 1967, necesaria para la implementación posterior de la Reforma Agraria, incorpora expresamente el concepto de función social, lo que lleva a la posibilidad de distinguir doctrinariamente al derecho de propiedad como institución del “mero” derecho subjetivo.

Sin embargo, con el golpe de Estado de 1973, la visión social del derecho de propiedad se pierde y vuelve a un centro más bien subjetivista en manos de la Comisión para el Estudio de una Nueva Constitución donde, si bien se rescatan de las Cartas Fundamentales anteriores los avances en cuanto limitaciones al derecho de propiedad en función de los intereses generales de la Nación, la seguridad nacional, la utilidad, y la salubridad pública y la conservación del patrimonio ambiental, se resguarda expresamente “el derecho de propiedad sobre toda clase de bienes, ya sean corporales o incorporales” y se garantiza que nadie puede ser privado de ellos o de los *atributos o facultades esenciales del dominio* que sobre ellos recaigan sino en virtud de ley que autorice la expropiación por causa de utilidad pública o interés nacional, calificada por el legislador y con su debida indemnización. Esta reserva legal conlleva que no es posible para el poder ejecutivo limitar o modificar el ejercicio del derecho de propiedad, sino que queda sujeto sólo a la regulación que el poder legislativo –en el ejercicio de sus atribuciones- pueda crear.

⁶¹ Artículo 10.

Pero aún hay más. Esta limitación de regulación queda aún más restringida cuando tomamos en cuenta el artículo 19 número 26: “La seguridad de que los preceptos legales que por mandato de la Constitución regulen o complementen las garantías que ésta establece o que las limiten en los casos en que ella lo autoriza, *no podrán afectar los derechos en su esencia*, ni imponer condiciones, tributos o requisitos que impidan su libre ejercicio.”⁶² Cualquiera que sea el obrar que nuestro legislador decida respecto a la propiedad y su regulación, no puede afectar o desnaturalizar de forma alguna lo que por “propiedad” se entiende. Y el problema surge porque la Constitución en sí misma no define qué es propiedad, sino que lo deja a la regulación simplemente legal existente. En palabras de Eduardo Cordero Quinzacara, “[E]l peligro que encierra utilizar la expresión ‘esencia’ se muestra al comparar el derecho de propiedad con las demás garantías del Texto Constitucional, ya que en ellas se da una clara idea de lo que es en cada caso, como por ejemplo, en la libertad de expresión la ausencia de censura previa, en la igualdad ante la ley que no exista discriminación arbitraria, etc., pero sobre la propiedad el constituyente guarda silencio, sin indicar sobre qué base se juzgará la constitucionalidad de un texto legal. ¿Con el Código Civil vigente en 1975, que sólo tiene rango de ley? ¿Con una concepción filosófica polémica? Quizás con estas palabras Evans no hizo más que vaticinar lo que sería una de las doctrinas más peregrinas sostenidas por la Corte Suprema, en cuya virtud llegó a elevar a un rango ‘cuasiconstitucional’ las normas del Código Civil sobre el dominio y la posesión.

No obstante, los comisionados Silva Bascañán, Díez, Ovalle y Ortúzar insisten en la inclusión, aunque con algunos matices. Así, el primero de ellos afirma que “[...] la garantía constitucional de la propiedad se refiere al estatuto del derecho adquirido, sin obstar a que posteriormente el legislador pueda configurar estatutos propietarios diversos’. Esta frase constituye uno de los pasajes menos citados de la historia del Texto Constitucional y es, a la vez, uno de los que podría haber aportado mayor riqueza doctrinal en el debate en torno al problema de la limitación y privación del derecho de propiedad, ya que trata justamente la relación que se produce entre el derecho subjetivo de la propiedad con la propiedad en su dimensión objetiva configurada legalmente.”⁶³

Cuando el Constituyente de 1980 incluyó a todo tipo de bienes, elevó a nivel constitucional la protección sobre las llamadas cosas incorporales en las que, según el Código Civil, hay también una

⁶² Cursiva es nuestra.

⁶³ Cordero Quinzacara, Eduardo. “La dogmática constitucional de la propiedad en el derecho chileno”. *Revista de Derecho (Valdivia)* Vol. 19, n.1 [Online] P. 125-148. Consultado el 17-07-2018. Disponible en <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-09502006000100006>

especie de propiedad y que unívocamente por la doctrina nacional se han entendido como los derechos subjetivos. Éstos, entonces, al entenderse dentro del patrimonio efectivo de las personas, están resguardados tanto por el artículo 19 número 24 como por el artículo 19 número 26. Y ambos artículos están a su vez garantizados mediante una rápida defensa mediante la acción o recurso de protección⁶⁴, establecido en el artículo 20 de la Constitución.

Esta remisión a las normas del Código Civil, entonces, ha generado un sinnúmero de situaciones jurídicas que apoyan la noción de la propiedad como un derecho garantizado y fuertemente resguardado que incluso podría impedir o limitar el actuar del propio legislador al respecto, por cuanto hay quienes establecen en base al artículo 19 número 26 una suerte de una teoría constitucional de la irretroactividad de las normas que pretendan alterar de una u otra forma los atributos del dominio.

Todo este bloque de normas constitucionales y su remisión a las normas civiles derivó en lo que se denomina en doctrina como “propietarización de los derechos”, y que refiere al uso indiscriminado del derecho de propiedad como principal afectado cuando, en la realidad, el vulnerado es otro derecho – también constitucional- que no está protegido de igual forma por la acción de protección.

La figura es la siguiente: ante la vulneración inminente o efectiva de un derecho subjetivo que no está incluido en el listado de aquellos alegables por la acción de protección, se acude a la propiedad existente sobre tal derecho subjetivo, incluyéndolo de tal manera dentro del patrimonio personal del afectado y, por esa vía, recurrir ante la Corte de Apelaciones respectiva para agilizar la detención forzada del actuar que perjudica su derecho subjetivo original. Así se ha dado, por ejemplo, con el alza de los planes de ISAPRES, que en estricto rigor debieran resguardarse porque impiden un acceso al derecho garantizado a la salud en vez de reclamar por una inmutabilidad en el plan que se ha incorporado en el patrimonio personal del cotizante, o en el caso de estudiantes que no pueden obtener sus títulos profesionales o académicos por existir una deuda por aranceles universitarios, que ven así directamente afectado su derecho a la educación pero que alegan su problema como

⁶⁴ La acción o recurso de protección se puede ejercer cuando exista privación, perturbación o amenaza de determinados derechos constitucionales por causa de actos u omisiones arbitrarias o ilegales, por cualquier persona –ya sea la afectada, ya sea un tercero- directamente ante la Corte de Apelaciones respectiva para que ésta adopte las providencias que estime necesarias para restablecer “el imperio del derecho y asegurar la debida protección del afectado.” El listado de garantías cubiertas excluye aquellas denominadas como “sociales” por entenderse desde su génesis que el Estado no podía ser responsable de forma coercible de todo lo que la Constitución garantizaba en virtud de la escasez de recursos para satisfacer todas las necesidades humanas.

una infracción al derecho de propiedad que tienen sobre la matrícula ya pagada o un plan de estudios inmodificable por haber entrado a su patrimonio personal.

La relación que podemos establecer entre el derecho de propiedad y el acceso a la justicia, entonces, es de una utilidad fáctica del primero para lograr el segundo. Por vía de un malsano uso de la protección al dominio en nuestra legislatura, quien vea afectado un derecho social –sobre el cual, debemos indicar, *sí tiene un derecho subjetivo*- puede alegar con mayor celeridad y certeza el cese de un comportamiento lesivo en virtud de la propiedad que tal persona tenga sobre algún aspecto o factor del derecho efectivamente lesionado, logrando por esa vía un resultado que a todas luces será más rápido de obtener y/o forzar sobre un tercero agresor que la sola tramitación procesal tradicional existente ante infracción de derechos no garantizados constitucionalmente.

El derecho de propiedad y su exacerbado cuidado da salida pragmática a un problema fáctico que de otra manera tomaría un camino más largo para su resolución.

IV CAPÍTULO IV. PROTECCIÓN DEL DERECHO DE ACCESO A LA JUSTICIA.

Hemos establecido en los capítulos anteriores la existencia de un mandato constitucional referente al acceso a la justicia, y a la obligación que por esa vía se dio al legislador nacional para establecer los mecanismos en que ésta se haga efectiva en favor de aquellas personas que no pueden proveérsela por sus propios medios.

En atención a eso, daremos cuenta de las instituciones que la ley ha establecido para hacer accesible la justicia a aquellos que no puedan pagarla. Podemos identificar tres formas de provisión de este acceso: por vía judicial, entendiendo tal como la entrega de beneficios o asistencia antes o durante la tramitación de un juicio; por vía institucional, considerando como tal los organismos que se han creado como parte del Estado para dar solución a esta necesidad, y por vía de solidaridad, entendiendo como tal la responsabilidad que la sociedad civil ha entendido que existe en sus manos y que ha llevado a la creación de instituciones privadas que proveen auxilio a la justicia.

IV.I.I Abogado de Turno

La institución del Abogado de Turno tiene larga data en nuestra legislación. Consta ya desde la Ley de Organización de los Tribunales de 1875, radicándose posteriormente en el Título XVII del Código Orgánico de Tribunales, “De la asistencia judicial y del privilegio de pobreza”, en los artículos 595 y siguientes.

Se establece por norma que es obligación de los abogados defender gratuitamente “las causas de pobres” que se les encomienden mensualmente conforme a la designación por turnos que hagan los jueces de letras, hasta el término de la tramitación correspondiente. También, en el caso de existir la obligación de comparecer representado y patrocinado por abogado, las personas “notoriamente menesterosas” a juicio del tribunal podrán ser representadas y patrocinadas gratuitamente por el abogado de turno.

El incumplimiento de esta designación es grave: la suspensión del ejercicio de la profesión hasta por seis meses.

La institución en sí, cuya regulación es precisa y breve, ha tenido a lo largo del tiempo críticas profundas, que han llevado incluso a requerimientos acogidos de inconstitucionalidad. La sola palabra “gratuita” es la causa de un sinfín de cuestionamientos que debemos dar cuenta.

La acción judicial, para cualquier persona que la ponga en movimiento, es virtualmente gratuita. Los litigantes no deben pagarle a los actuarios, a los secretarios del tribunal o a los jueces para que ellos hagan su trabajo. Pero eso no significa que la justicia, en sí misma, sea libre de costo. Para poder presentarse a un tribunal, es necesario comparecer representado y patrocinado por un abogado en la mayoría de las materias jurídicamente relevantes. Y esa asesoría y asistencia jurídica no es gratuita; tiene un costo profesional asociado a los honorarios que deben costearse tanto para quien representa como para con el resto de auxiliares de la administración de justicia que se vean inmersos en la tramitación de un juicio en particular: receptores o peritos, por ejemplo.

Sin embargo, y aunque el Código Orgánico de Tribunales también establece que los procuradores del número y receptores tendrán un turno asignado para prestar sus servicios a los litigantes pobres, los abogados sienten con mayor dureza el peso o carga que institucionalmente se les entrega por un tiempo indefinido (como lo es una causa judicial) y que además no les genera incentivo o retribución alguna por un trabajo al que son obligados si es que no califican para exceptuarse del turno-como es la suspensión de su medio de ingresos por hasta seis meses-.

El Colegio de Abogados de Chile A.G presentó en 2009 un requerimiento de inconstitucionalidad referente a la gratuidad del servicio que está obligado legalmente a prestar, basado en la libertad de trabajo y la igualdad de cargas públicas. Dicha acción fue acogida y forzó la eliminación de la palabra “gratuita” de la defensa de las personas. Sin embargo, no se hizo cargo de establecer a quién correspondía correr con los gastos aparejados al desarrollo profesional en las causas asignadas, y la legislación tampoco se ha encargado de completar el agujero que quedó.

A las críticas a dicha institución se suman también aquellas que surgen completamente desde la práctica. La carga del turno cae usualmente en abogados jóvenes, recién titulados, que no tienen necesariamente todas las herramientas o el conocimiento necesario para poder otorgar adecuadamente una defensa y representación jurídica de calidad a quien se vea en la necesidad que el tribunal le asigne un profesional a cargo. Si estamos hablando de personas de escasos recursos que no fueron representadas necesariamente por la Corporación de Asistencia Judicial, o que vieron cambiar su situación patrimonial a mitad del juicio que tramitaban, la necesidad de un trabajo comprometido y

ágil en su tramitación se topa de frente con la inexperiencia y el desincentivo que representa una – o más- causa impuesta. Esto se intensifica en regiones, donde hay menos concentración de abogados y de tribunales, lo que puede hacer recaer el turno de manera más seguida sobre un número limitado y poco actualizado de profesionales.

Entendemos la funcionalidad que se le pretendió dar a la institución, así como su origen en la moral y el sentimiento de solidaridad al prójimo de quien tiene el conocimiento y las herramientas necesarias para ayudar a quien está desvalido y tiene un derecho que proteger, pero no podemos sino reprobar la forma en que esta forma de asistencialismo se ha mantenido en el tiempo sin variación alguna casi, más aún cuando debería existir a todas luces una política social comprometida con lograr que la igualdad, en cualquiera de sus formas, sea real y no sólo dogmática.

IV.I.II Privilegio de Pobreza

Al igual que los abogados de turno, el privilegio de pobreza se regula en el Código Orgánico de Tribunales (Título XVII, “De la asistencia judicial y del privilegio de pobreza”, artículos 591 y siguientes), así como en el Código de Procedimiento Civil en los artículos 129 a 137, ubicados en el título XIII del Libro Primero, “Disposiciones comunes a todo procedimiento”.

Este beneficio se concede por el solo ministerio de la ley, y se asigna por sentencia judicial de quien corresponda conocer en primera o única instancia del asunto en que haya de tener efecto. Otorga al litigante beneficiado el derecho para ser servido gratuitamente por los funcionarios del orden judicial y por los abogados, procuradores y oficiales subalternos designados para prestar servicio a los litigantes pobres, dice el artículo 591 del COT. El artículo 600 del mismo cuerpo legal extiende este beneficio a las personas patrocinadas por las Corporaciones de Asistencia Judicial o alguna de las entidades públicas o privadas destinadas a prestar asistencia jurídica y judicial gratuita. También, mediante este privilegio, las actuaciones requeridas a los procuradores del número, receptores de turno y demás funcionarios de orden judicial o administrativo, deberán hacerse de forma gratuita.

El Código de Procedimiento Civil establece la forma de obtención de dicho privilegio. Pude tramitarse en cualquier estado del juicio – incluso antes de iniciarlo-, ante el tribunal que deba conocer en única o primera instancia del asunto controvertido, y aún para muchas causas entre las mismas partes, si todos fueran de competencia del mismo tribunal. Se tramitará en cuaderno

separado, constando en él los motivos que dan fundamento a su otorgación. En caso de oposición, ésta se tramitará como incidente y la apelación al otorgamiento del beneficio se concederá sólo en el efecto devolutivo.

La ley establece la presunción legal de pobreza respecto a quien se encontrare preso y requiriere el beneficio. Asimismo, puede revocarse en una primera solicitud y luego solicitarse otra vez si se acredita un cambio de fortuna o circunstancias que justifique su otorgamiento.

El privilegio de pobreza libera del pago de las costas, en caso de ser condenado a ellas –salvo que se pruebe un actuar del beneficiario con notoria malicia-, de las consignaciones necesarias ante autoridades judiciales o administrativas, de las multas aplicables a su caso, y del pago de los honorarios o derechos asociados a los abogados, receptores de turno y procuradores del número, quienes estarán designados para prestar sus servicios sin costo. Además, este privilegio o beneficio puede hacerse valer ante otros Auxiliares de la Administración de Justicia, tales como notarios, conservadores de bienes raíces o archiveros judiciales.

No se limita a funcionarios judiciales: también se puede hacer valer ante funcionarios de orden administrativo, quienes deben otorgar gratuitamente sus servicios, y ante los Oficiales del Registro Civil, quienes deben otorgar determinados certificados sin costo y subinscribir los documentos necesarios requeridos por el beneficiario sin costo alguno.

Cabe señalar que, si bien este privilegio se otorga en las condiciones antes señaladas, y que se puede otorgar a los beneficiarios de atención de las Corporaciones de Asistencia Judicial por el sólo hecho de ser patrocinados por ésta, no es un subsidio estatal en lo que a su concepto se entiende, por lo que no obsta a la obtención de otro tipo de ayudas.

IV.I.III Clínicas Jurídicas de Universidades que impartan la carrera de Ciencias Jurídicas y Sociales

La enseñanza clínica del Derecho no es una materia que tradicionalmente haya sido parte del programa de estudios de cualquier universidad. En la experiencia internacional, es en los Estados Unidos donde surge un modelo pedagógico a partir de la década de los treinta que se afianza en los años sesenta y que, tal como se implementa en la formación médica, plantea que las facultades jurídicas también debieran trabajar sobre la base de casos reales. En Latinoamérica, los primeros en

crear estas instituciones fueron los argentinos en la década del noventa, mediante la clínica de Derechos Humanos e Interés Público del Centro de Estudios Legales y Sociales y la Universidad de Buenos Aires en 1994, y la Clínica de Acciones de Interés Público de la Universidad Diego Portales, en Chile, de 1997. El fundamento de la creación de estas clínicas, en palabras de Beatriz Londoño Toro⁶⁵, viene de la coyuntura latinoamericana de dicha época: “frente a las dictaduras y la vulneración sistemática de los derechos humanos, las organizaciones sociales tuvieron que plantear estrategias creativas y de alto impacto para el trabajo en la recuperación de la verdad, en la aplicación de la justicia para los responsables y en el diseño de alternativas para la reparación.”

El fundamento de la educación clínica del derecho surge como crítica al modelo enciclopédico y memorístico de enseñanza, donde el profesor transmite determinado contenido y el estudiante lo absorbe cual esponja, siendo evaluado por la capacidad de repetición de dicha información más que por un adecuado raciocinio de ellos. El Profesor Christian Courtis, en el prólogo al libro *“Enseñanza clínica del Derecho. Una alternativa a los métodos tradicionales de formación de abogados”*, da cuenta de las principales críticas al modelo formal y a la oportunidad que la incorporación de la práctica otorga a los futuros abogados.

En primer lugar, la educación formal da cuenta de un conocimiento fijo, inamovible e inmutable que debe aprenderse de memoria para avanzar académicamente. Sin embargo, la realidad mezcla todos los contenidos según la situación y la claridad que el profesional deba asumir para con el cliente, lo que requeriría el desarrollo de un criterio o raciocinio legal que permita dirimir de forma conveniente los conocimientos adquiridos para dar con una determinada solución.

En segundo lugar, “la cristalización de esos contenidos pierde de vista que el material jurídico – normas, sentencias, doctrina-, es el resultado final de un proceso en el que se debaten alternativas, opciones, preferencias. La educación clínica subraya la conveniencia de entender el proceso, en lugar de quedarse únicamente con su resultado final, que podría haber sido muy otro.”⁶⁶

En tercer lugar, los abogados no tienen como función principal la repetición de conocimiento petrificado, sino que más bien deciden, a partir de hechos, datos e intereses, cursos de acción

⁶⁵ Londoño Toro, Beatriz. “Los cambios que requieren las clínicas jurídicas iberoamericanas. Estudio de caso en seis países de la región.” *Boletín Mexicano de Derecho Comparado* [Online] Vol. I, n. 146 (Julio de 2016) Consultado el 22-07-2018. Disponible en <http://dx.doi.org/10.22201/ijj.24484873e.2016.146.10508>

⁶⁶ Curtis, Christian. “La educación clínica como práctica transformadora.” En *Enseñanza clínica del Derecho. Una alternativa a los métodos tradicionales de formación de abogados*. Coord. Courtis, Christian, y Villarreal, Marta. (México D.F., Instituto Tecnológico Autónomo de México, 2007) P. 11.

plausibles para el requerimiento de su cliente. Su trabajo es prospectivo, no meramente contemplatorio, y para ello, requiere un desarrollo de criterios de comparación y uso racional de los recursos que tenga, ya sean materiales, ya sean en tiempo.

Por último, “la práctica de la abogacía no es una actividad meramente bibliográfica o de especulación teórica, sino que se informa de problemas reales, de personas de carne y hueso, y requiere la interacción con actores e instituciones.”⁶⁷

La enseñanza clínica del derecho aspira a lograr, mediante la interacción real y controlada de los alumnos a casos -ya sean simulados, ya sean reales- tres objetivos claros: a) desarrollar en el alumno la capacidad de formular una teoría del caso, investigando los hechos, las normas aplicables, los medios de prueba disponibles y las posibles soluciones al problema inicialmente planteado; b) lograr el desarrollo de una ética profesional, a través del trato directo con el cliente o usuario que dé cuenta del debido entendimiento del lenguaje jurídico, del respeto por la decisión del cliente, de la confidencialidad de la relación profesional, entre otras materias; y c) desarrollar destrezas prácticas relacionadas con el manejo de un caso: capacidad de análisis, de redacción, de tramitación y de responsabilidad en el desarrollo de un proceso; desarrollar habilidades blandas que le permitan interactuar correctamente con el cliente o usuario así como con otros intervinientes del proceso.

La enseñanza clínica del derecho ha tenido desde su origen una fuerte vinculación con el servicio público. Los consultorios jurídicos que se establecieron desde un comienzo tenían como finalidad, además de otorgar a los estudiantes una base de trabajo real antes de titularse, un marcado sentido de ayuda y asistencia al menesteroso, tratando de favorecer una sensibilidad social del futuro abogado.

En Chile, la realidad no dista de lo anteriormente señalado. De los cuarenta y tres planteles universitarios que imparten la carrera de Derecho, treinta y tres de ellos contemplan la enseñanza clínica como un ramo obligatorio dentro de la malla curricular por al menos un semestre, y de las otras diez, al menos una⁶⁸ la contempla como un ramo electivo para los alumnos de quinto año. Además, las materias que patrocinan no son sólo las tradicionales dentro de la asistencia gratuita, tales como materias civiles o de familia, sino que se han adaptado a los tiempos y conformado entidades que ofrecen asesoría y representación en materia de migración, de vulneración de derechos humanos e incluso, en nuestra Casa de Estudios, en materia de diversidad sexual, como lo es el caso de la profesora

⁶⁷ Courtis, *La Educación clínica como práctica transformadora*.

⁶⁸ La Universidad de Concepción contempla dos semestres de clínicas jurídicas electivas, por ejemplo.

Lorena Lorca y las múltiples causas favorablemente obtenidas en materia de cambio de sexo registral por parte de miembros de la comunidad transexual de nuestra región.

Sin embargo, la extensión de este tipo de enseñanza no está ajena a las críticas. Los alumnos cursan este tipo de aprendizaje por a lo menos un semestre, pero lo más extendido es durante dos, esto es, un año lectivo. Esto no garantiza que tendrá una causa en su poder desde su inicio hasta su término, por lo que es común heredar tramitaciones de alumnos anteriores, que no siempre tienen la prolijidad debida en el trato de los documentos probatorios o en la relación con el usuario, patrocinado o cliente.

Además, considerando que las causas son gratuitas, no es muy amplio el abanico de casos posibles de estudiar, pues jurisdicciones muy específicas, por la complejidad que acarrearán, quedan excluidas a menos que se tome ese curso en específico (como es el caso de herramientas de solución alternativa de conflictos, o materias con tribunales especiales, como la litigación penal, laboral, ambiental o de libre competencia) lo que restringe en cierta forma el completo desarrollo de habilidades prácticas que no se desarrollan en otros cursos –o no con esta frecuencia-.

La crítica más poderosa, que no solo se hace a esta institución, es que los alumnos “aprenden haciendo” con casos reales de personas que no puede proveerse de un servicio jurídico por sí mismos, que no siempre son debidamente asesorados y guiados por el profesor de cátedra o sus asistentes o que, en el peor de los casos, por sí mismos no son diligentes con su deber, quedando así en indefensión la persona afectada. El alumno puede ser mal evaluado e incluso reprobado el curso, pero la persona afectada será quien tenga las repercusiones de la negligencia o no de quien estuvo a cargo de su carpeta.

La enseñanza clínica del derecho supone un avance tanto en materia curricular de los futuros abogados como en cuanto ayuda social pues provee de un servicio a la comunidad que no siempre puede acceder a la asistencia que el Estado está obligado a entregar. De esta manera, se da cumplimiento por parte de los llamados “cuerpos intermedios” a deberes constitucionales que se basan en la capacidad de solidaridad y de servicio público de entidades más favorecidas. En este caso, por el conocimiento.

IV.I.IV Corporación de Asistencia Judicial

Las Corporaciones de Asistencia Judicial (en adelante, CAJ) fueron creadas por la Ley 17.995 de 08 de mayo de 1981, en estrecha relación con el mandato constitucional establecido en el artículo 19 número 3, ya estudiado. En su origen, sólo fueron tres: la CAJ de la Región Metropolitana de Santiago, la CAJ de la Región de Valparaíso y la CAJ de la Región del Bío-Bío. Con posterioridad, y mediante la Ley 18.632, de 24 de julio de 1987, la CAJ de la Región de Valparaíso fue subdividida, traspasándose a la CAJ de Tarapacá los consultorios jurídicos –y personal- que la primera tenía en – a la fecha- la Primera y Segunda Región del país.

Las CAJ son, según sus leyes de origen, las continuadoras legales de los servicios de asistencia jurídica que prestaba el Colegio de Abogados de Chile. Cada una de ellas tiene personalidad jurídica y patrimonio propio, y no persiguen fines de lucro. Tienen por finalidad prestar asistencia jurídica y judicial gratuita a personas de escasos recursos, además de ser los recintos donde los postulantes a obtener el título de abogado deban efectuar su práctica.

El personal de las CAJ se rige por el Código del Trabajo, no estando sujetos al Estatuto Administrativo, y es un personal profesionalizado en su mayoría. Cada Corporación se compone de consultorios jurídicos repartidos por el territorio jurisdiccional que les corresponda.

Cada CAJ tiene sus propios estatutos, en los cuales se fija, por ejemplo, el domicilio, el objeto, el Consejo Directivo y sus funciones, la forma de nombramiento del Director General y el patrimonio del que pueda gozar. Sobre esto último, los estatutos de cada corporación establecen como elementos constitutivos de sus patrimonios los fondos o subvenciones que reciba del Estado o de otras entidades públicas y/o privadas; las donaciones, herencias o legados que pueda recibir, los bienes que pudiera adquirir y la renta que esos bienes le produzca, y los demás ingresos que legalmente le correspondan. Entre los últimos mencionados se pueden contar las costas que obtengan favorablemente, el diez por ciento de los recursos que se hayan ganado a través de su gestión y también los recursos que por vía de convenios con municipalidades u otras entidades pudieran obtener. Sin embargo, en esta materia, debemos indicar que el presupuesto de las cuatro CAJ nacionales nace primariamente del Ministerio de Justicia, tal y como el presupuesto del resto de las instituciones a su cargo, como son Gendarmería de Chile, el Servicio Médico Legal, el Servicio de Registro Civil e Identificación, la Defensoría Penal Pública y el Servicio Nacional de Menores.

La finalidad de esta institución, como mencionamos más arriba, es la prestación de asistencia y patrocinio jurídico a quienes no puedan proveerse de ello. Las prestaciones que entregan son: a) asesoría jurídica mediante el servicio de Orientación e Información, que puede operar de forma telefónica (como fue el caso de la CAJ Metropolitana), o mediante móviles (como el caso de la CAJ Valparaíso) y que tiene como característica que, al ser un servicio de información y orientación, se presta sin previa evaluación socioeconómica; b) servicios de solución alternativa de conflictos, mediante los centros especializados de mediación y conciliación; c) representación judicial, en cuyo caso es requisito previo la calificación socioeconómica; y d) difusión de derechos, mediante charlas, talleres, participaciones públicas y salidas a terreno, que son coordinables entre las CAJ y organizaciones sociales o comunitarias.

Sin embargo, en el entendido de que los recursos humanos y económicos son finitos -a diferencia de los conflictos-, las CAJ se ven obligadas a establecer un mecanismo de admisibilidad de patrocinados para buena parte de sus actuaciones (las letras b y c anteriores), los cuales son, resumidamente⁶⁹, naturaleza y cuantía del asunto controvertido, capacidad económica de quien solicita atención y de su grupo familiar, pertenencia a grupos vulnerables u obligación legal de atención y, para el caso de que el requirente exceda los parámetros regulados, queda como última oportunidad la evaluación personal que para la situación en particular haga el o la asistente social a su respecto.

Las CAJ, en virtud también de la optimización de su capital humano, no patrocinan todas las causas que llegan a su conocimiento. Existe un filtro de materias sobre el que pueden participar, las que son, a grosso modo, materias civiles en general (léase arrendamientos, precarios, tercerías, juicios indemnizatorios, posesiones efectivas testadas, etc.), materias de familia (tales como divorcios unilaterales y de mutuo acuerdo, regímenes comunicacionales, pensiones de alimentos, permisos a niños, niñas y/o adolescentes para salir del país, adopciones, etc.), materia laboral (en donde el servicio es estrictamente profesional, no teniendo cabida los postulantes a abogados y se ven materias como despidos injustificados, fuero maternal, prestaciones adeudadas, etc.), materias concernientes a derecho penal en cuanto correspondan al sistema procesal previo a la Reforma Procesal Penal, y en materia de Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos, donde el equipo multidisciplinario de cada centro se dedica a brindar apoyo jurídico, social y psicológico a víctimas de delitos de alta connotación tales como homicidios, abusos sexuales u otros. Hay que añadir que,

⁶⁹ El detalle completo respecto a los criterios se indicará en el capítulo siguiente.

en materia comercial, se han hecho cargo de los patrocinios para las personas que requieran acogerse a la Ley de Reorganización y Liquidación de personas.

De lo expuesto, podemos colegir que materias de igual relevancia jurídica -aunque de menor restricción a la comparecencia personal- quedan excluidas, tales como aquellas que competen a los Juzgados de Policía Local y entre las que se cuentan los requerimientos por Ley del Consumidor (como indemnizaciones por mal servicio) o las reclamaciones de copropiedad inmobiliaria, que no se restringen solamente a edificios o condominios privados, sino que cada vez más se expande a la regulación de condominios sociales; o la asesoría jurídica para la redacción de contratos, que se estima como innecesaria de patrocinio por cuanto se presume capacidad económica para asesoramiento privado. También se excluyen materias que, por su especificidad, puedan congestionar el sistema, tales como derechos de aguas, minero o materias medioambientales.

Frente a este punto, no podemos sino coincidir con la crítica que hacen ciertos autores⁷⁰ respecto a que dicha distinción, si bien opera sobre un criterio de optimización de recursos, es ciertamente ilegal por cuanto el mandato constitucional latamente estudiado no hace diferencia respecto a las materias en que una persona necesitada de auxilio jurídico pueda solicitar asesoría o patrocinio si es que está impedida de hacerlo por sí misma.

La segunda misión que tienen las CAJ es ser instituciones donde los postulantes al título de abogado puedan ejercer su práctica profesional, según se indica en el artículo 523 número 5 del Código Orgánico de Tribunales.

Los requisitos, formas y condiciones de cumplimiento aparecen determinados en el Decreto N° 265 de 1985 del Ministerio de Justicia, Reglamento de Prácticas Profesionales.

La duración de la práctica es de, al menos, seis meses consecutivos e ininterrumpidos, ya sea en un centro de la CAJ a la que postuló, como en alguno de los organismos públicos con que se haya establecido un convenio para que cumplan la misma función. La postulación se determinará por el Director General de la CAJ correspondiente acorde a los cupos liberados y a la necesidad de cada consultorio jurídico.

La labor del postulante, según el Reglamento, está subordinada al Abogado Jefe de la sección o consultorio, y tiene por obligaciones el atender la defensa de los juicios y atender a los demás asuntos

⁷⁰ Véase Balmaceda Jimeno, Nicolás. "Corporaciones de Asistencia Jurídica y Abogados de Turno: ¿Incumplimiento de una garantía constitucional?" *Revista Chilena de Derecho*, Vol. 27 N° 4 (2000), Sección Estudios. P. 725.

que el Abogado Jefe le encomiende, resolver las consultas jurídicas de los usuarios del servicio, estudiar, aprobar y evacuar las diligencias que se les encomienden al derivárseles un caso, presentar ante tribunales los escritos requeridos, formar y mantener diligentemente un expediente respecto al caso que se lleve ante tribunales, así como llevar registro de cada actuación y documento presentado. En el caso de los procedimientos orales, como los de los Tribunales de Familia, se les requiere asistir a las audiencias donde se les hubiere otorgado poder, preparar las minutas en caso de que no pudieran comparecer y fuera responsabilidad del Abogado Jefe u otro del Consultorio; preparar y presentar alegatos ante la Corte de Apelaciones respectiva, si es el caso y, en los operativos de información y difusión de derechos, participar en ellos dando respuesta a las consultas jurídicas que se hagan.

La práctica profesional puede ser extendida o incluso cancelada en el caso de que el postulante no muestre la debida diligencia o responsabilidad frente a las causas que se le asignen, de conformidad al proceso de medidas disciplinarias establecido en el Reglamento en comento. Para el caso de que incurran en prácticas delictuales-tal y como la falsificación de la firma de los abogados responsables-, las sanciones quedarán al arbitrio de los tribunales competentes.

IV.I.V Defensoría Penal Pública

La Defensoría Penal Pública (en adelante, DPP) fue una de las grandes novedades, además del Ministerio Público, en la Reforma Procesal Penal del año 2000. Colaboraba en el cambio de paradigma de nuestro sistema, por cuanto se entendía que el derecho a defensa de los ahora imputados requería un servicio profesionalizado y de calidad frente a la situación existente con anterioridad, que significaba que la defensa de los investigados o acusados en el antiguo sistema inquisitivo recaía en los hombros de los postulantes al título de abogado que ejercían su práctica en las CAJ, en el amparo de la presunción legal de pobreza para los efectos del artículo 593 del Código Orgánico de Tribunales.

LA DPP es un servicio público, descentralizado funcionalmente y desconcentrado territorialmente, dotado de personalidad jurídica y patrimonio propio, sometido a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Justicia, que tiene por finalidad proporcionar defensa penal a los imputados o acusados por un crimen, simple delito o falta que sea de competencia de u juzgado de garantía o de un tribunal de juicio oral en lo penal y de las

respectivas Cortes, en su caso, y que carezcan de abogado. Fue creado por la Ley 19.718, promulgada con fecha 27 de febrero de 2001 y publicada con fecha 10 de marzo del mismo año.

La DPP se compone de la Defensoría Nacional, con sede en Santiago, y de las Defensorías Regionales y Locales a lo largo de todo el país. La primera tiene por función coordinar y apoyar las labores de la segunda, ya sea en materia de gestión, ya sea en materia de prestación de defensa penal.

Son beneficiarios de la defensa penal pública todos los imputados o acusados que carezcan de abogado y requieran un defensor. La defensa penal pública, según indica el artículo 36 de la Ley que crea este servicio, será siempre gratuita. Excepcionalmente, la DPP podrá cobrar total o parcialmente la defensa prestada a los beneficiarios que dispongan de recursos para financiarla privadamente, considerando su nivel de ingresos, capacidad de pago y composición del grupo familiar al que pertenezcan. De cualquier forma, anualmente la DPP está obligada a elaborar el arancel de los servicios que presta, tomando en cuenta para ello los costos técnicos y el promedio de los honorarios de la plaza, así como los servicios efectivamente prestados y las etapas del proceso en el que se asiste al beneficiario.

La prestación de servicios de defensa es mixta. Por una parte, están las Defensorías Regionales y Locales, con personal propio sujeto a la ley especial y al Estatuto Administrativo, y por otra, están los abogados o estudios licitados en cada región del país, que pueden entregar el mismo servicio de defensa penal, sujetos a las condiciones que la Licitación correspondiente haya establecido. Para el caso de que en la localidad donde deba ejercer funciones no exista personal suficiente para satisfacer la demanda de defensa penal, pueden los defensores licitados ejercer su trabajo desde la primera audiencia.

La Defensoría Regional correspondiente debe elaborar una nómina de abogados que, conforme a las licitaciones hechas, deban asumir la defensa de los imputados o acusados en la región respectiva, la que se remitirá a las defensorías locales, juzgados de garantía, tribunales de juicio oral en lo penal y Cortes de Apelaciones de cada región. Esto se requiere por cuanto de estas nóminas es que el beneficiario de defensa penal elegirá a quien lo represente, pudiendo solicitar su cambio mediante fundamento plausible.

IV.I.VI Organizaciones de la vida civil.

Tal como mencionamos en el Capítulo II de este trabajo, y en cuanto tratamos las clínicas jurídicas, la Constitución dejó libertad a los llamados “cuerpos intermedios” para poder participar en cooperación con las necesidades del resto de los compatriotas, no siendo sólo obligación del Estado la protección de algunos bienes jurídicos relevantes. Para estos efectos, el acceso a la justicia quedó expresamente en actas como no privativa del Estado por cuanto éste no tendría siempre las herramientas y porque además los miembros de la Comisión Redactora no estimaban prudente el restringir la asesoría legal gratuita de manera exclusiva a un órgano estatal.

El origen común que puede encontrarse detrás de este tipo de iniciativas es el de responsabilidad social, que nace del espíritu solidario que todo ser humano tiene en su conciencia, ya sea de manera intrínseca, ya sea de manera impuesta vía educación o religión.

En los abogados, quienes son los que comúnmente se asocian a la aplicación y acceso a la justicia, el sentido de servicio público ha sido institucionalizado e impuesto en algunos casos mediante la normativa legal que ya ha sido revisada, con todos los problemas que en los tiempos actuales han aparejado, tales como el abogado de turno o el privilegio de pobreza. Sin embargo, iniciativas internacionales han logrado establecer una cooperación internacional activa en materia de asistencia legal con finalidad social y gratuita, la que en el año 2007 generó la Declaración de Trabajo Pro Bono para el Continente Americano. En ella, se establece un reconocimiento a las necesidades legales existentes en el continente, por cuanto reconocen que el acceso a la justicia, cualquiera sea su modalidad, y a la asesoría legal, es esencial para las sociedades democráticas, aun cuando los recursos estatales no son suficientes para dar correcta atención a las personas vulnerables, marginadas o pobres; que la falta de acceso a la justicia mina progresivamente la confianza de la población en las instituciones gubernamentales, en el poder judicial y a la larga en el propio régimen democrático; y reconoce el rol privilegiado de quienes ejercen la profesión legal respecto al conocimiento, y por tanto, atribuyéndole un grado de responsabilidad en la oportunidad de promover un sistema legal justo, respetuoso de los derechos humanos y colaborativo con el poder judicial y otras organizaciones civiles.

En dicha declaración, por tanto, quienes firman –que son miembros de estudios jurídicos, universidades y organizaciones civiles que participan o apoyan la iniciativa de todo el continente

americano- establecen que los abogados tienen la responsabilidad de prestar servicios legales pro bono, derivando tal por la función social de la profesión y por un compromiso implícito con un sistema legal justo y equitativo, entendiendo por *pro bono* la prestación de servicios legales de forma gratuita, sin expectativa de pago, con los mismos estándares de calidad profesional que si recibieren remuneración por ellos y que beneficie principalmente a personas o comunidades pobres o menos privilegiadas y a las organizaciones que los asistan.

En el mencionado documento, los firmantes asumen un compromiso tendiente a realizar acciones concretas para asumir y mejorar la representación y asesoría legal de las personas pobres o vulnerables, potenciando un acceso efectivo a la justicia, ya sea mediante representación judicial, ya sea mediante asesoría legal; un aporte efectivo en horas de trabajo anual (para el documento, al menos 20 horas de trabajo o tres días de trabajo pro bono anuales); y una acción constante de apoyo a la constitución, desarrollo y fomento de organizaciones no gubernamentales que se dediquen a prestar servicios legales en interés público, tanto como una promoción activa entre los propios abogados para la prestación de servicios pro bono como parte integral de los estándares y obligaciones de la profesión.

Dicha declaración, a enero de 2008, había sido firmada en nuestro país por dieciséis estudios jurídicos relevantes, el Colegio de Abogados de Chile A.G, dos bancos, un Notario público y la Corte Suprema, el Ministerio de Justicia, tres Facultades de Derecho, la Corporación Simón de Cirene y la Fundación Pro Bono.

Una de las formas más conocidas de organización civil en esta materia es la Fundación Pro Bono, creada a finales del año 2000 y que tiene como norte coordinar un voluntariado profesional, haciendo el nexo entre quienes tengan una demanda por servicios legales pero no puedan pagarla y aquellos abogados que puedan efectuar la debida asesoría profesional, de manera gratuita.

Fue pensada para prestar asesoría legal gratuita a organizaciones sin fines de lucro, microempresarios y personas, sectores o grupos vulnerables que no pueden costear un profesional pero que, en atención a las materias comprometidas, tampoco pueden recibir ayuda por los mecanismos estatalmente establecidos (léase Corporación de Asistencia Judicial). Sin embargo, la ayuda que puedan prestar se radica únicamente en la Región Metropolitana, entregando a Regiones asesorías telefónicas en una serie de temas indicados en su sitio web.

La Fundación ha definido como áreas de trabajo algunas novedosas, tales como apoyo a microempresarios mediante la constitución o disolución de sociedades, asesoría para la obtención de patentes comerciales y permisos sanitarios, auxilio en la inscripción de marcas y revisión de contratos y asesoría en materia laboral; en materia de apoyo a organizaciones sociales, cooperan con la obtención de personalidad jurídica y revisión o modificación de estatutos, así como cooperación en la revisión de actas de directorio, entre otros puntos. Algo destacable de esta organización es que presta asesoría legal gratuita puntualmente a dos grupos altamente vulnerables y algo invisibilizados, tales como los adultos mayores que han sido vulnerados en sus derechos como las personas con discapacidad que han sido víctimas de discriminación o que necesiten apoyo para hacer exigible las normas que contemplan su total integración a la sociedad. Asimismo, prestan asesoría legal a víctimas o establecimientos educacionales que se vean afectados por acoso escolar, sin dejar de prestar auxilio en áreas más comunes como materias de familia o derecho penal.

La Fundación excluye de sus materias de apoyo los divorcios por cese de convivencia, las indemnizaciones civiles, los juicios ejecutivos y las negligencias médicas. Ello, probablemente, por ser materias que las CAJ sí atienden y patrocinan.

Otra organización civil de relevancia para aportar en el acceso a la justicia es la Fundación Integral de la Familia (en adelante, FIDEF), nacida el año 2015 y cuya misión es apoyar principalmente a las familias en situación de riesgo social o vulnerabilidad, tanto jurídica como social y psicológicamente. Busca ser una ayuda más bien holística tanto para personas de escasos recursos, como a personas que no califican como tales pero que por su situación socioeconómica quedan, simultáneamente, fuera de las asistencias estatales pero sin recursos propios para solventar asesoría por su propia cuenta.

Dicha institución está registrada como organismo colaborador acreditado de las funciones del Servicio Nacional de Menores, así como también tiene un convenio con el Servicio Nacional del Adulto Mayor, a fin de prestar a ambos servicios colaboración en materias de auxilio legal, difusión de información e investigación, conforme lo requieran. Asimismo, está permanentemente como miembro colaborador en el Centro de Medidas Cautelares de Santiago y en los Tribunales de Familia de Santiago, ejerciendo funciones de representación jurídica de infantes, niños, niñas y adolescentes; adultos mayores que sufran vulneración en sus derechos; designaciones de Curaduría Ad-Litem, entre otras situaciones.

Tiene como materias de atención primordiales aquellas que corresponden al ámbito del derecho de familia, tales como acciones de filiación e impugnaciones de paternidad, cuidado personal, interdicciones y curadurías ad-litem; autorizaciones para enajenar y para salir del país y nombramientos de guardador, entre otras funciones.

También, considerando que no sólo entregan apoyo jurídico, sino que también social y psicológico, pueden generar peritajes psicológicos y sociales, cooperando con los procesos necesarios para las adopciones, o la prueba de violencia intrafamiliar.

Como último ejemplo de institución de la sociedad civil, nombraremos al Servicio Jesuita a Migrantes (en adelante SJM), que si bien surgió al alero de la Compañía de Jesús, una de las agrupaciones eclesiásticas presente en más de 50 países y que en el nuestro tiene una participación de larga data en nuestra historia, nació en Chile como la Pastoral de Inmigrantes Pedro Arrupe en el año 2000, cambiando su nombre al actual en el año 2010 y que tiene presencia en Arica, Antofagasta y Santiago. Desde el 27 de febrero de 2018, es una institución en donde se puede hacer la práctica profesional para obtener el título de abogado.

El SJM ha obtenido de manera pública mayor relevancia en la medida que el fenómeno de migración es más visible tanto en medios de comunicación social como en la calle, ya que ha participado activamente de la promoción y protección de la dignidad y los derechos humanos de las personas migrantes que se han visto privadas de este reconocimiento mínimo en más ocasiones de las que se quisiera.

Tiene tres grandes áreas de acción: el área social, el área de educación e interculturalidad y el área de incidencia.

En el área social contemplan programas de atención social, programas laborales, programas comunitarios y programas de atención jurídica; para facilitar el proceso de inclusión de las personas migrantes mediante la promoción de sus derechos.

En el área de educación e interculturalidad, buscan promover y fortalecer las capacidades interculturales de personas e instituciones, a fin de construir una sociedad inclusiva, mediante programas de sensibilización, el programa Migración y Escuela y cursos de español para aquellos migrantes que no manejen el idioma.

En el área de incidencia, promueven la creación de una nueva ley de migración en nuestro país, así como también políticas públicas que efectivamente promuevan la inclusión real de personas migrantes.

En cuanto al programa de atención jurídica, el SJM brinda un servicio especializado en asesoría y patrocinio de causas tanto administrativas como judiciales en materia de derecho migratorio como en otras materias relacionadas, tales como familia o derecho laboral.

Cabe señalar que, si bien no es el único servicio de asistencia jurídica a migrantes que actualmente está en funcionamiento⁷¹, es uno de los más activos en particular con la comunidad haitiana residente.

Como último comentario, podemos señalar que de la descripción de estas pocas instituciones, podemos extraer inequívocamente un exceso de centralismo tanto en la oferta de servicios como en los tribunales o asesores que prestan o requieren de asesoría jurídica o judicial. La realidad sigue indicando que Santiago se lleva la mayoría de las iniciativas, dejando con mayor desamparo a las realidades de las regiones, que tanto por población como por geografía, son quizás quienes más necesidad tienen de un efectivo acceso a la justicia y que, probablemente, sean quienes menos la puedan requerir.

⁷¹ Como se señaló anteriormente, existen en la CAJ oficinas que atienden a migrantes, tales como las oficinas de protección de Derechos Humanos, así como también existen clínicas jurídicas especializadas en algunas universidades que contemplan este tipo de auxilio.

V **CAPÍTULO V. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LA CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL METROPOLITANA Y SU COMPARACIÓN CON EL PODER JUDICIAL.**

En los capítulos anteriores, hemos analizado el derecho chileno y parte del derecho internacional en materia de acceso a la justicia. Hemos llegado al convencimiento de que, entre las garantías constitucionales que resguarda, ampara y protege nuestra Carta Fundamental, existe protección al derecho de acceso a la justicia en el numeral tres del artículo 19, latamente estudiado. Hemos llegado también al convencimiento de que esta garantía no hace diferencia en cuanto a materias a tratar, aunque debemos reconocer que el hincapié que hace es en materia penal más que en otras –y podemos aventurar una explicación para ello-. Hemos establecido también algunos vínculos con otros derechos constitucionalmente garantizados, y hemos detallado algunas de las instituciones que, para satisfacer la protección debida a tal derecho, han sido creadas por el Legislador o la sociedad civil.

En el presente capítulo, llevaremos lo estudiado y analizado, en la medida de lo posible, al mundo real. Analizaremos una institución en particular, la Corporación de Asistencia Judicial Metropolitana (en adelante, CAJMetro), enfocándonos en estudiar cuantitativamente quiénes son específicamente sujetos de auxilio jurídico, cómo se obtiene éste, cuántas causas ingresan y terminan en materia judicial, cuánto es el promedio de duración de las causas y contrastar esta información con la que aporta el propio Poder Judicial en la materia.

Nos es imperativo, desde ya, prevenir el hecho de que el análisis estadístico no será altamente complejo ni elaborado pues, por orientación del presente documento, un conocimiento matemático exhaustivo sería inapropiado. Sin embargo, aquellos datos que se reflejen en gráficas o tablas tendrán su debido respaldo en los anexos correspondientes al final del presente trabajo, para efectos de proporcionar antecedentes si se quiere seguir revisando los números que aportemos.

Debemos señalar que se ha escogido la CAJMetro en particular para el estudio de la materialización del derecho de acceso a la justicia por ser ésta una de las instituciones que el Estado ha creado en cumplimiento del mandato constitucional establecido en el artículo 19 número 3, inciso segundo, así como por ser la CAJ que mayor cantidad de personas puede atender, potencialmente hablando, según la cantidad de gente que vive en las regiones donde ésta se desempeña.

V.I Corporación de Asistencia Judicial Metropolitana.

La CAJMetro es una de las tres corporaciones originalmente creadas en el año 1981. Tiene cobertura territorial en la Región Metropolitana, la Región del Libertador Bernardo O'Higgins, la Región del Maule, y la Región de Magallanes y la Antártica Chilena.

Tiene, al año 2017, 781 funcionarios repartidos en con 90 unidades operativas y 7 oficinas móviles de atención en terreno.⁷² Cuenta con siete centros y unidades de atención a víctimas de delitos violentos entre todas las regiones y un centro especializado en la atención de niños, niñas y adolescentes que han sido vulnerados, ubicado en la Región Metropolitana.

Asimismo, cuenta con centros jurídicos fijos y móviles, call center⁷³ y atención web para efectos de orientación e información jurídica o judicial, que no tienen distinción respecto a su atención en las capacidades económicas del consultante; tiene oficinas de defensa laboral, centros de resolución alternativa de conflictos, y centros de mediación en todas las regiones, así como también realiza actividades de promoción, prevención y difusión de derechos en todo el territorio de su competencia.

La CAJMetro tiene asignado un presupuesto anual de 21.028.184 millones de pesos al año 2018, el que, en palabras del Director de la Corporación, no ha sido aumentado en 10 años por parte del Ministerio de Justicia, a través de la Subsecretaría de Justicia. Por lo mismo, además del ingreso que recibe mediante el cobro de las costas procesales que gana en los diversos litigios que patrocina, la Corporación incentiva la postulación de cada región a Fondos Concursables y a Fondos Nacionales de Desarrollo Regional, con la finalidad de obtener por vía pública financiamiento para equipamiento, mobiliario, software y tecnología para cada uno de sus centros regionales. Asimismo, ya que no tiene necesariamente los recursos para asegurar por sí misma un centro de atención en cada comuna que corresponda a su competencia de atención, se promueve la celebración de convenios con las diversas municipalidades de cada región, los que se traducen en ingresos económicos que colaboran con la mantención del personal o de los implementos de trabajo usados diariamente.

⁷² La información de la CAJMetro ha sido obtenida tanto de su página web como del Resumen Ejecutivo de la Cuenta Pública del mes de abril del año 2018, recibida mediante el Consejo para la Transparencia y que se agrega al final del documento como Anexo I.

⁷³ Cerrado en el mes de Julio del año 2017.

Del discurso pronunciado en la cuenta pública participativa del director General de la CAJMetro, don Alejandro Jiménez Mardonez, el 31 de mayo de 2018 ⁷⁴en la ciudad de Talca, podemos colegir de una manera preocupante que las necesidades básicas del servicio en la actualidad no son posibles de satisfacer a cabalidad, por cuanto dentro de las metas de optimización del presupuesto institucional contemplan, por ejemplo, renovar el 60% de las sillas ergonómicas de los funcionarios, destinando para ello una inversión aproximada de quince millones de pesos, o destinar una suma superior a treinta millones para reemplazar equipos computacionales que, por lo antiguos, no son funcionales para un trabajo en red, en especial considerando la tramitación digital de los procedimientos judiciales. La señal más clara de precariedad, a nuestro ver, se radica en la comunicación, en una cuenta pública, del proceso de reparación de los problemas eléctricos que tienen algunas unidades operativas en la Región Metropolitana, tales como el Centro de Atención a Víctimas de Delitos Violentos de Santiago, Buin y San Bernardo, en inmuebles que la Corporación posee gratuitamente. En el mismo contexto, se asume la realidad de que, según un diagnóstico hecho desde 2016, el 81% de los inmuebles en donde las CAJ trabaja regularmente están calificados en una situación entre regular, mala y crítica; realidad que aspiran a cambiar mediante la optimización de los recursos institucionales, los convenios ya mencionados y la mejora en las condiciones de arriendo de esos mismos lugares de trabajo.

V.I.I Servicios otorgados por la CAJMetro.

La CAJMetro ofrece como servicios los siguientes:

- a) Educación y formación en derechos ciudadanos.
- b) Orientación e Información socio jurídica.
- c) Asesoría jurídica y representación judicial.
- d) Representación en gestiones extrajudiciales.
- e) Atención integral a víctimas de delitos violentos.
- f) Asesoría jurídica en materia de Derechos Humanos.
- g) Atención a migrantes.
- h) Atención en materia de infancia y juventud.

⁷⁴ Ver anexo al final del presente trabajo.

i) Vía convenios interinstitucionales e intersectoriales, presenta asesoría en el Servicio Nacional de la Discapacidad, el Servicio Nacional del Consumidor, el Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género, la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento, el Departamento de Extranjería y Migración, la Intendencia de la Región Metropolitana, la Defensoría Penal Pública, y el Ministerio Público, para el solo efecto de la realización de Prácticas Profesionales de los Postulantes al Título de Abogado.

De los anteriores, sólo es universalmente accesible el servicio de orientación e información socio jurídica, que se efectuó mediante call center⁷⁵ o en las charlas de acceso y orientación, que para el año 2017 significó el ingreso de 301.178 consultas.

Para el resto de los servicios, se requiere primero revisar los filtros de ingreso para la debida atención. Ello, porque si bien el acceso a la justicia garantizado constitucionalmente es para todo quien no pueda proveérselo por sí mismo, la realidad habla de limitación de recursos económicos y de personal, lo que obliga a la optimización en el gasto de ellos.

Por lo mismo, en atención a la precariedad de los solicitantes, han establecido rangos de público altamente vulnerable que no requieren demostrar más allá su situación, o que por el hecho jurídicamente relevante por el que consultan se entiende que no deban pasar por los filtros que se mencionarán adelante.

En materias civiles o de familia, que son de conocimiento de todos los centros no especializados de la CAJMetro:

1. Ingreso Automático o sin necesidad de calificación socioeconómica:

- a. Aquellas personas que, según el Registro Social de Hogares, estén calificadas desde el quinto decil (inclusive) hacia abajo⁷⁶.

⁷⁵ El que se cerró en junio del año 2017.

⁷⁶ Hasta antes del primero de marzo del año 2018, se había establecido un sistema de deciles, en los cuales la vulnerabilidad de los grupos familiares se diferenciaba en 10 rangos según los niveles de ingreso por persona. Sin embargo, por Resolución Exenta N° 068 de 2018, de la Subsecretaría de Evaluación Social del Ministerio de Desarrollo Social, se cambió a un sistema de siete tramos de calificación socioeconómica, que establecen el rango porcentual en que se ubican los hogares según los ingresos efectivos, número de personas que componen el hogar y sus características como miembros dependientes u otros. Ese percentil lo entrega el Registro Social de Hogares, y para efectos del ingreso automático, significa que todos aquellos hogares que se encuentran entre el 50 % hacia abajo de menores ingresos o mayor vulnerabilidad son susceptibles de atención directa.

- b. Aquellas personas que se encuentren en un estado de vulnerabilidad ya acreditada:
 - c. Beneficiarios del Sistema Intersectorial de Protección Social –más conocido como Chile Solidario-,
 - d. Víctimas directas o indirectas de delitos violentos;
 - e. Víctimas de violencia intrafamiliar, ya sean mujeres, niños, niñas, adolescentes o adultos mayores;
 - f. Personas con discapacidad.
2. Aplicación de leyes o designación judicial:
- a. Curador Ad Litem: Según el artículo 19 de la Ley 19.968, que crea los Tribunales de Familia, en todos los asuntos de su competencia en que se vean involucrados intereses de niños, niñas, adolescentes o incapaces, deberá el Juez designar a un abogado de la respectiva CAJ para que se dedique a la defensa de dicho menor.
 - b. Internos en recintos penitenciarios: Según el artículo 593 del Código Orgánico de Tribunales, se estima como presunción legal de pobreza el encontrarse preso.
3. Calificación socioeconómica:
- a. Aquellos usuarios que tengan ingresos mayores a los señalados con anterioridad pero que, luego de un análisis en profundidad efectuado por la Asistente Social, sean considerados para asistencia judicial.
 - b. Todo usuario que presente una capacidad de pago per cápita inferior o igual a tres unidades de fomento, ingresa directamente a la línea de patrocinio judicial.
 - c. Cuando el grupo familiar presenta una capacidad de pago per cápita de entre tres a doce unidades de fomento, se desglosarán los gastos del grupo familiar y, si ajustado esto, la capacidad de pago se reduce a dos y media unidades de fomento, el usuario será beneficiario de patrocinio judicial.
 - d. Para los casos en que los usuarios presenten un ingreso autónomo per cápita superior a doce unidades de fomento, sólo se aceptarán aquellos que tengan dentro de su grupo familiar a una persona que presente una enfermedad crónica o catastrófica; y aun así deberá hacerse el mismo desglose que se señaló en la letra anterior. Si la capacidad de pago es superior, el usuario quedará excluido del servicio de patrocinio judicial.
 - e. Si la capacidad de pago es superior a dos y media unidades de fomento, será el Profesional del área Social quien determinará el ingreso a Patrocinio Judicial a través del criterio

profesional, utilizado cuando el caso y/o la información lo requiera, con apoyo de herramientas propias del Trabajo Social.

Para efectos de requerir el patrocinio judicial en las Oficinas de Defensa Laboral se requiere:

- a) Ser trabajador dependiente;
- b) Que la última remuneración por treinta días trabajados no supere los 2,36 Ingresos Mínimos Mensuales;
- c) En causas por desafuero maternal, que la trabajadora afectada no supere en remuneración por treinta días trabajados los 4,72 Ingresos Mínimos Mensuales; o
- d) En el caso de sindicatos que cuenten con 25 asociados o menos y deban interponer acciones derivadas de derechos colectivos de trabajo o por tutela laboral, la cuota sindical sea igual o inferior a 0,24 unidades de fomento.

En el caso de las personas que pueden acceder a patrocinio judicial en las unidades de Víctimas de Delitos Violentos:

- a) Aquellas personas que presenten una capacidad de pago per cápita igual o inferior a seis unidades de fomento en zonas urbanas y cinco y media unidades de fomento en zonas rurales, pasarán directamente a la línea de patrocinio judicial.
- b) En el caso de que la víctima directa de un delito sea un niño, niña o adolescente, se les atenderá sin necesidad de calificación socioeconómica. Ello, en virtud de la Convención Internacional de los Derechos del Niño.

Sin embargo, es imperativo hacer un alcance respecto a los criterios ya indicados. Según el Sistema Integrado de Información Social con Desagregación Territorial del Ministerio de Desarrollo Social, a enero del año 2018, había 12.973.668 personas inscritas en el Registro Social de Hogares, lo que equivalía a un 73% del total de la población del país, o 4.924.078 hogares. De ello, el 54,4% de los hogares ingresados al sistema se ubicaron en el tramo de 40% o menos de ingresos, y el 9,7% entre el tramo del 41 al 50% de menor ingresos. Ello significa que el 64,1 % de los hogares registrados a nivel nacional son susceptibles de atención directa por parte de cualquiera de las Corporaciones de Asistencia Judicial que existan.

En particular, en lo concerniente sólo a la CAJMetro, del total de los hogares regionalmente registrados, el 59,8% de los pertenecientes a la Región Metropolitana podrían ser sujetos directos

de atención. En O'Higgins, el 64,9%; en el Maule, el 70,9% y en Magallanes, el 51,6%. Esto, en números, significa que un total de 1.515.859 hogares a nivel nacional son susceptibles de ser sujetos de atención directa por la Corporación de Asistencia Judicial Metropolitana solamente.

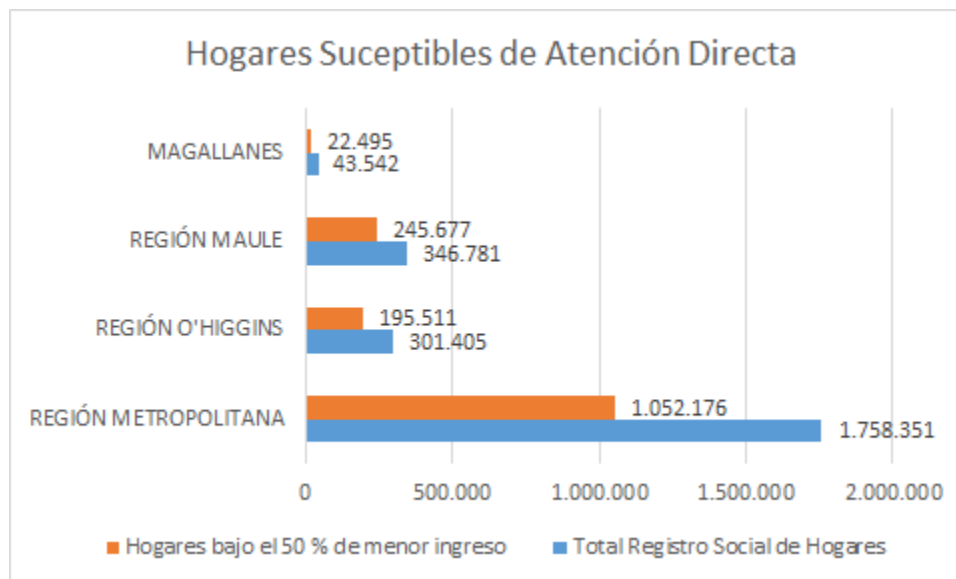


Figura 1. Hogares de atención directa. Elaboración propia.

V.I.II Porcentajes de atención conforme a las distintas materias.

Ya habiendo establecido la forma en que se filtra y califica a las personas susceptibles de atención, tomaremos en cuenta la información numérica que entrega la propia CAJMetro.

i. Línea de Orientación e Información.

La línea de orientación e información, que no califica previamente para otorgar su servicio, y que considera para estos efectos a las cuatro regiones que incluye la Corporación completa, realizó 301.178 atenciones totales en dicha área. Si desglosamos por lugar donde se hicieron, el 90,8% de estas atenciones se hicieron en los centros jurídico sociales, el 7,7% en las oficinas de defensa laboral, 1,1% en los centros de mediación y un 0,5% en los centros y unidades de delitos violentos.

Estas consultas, divididas por materia, dan como resultado la prevalencia de las consultas por derecho de familia, con un 64,2% del total, seguidos de materias civiles, con un 24,5%; materias laborales con un 8,5%, materias penales con un 1,5% y otras con un 1,4%.

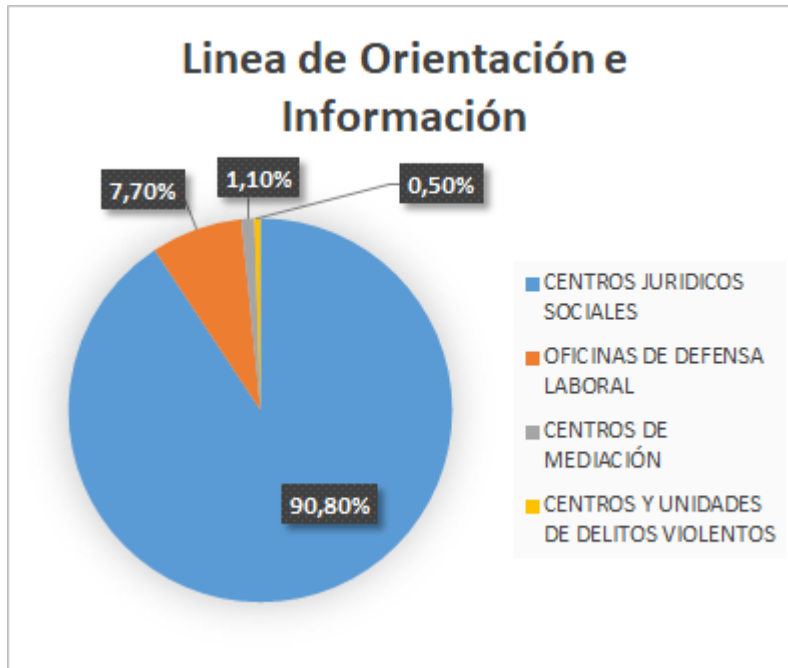


Figura 2. Distribución de atenciones totales de Orientación e Información. Elaboración propia.

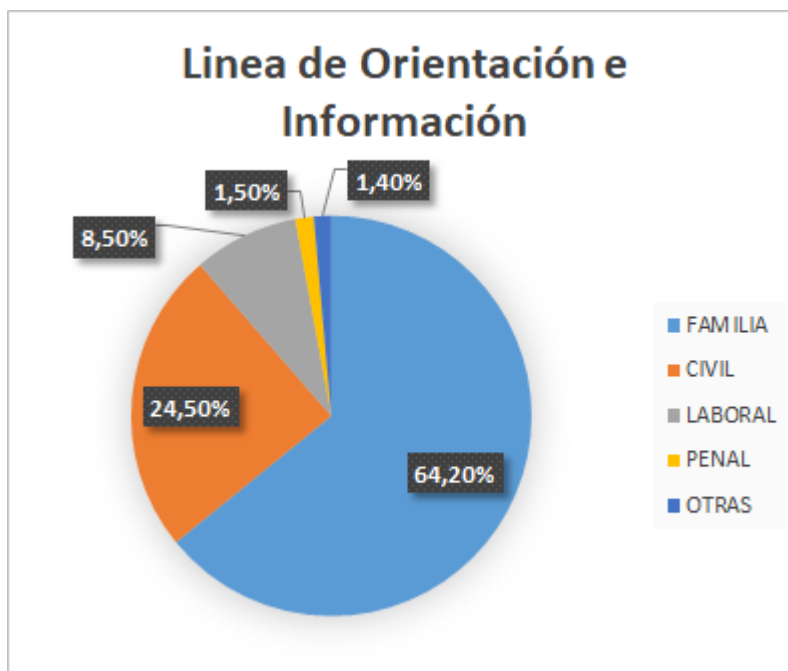


Figura 3. Distribución de materias consultadas en la Línea de Orientación e Información. Elaboración propia.

Considerando el auge de las nuevas tecnologías y la prevalencia de teléfonos celulares en la población, la CAJMetro tenía canales de atención no presencial, los cuales eran el call center y la atención web. Estos canales concentraron 42.092 atenciones, que representaron el 15,4% de las orientaciones generales de la institución. Sin embargo, en julio del año 2017, la modalidad de call center fue cerrada.

Cuando se desagrega la información conforme al género del consultante, existe un matiz muy marcado: del total de usuarios atendidos, el 65% de ello corresponde a mujeres, y un 36% corresponde a varones. Sin embargo, al momento de dividirlos por materias, en las oficinas de defensa laboral los hombres aumentan su porcentaje de consulta a un 57% frente al 43% femenino. Lo más preocupante es el porcentaje de atención a víctimas de delitos violentos, por cuanto un 74% de las consultas corresponde a mujeres frente al 26% de consulta masculina, lo que la propia CAJMetro explica por la prevalencia de la violencia y agresiones de tipo sexual en los grupos de mujeres y niños principalmente.

ii. Soluciones colaborativas de terminación de conflictos.

En cuanto a la posibilidad de tener alguna solución que no requiera necesariamente una judicialización del conflicto, los centros de la CAJMetro y los Centros de Mediación ofrecen como posible servicio la mediación, negociación o el arbitraje.

Sólo en los centros de atención socio jurídica, la solución colaborativa de conflictos significó el año 2017 el ingreso de 44.733 casos, de los que el 82% correspondieron a materias de familia, un 17% correspondió a materias civiles y un 1% a otras materias. Si se dividen por región, el 59% de las atenciones se efectuaron en el centro de la Región Metropolitana, el 27% en la Región del Maule y el 14% en la Región de O'Higgins. Como existe un centro de Mediación en la Región de Magallanes que se hace cargo de estas necesidades, no hay estadística a su respecto en lo que atención en consultorio se refiere.

En cuanto a los centros de mediación, ubicados en las capitales regionales de competencia de la institución en comento, éstos concentraron 3.408 casos. De ellos, el 63% correspondieron a materias civiles, seguidas por materias penales con un 20%, luego materias de familia con un 14% y por último, materias vecinales o comunitarias con un 1%. El mayor porcentaje de atenciones se lo lleva nuevamente la Región Metropolitana, con un 43%, seguida por la Región de O'Higgins con un 27%, luego la Región del Maule con un 24%, y por último la Región de Magallanes con un 6%. De esta última se puede agregar que su centro de mediación, además de prestar asistencia en las materias ya

indicadas, también comenzó con planes pilotos de estrategias colaborativas en el sistema escolar, el sistema penitenciario u otros, a través de monitores y otro tipo de iniciativas⁷⁷, que lo lleva a ser referente técnico en la materia.

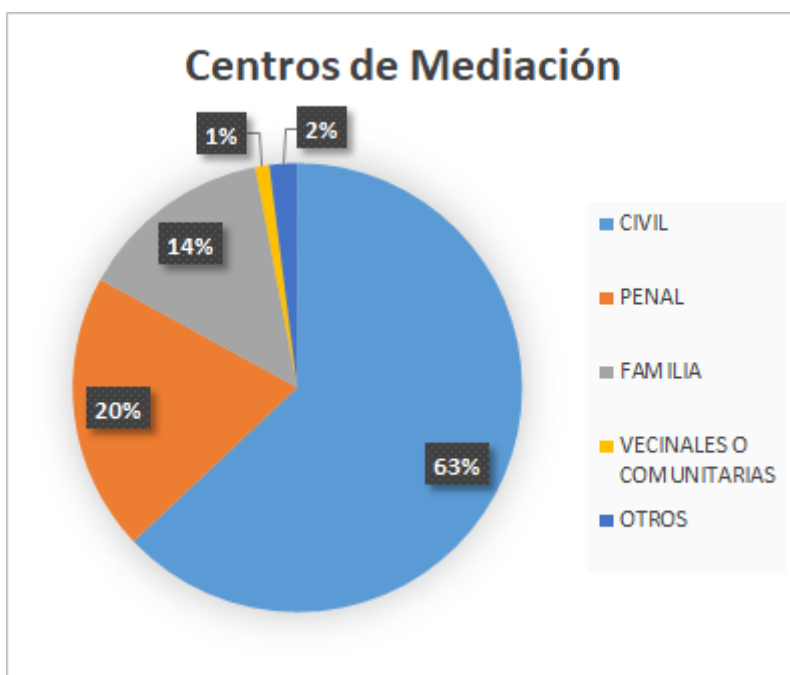


Figura 4. Materias atendidas por los centros de mediación. Elaboración propia.

iii. Patrocinio y representación judicial.

En cuanto a la función más característica de las CAJ en general, cual es el patrocinio y la representación judicial, que se entrega mediante atención en los centros socio jurídicos del país, no existe un número que determine cuántas causas se llevan actualmente en manos de sus profesionales. La propia institución ha establecido recién desde el año 2016 protocolos que permitan establecer de manera certera la cantidad de casos que se tienen, tanto en tramitación como archivadas. De hecho, en esta materia tienen como meta a mediano plazo –en palabras del Director de la institución- lograr un acuerdo con la Corporación Administrativa del Poder Judicial

⁷⁷ La CAJMetro ubicada en la Región de Magallanes viene trabajando desde el año 2012 en la creación de un Manual Institucional sobre Mediación Escolar y Círculos de Paz, que permite formar a mediadores escolares y crear, a la vez, los llamados “círculos de paz” en los que funcionarios capacitados con este plan puedan resolver conflictos escolares que se presenten –no sólo entre dos o más personas- sino que entre diversos estamentos de la comunidad educativa, logrando acordar normas de buena convivencia entre cada grupo.

para poder tener un conteo exacto de la cantidad de causas que efectivamente existan bajo el patrocinio de las CAJ de su competencia.

Dicho lo anterior, podemos dar cuenta de que, según los números que la Corporación entregó en la cuenta pública, fueron ingresadas 57.755 causas nuevas a tramitación, concentrando el ingreso las causas destinadas a tribunales de familia con un 83%, siguiendo desde lejos las materias civiles con un 15% y aún más atrás las materias penales u otras con un 1%.

La Región Metropolitana concentró, a su vez, el 72% de las causas nuevas, siguiéndole la Región del Maule con un 16%, la Región de O'Higgins con un 9% y finalmente la Región de Magallanes con un 3%.

En materia laboral, por su parte –y considerando que funcionan bajo una orgánica distinta, que sólo provee servicios de representación profesional y no admitiendo prácticas profesionales-, la cantidad de causas ingresadas a tribunales fue de 11.587. De ellas, el 70% correspondió a la Región Metropolitana, el 16% a la Región del Maule, el 12% a la Región de O'Higgins y el 2% a la Región de Magallanes.

En cuanto a la cantidad de causas terminadas, la información que se maneja por parte de la CAJMetro es que 55.163 llegaron efectivamente a término de tramitación. De ellas, el 83% correspondió a materias de familia, seguida por un 15% de aquellas correspondientes a materias civiles y un 2% siendo de materias penales u otras. En concepto de la institución, ello se debe a la celeridad de tramitación en los tribunales de familia, que permite un trabajo menos extendido en el tiempo. Nuevamente, la Región Metropolitana se lleva la mayor parte de la estadística, pues concentra el 71% del cierre de causas, seguida por la Región del Maule con 16%, luego por la Región de O'Higgins con un 11% y finalmente la Región de Magallanes con un 2%.

En línea laboral, a su vez, se terminaron 10.415 causas, de las cuales el 72% correspondieron a la Región Metropolitana, el 15% a la Región del Maule, el 11% a la Región de O'Higgins y el 2% a la Región de Magallanes.

Sin embargo, al momento de revisar la duración promedio de tramitación de todas las causas, podemos verificar que las materias de familia son por lejos las que “menos tiempo” requieren, pues

tardan en promedio 205 días para tramitarse de principio a fin,⁷⁸ a diferencia de aquellas civiles que demoran, en promedio, 563 días.

La atención multidisciplinaria a las víctimas de delitos violentos a través de los 7 centros y unidades de Atención a Víctimas de Delitos Violentos y del Centro Especializado en la atención de niños, niñas y adolescentes (CREDEN) que han sido vulnerados, significa que son atendidos por abogados, psicólogos y asistentes sociales, cuyo objetivo es “la atención de la víctima y de su familia para reparar el efecto causado por la vivencia de un delito violento. Considera la asesoría e información especializada y gratuita, la representación judicial, la terapia reparatoria y el acompañamiento social tanto a las víctimas directas como indirectas de un delito violento.” Pueden acceder a este tipo de atención aquellas personas o familia que no cuenten con los recursos para tramitar judicialmente la causa y sean de escasos recursos y cuando el delito haya tenido un efecto traumático importante para la persona y/su familia.

Dicho esto, podemos señalar que el año 2017 se judicializaron a través de estos centros 957 causas, entre querellas penales y curadurías en sede Familia. De ellas, el 92% se concentró en centros de la Región Metropolitana, el 3% en la Región de O’Higgins, otro 3% en la Región del Maule y un 2% en la Región de Magallanes. A su vez, se dio término a 717 causas en igual periodo de tiempo, concentrando la Región Metropolitana el 95% de los cierres. La institución encuentra como fundamento a ello el que el CREDEN recibe las designaciones de curadurías en tribunales de familia en la jurisdicción de San Miguel. El 5% restante de causas cerradas se dividen en un 3% correspondiente al centro de Talca, un 1% al de Rancagua y otro 1% al de Punta Arenas.

⁷⁸ Según datos tomados de los centros pilotos que iniciaron su medición de indicadores en el mes de abril del año 2016, conforme a la Cuenta Pública de dicho año, y que corresponden a los Centros de Puente Alto, La Florida, Quinta Normal, San Joaquín, Talagante, Renca, Oficina Civil Santiago, Oficina Familia San Miguel, Oficina Familia Santiago, Rancagua, San Fernando, Santa Cruz, Talca, Licantén, Constitución, Curicó y Punta Arenas; los centros de mediación de Santiago, Rancagua, Talca y Magallanes; las oficinas laborales de Santiago, San Bernardo, Talca y Punta Arenas; y los centros de atención a víctimas de Santiago, La Granja, Talca y Punta Arenas; que hacen referencia sólo a lo que allí se tramita, pudiendo en cualquier caso tener una realidad diferente en el resto de los centros, pero cuya información es inaccesible al momento de redacción del presente documento. Véase el documento “Estado de Avance Metas de Gestión asociadas al Convenio de Desempeño 2017, Corporación De Asistencia Judicial, Región Metropolitana” que se agrega al final del presente trabajo como Anexo II.

iv. Atención a migrantes.

Según la información entregada por la CAJMetro en su memoria anual, durante el año 2017 se registraron 7.232 personas extranjeras como consultantes en la línea de información y orientación. Esto representa un 3,1% del total de personas atendidas en este canal.

Respecto a la atención en centros jurídico sociales, allí se registra el 50% de las atenciones a migrantes, con 3.686 personas; seguidas por un 49% de consultas en la Oficina de Defensa Laboral, con 3.600 personas, y por último el uno por ciento restante en consultas de los Centros de Víctimas.

Siguiendo la tendencia general, el 95% de las atenciones totales se efectúa en la Región Metropolitana, distanciándose abismalmente del resto de las regiones que conforman esta institución. Así, la Región del Maule acumula un 2,4% de las atenciones, siguiendo con un 2,1% la de O'Higgins y concentrando, por último, el 0,7% la Región de Magallanes.

En cuanto a las nacionalidades de las personas atendidas en orientación e información, de manera general se puede apreciar que la primera mayoría de atenciones la concentran las personas de nacionalidad peruana (un 33%), seguida por la población haitiana (22%), la población colombiana (14%) y venezolana (10%).

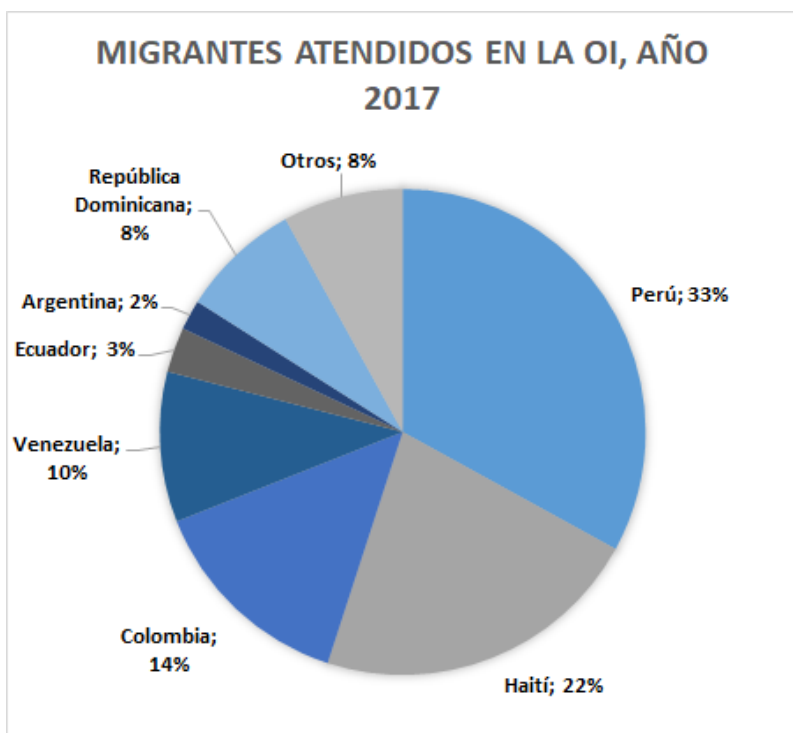


Figura 5. Nacionalidad de migrantes atendidos en Orientación e Información. Elaboración propia.

Si se analiza en la diversidad de centros donde se provee de servicios, los centros jurídico sociales concentran la atención de extranjeros, con un 41,5% de las atenciones concentradas en personas de origen peruano, seguidos por los colombianos con un 14,5% y por los dominicanos, con un 12,3%. Sin embargo, en las oficinas de defensa laboral la población haitiana lidera la atención a migrantes con un 37,6%, dejando segundos a los peruanos con un 24,4%.

Respecto a las materias consultadas, en primera instancia se encuentran aquellas de orden laboral (el 50% de ellas), lo que a juicio de la institución –y nuestro- se entiende por la situación de vulnerabilidad en la que se encuentran en nuestro país. Le siguen las materias de familia con un 27%, y en tercer orden se ubican las materias asociadas a Derechos Humanos con un 12%. La explicación de ello la da el mismo Servicio: gran parte de los usuarios migrantes consultantes no tienen sus documentaciones al día, por lo que requieren la intervención de las CAJ para ser representados en los procesos administrativos y judiciales para regularizar su situación de ingreso ilegal.

En cuanto a judicialización de causas, se contabilizaron 3.057 ingresadas a tribunales por población migrante. De ellas, el 80% corresponden a materias laborales, como despido injustificado, cobro de prestaciones o nulidades de despido; el 17% a materias de familia, liderando las consultas temas de alimentos y divorcio; y un 2% en materias civiles, primando materias de arriendo entre otras.

v. Oficina Internacional.

La Oficina Internacional es el organismo representante del país frente a casos que califiquen como sujetos a dos Convenciones Internacionales:

a) Convención de Nueva York de 1956 sobre la obtención de alimentos en el extranjero; cuya aplicación se radica en las solicitudes de las personas que requieran alimentos para sus hijos, ya sea porque ellos se encuentran en territorio nacional y el demandado en el exterior o viceversa. Sin embargo, tiene como limitación el hecho de que sólo es operativo entre los países que hayan suscrito dicho documento internacional, lo que excluye, por ejemplo, a Perú, Bolivia o Estados Unidos, así como a la mayor parte de Asia. La mayor cantidad de casos tramitados en este sentido provienen de alimentos a o desde Argentina y España.

b) Convención de La Haya de 1980 sobre los aspectos civiles de la Sustracción Internacional de Niños; que aborda la salida de niños, niñas y adolescentes desde el país, con uno de sus padres y

bajo el engaño de ser un viaje temporal, que luego no retornan. La oficina tramita tanto para que retornen a Chile como para gestionar como contraparte a otros países. Lamentablemente, no son parte de este convenio ni Asia ni Bolivia.

Durante el año 2017 ingresaron 136 casos a sección judicial, según el siguiente detalle:



Figura 6. Distribución de causas en la Oficina internacional. Elaboración propia.

V.I.III Prácticas profesionales.

En último término, las CAJ tiene por misión servir de centros para efectuar la práctica profesional obligatoria que es requisito para obtener el título de abogado entregado por la Corte Suprema.

La práctica puede realizarse tanto en centros de atención jurídico sociales como en aquellas instituciones con las cuales la CAJMetro ha llegado a convenio. Por tanto, además de la Corporación de Asistencia Judicial en sí misma, se puede realizar la práctica en las siguientes instituciones:

- a) Departamento de Extranjería y Migración (Ministerio del Interior y Seguridad Pública)⁷⁹;
- b) Defensoría Penal Pública;

⁷⁹ Sólo en la Región Metropolitana.

- c) Intendencia de la Región Metropolitana⁸⁰;
- d) Ministerio Público;
- e) Servicio Nacional del Consumidor;
- f) Servicio Nacional de La Mujer y Equidad de Género; y
- g) Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento.

Para el año 2017, la Unidad de Prácticas Profesionales asignó en promedio 200 prácticas mensuales, aun cuando en el mismo período se triplicó la cantidad de postulaciones por mes, lo que demoró en más o menos un mes y medio la asignación real de práctica profesional.

Aun así, durante ese año se asignaron 2.785 prácticas profesionales por parte de la CAJMetro, distribuidas tanto entre todas las regiones de su competencia como en aquellas instituciones en convenio. De ellas, se aprobaron 2.488, cursando a su vez 36 medidas disciplinarias.

Esta información es relevante, pues la CAJMetro tiene 781 funcionarios al año en comento, de los cuales 449 corresponden a profesionales (sin distinción entre abogados, psicólogos y asistentes sociales) pero 200 practicantes en promedio mes a mes repartidos en todos los centros. Esto lleva a pensar dos cosas importantes que comentaremos extensamente en su momento: uno, que la fuerza de tramitación real la tienen personas a medio capacitar por sobre el personal calificado sólo por volumen de gente; y dos, que el personal de la institución tiene una recarga laboral considerable si son ellos los responsables del ingreso de causas y representación judicial.

⁸⁰ Sólo en la Región Metropolitana.

V.II Estadísticas del Poder Judicial.

El Poder Judicial, en su página web, señala que es una preocupación constante para ellos el poder proporcionar información estadística al público general para que pueda evaluar en conocimiento la gestión de los tribunales de justicia. Por lo mismo, en dicho portal se pueden encontrar datos estadísticos desde el año 2010 en adelante que permiten analizar y tener conocimiento de la cantidad de causas que se ingresan y terminan cada año, dividiéndolas por materia, tribunal y Corte, entre otros factores.

Estimamos que esta información puede ayudarnos a contextualizar debidamente la presentada por la CAJMetro, pues si nos quedamos sólo con lo dicho por tal institución, no tenemos lugar de comparación preciso para entender la real labor y sus alcances en el día a día.

Acotaremos la consulta estadística al año 2017, de igual manera que se hizo con la información aportada por la CAJMetro y ya expuesta, para que la información sea conteste y precisa en la medida de lo posible.

V.II.I Causas por instancia.

Según da cuenta la Memoria Institucional del Poder Judicial del año 2017, la cantidad de causas que anualmente ingresaron en tribunales de primera instancia son 3.371.708; mientras que aquellas que lo hicieron a las Cortes de Apelaciones fueron 244.845 y a la Corte Suprema, 45.865.

Respecto al ingreso de causas a los tribunales de primera instancia de las regiones de competencia de la CAJMetro, la Metropolitana lleva la delantera con 1.871.440 causas ingresadas a nivel regional⁸¹, siguiéndole la Región de O'Higgins, con 168.673 causas ingresadas; la Región del Maule con 118.793 causas ingresadas, y por último la Región de Magallanes con 21.814 causas en total.⁸²

En cuanto a la cantidad de causas egresadas por su parte, la Región Metropolitana registra 1.559.375, seguida por la Región de O'Higgins con 144.593, Maule con 93.773 y Magallanes con 16.816.

⁸¹ Causas totales ingresadas a los tribunales de primera instancia de competencia de las dos Cortes de Apelaciones existentes en la Región Metropolitana.

⁸² Los números se alteran levemente si se incluyen en las cifras los exhortos: la Región Metropolitana queda con 2.093.709 causas, O'Higgins con 199.455, Maule con 150.883, y Magallanes con 27.457.

Si desagregamos los datos generales para todos los tribunales de primera instancia respecto a la competencia de los asuntos sometidos a juicio, podemos señalar que, a nivel nacional, la mayor cantidad de causas son de competencia civil, con un 52,18% del total. Le sigue el proceso penal con un 17,36%, levemente mayor que la competencia de familia, que tiene un 17,16% del total de causas; las materias de cobranza con un 11,15%, los asuntos de competencia laboral con un 2,14% y por último los procedimientos del crimen (o proceso penal antiguo) con un 0,01% de la estadística final.

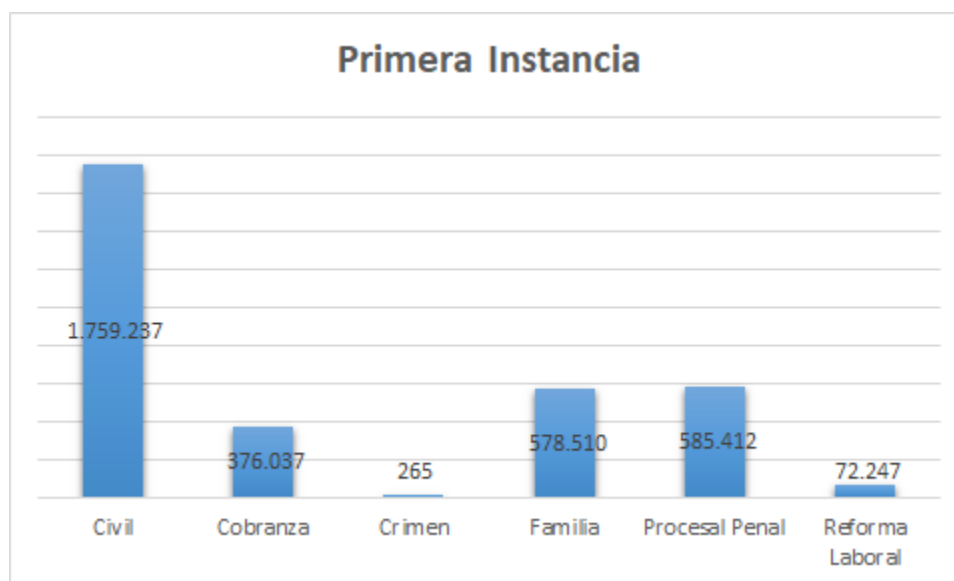


Figura 7. Distribución de causas en Primera Instancia. Elaboración propia.

Esta información es relevante porque nos genera un contexto del que no se está al tanto de manera colectiva: las causas civiles son las que más se ingresan al Poder Judicial, triplicando la cantidad de causas que ingresan en sede penal –y que son, públicamente, las que más atención genera por parte de los medios de comunicación- y en sede de familia –que es donde más causas concentra la CAJMetro-.

Sin embargo, la dureza del porcentaje de prevalencia en materia civil puede desvanecerse al momento de desglosar las principales materias que se ingresan a tribunales.

A nivel nacional, la materia que más se ingresa a primera instancia son los cobros de pagaré, con un total de 799.852 causas; seguidas de las citaciones a confesión de deuda con 572.631, y desde lejos, por el cobro de pesos con 59.682 causas. En estricto rigor, el tercer mayor número que el Poder Judicial entrega refiere a “otras materias” con 147.150 causas, pero en la medida que las materias no sean debidamente detalladas, no podemos contar con este dato.

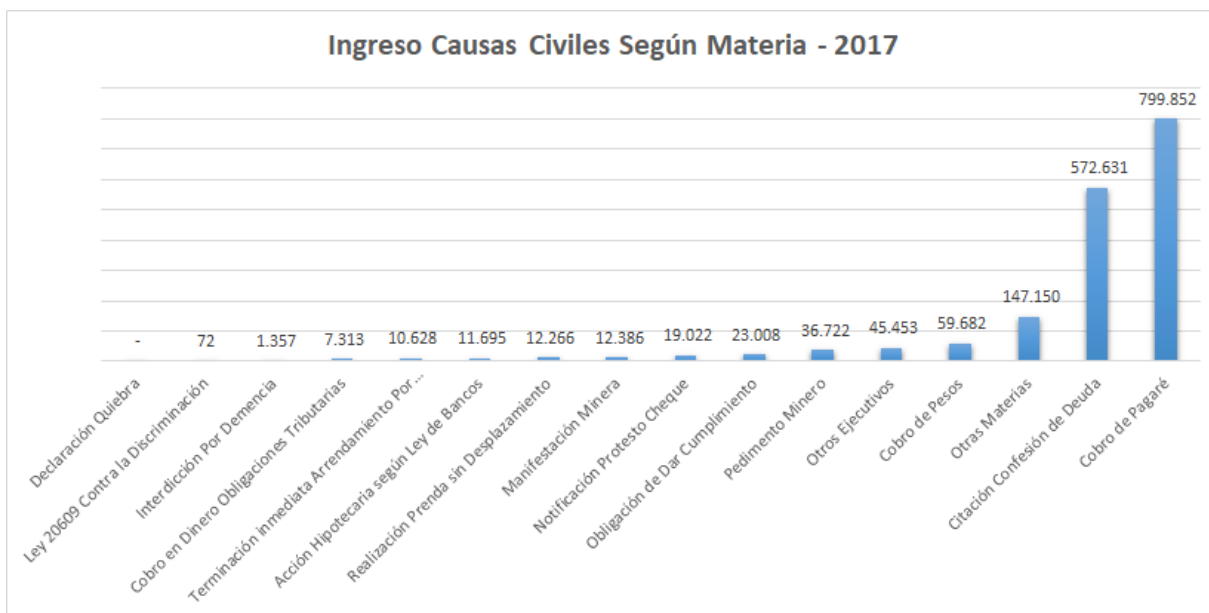


Figura 8. Distribución de causas en materia civil. Elaboración propia.

Si buscamos las causas que la propia CAJMetro indica que son de su competencia en materia civil, la única que aparece es la referida a términos de arrendamientos por no pago de rentas, que a nivel nacional equivale a 10.628 causas, y las interdicciones por demencia, que equivalen a 1.357 causas. La información precisa de la cantidad de tercerías que se presentan queda diluida en el ítem “Otros Ejecutivos”, que corresponde a 45.453 causas nacionales.

En cuanto a la duración promedio de causas, según su tipo de procedimiento, aquellos ejecutivos duran en promedio 90 días; las gestiones preparatorias y medidas prejudiciales, 14 días; los procedimientos ordinarios, 157 días; los procedimientos concursales 54 días; los procedimientos sumarios 207 días, los procedimientos voluntarios, 240 días; las gestiones particulares -como son denominadas por la Corporación Administrativa del Poder Judicial- demoran 2.239 días, los procedimientos de quiebra –procedimiento anterior a la Reforma Concursal- 3.959 días, y los referidos a Violencia Intrafamiliar, 5.319 días. Sin embargo, si cruzamos estos datos con respecto al tipo de término que tuvieron, damos cuenta que el abandono de procedimiento es la razón por la que buena parte de las materias antes indicadas terminaron, seguidas por el desistimiento de la demanda, las transacciones, la sentencia definitiva y los avenimientos, entre otras formas.

Como último dato a aportar en materia estrictamente civil, debemos indicar que al año 2017, seguían en tramitación 251.571 causas ingresadas en años anteriores, incluyendo 2.719 causas desde antes del año 2000.

En cuanto a los Tribunales de Familia, éstos reportan un ingreso anual de 578.510 causas, así como un término anual de 475.296 causas en el mismo periodo de tiempo.

Las materias que más se ingresan –previniendo que una causa puede tener una o más materias-, son las referidas a Alimentos, con 232.293 a nivel nacional; seguidas de aquellas referidas a vulneración de derechos, con 124.999; las solicitudes de relación directa y regular, con 107.636; violencia intrafamiliar, con 79.750; los divorcios, con 59.635 ingresos; el cuidado personal del niño, con 35.939; los ceses de convivencia con 12.775; las autorizaciones de salida del país con 9.062; las compensaciones económicas con 8.312; la impugnación y reconocimiento de paternidad, con 6.445; y aquellas referidas a las infracciones a la ley penal, con 5.446. Nuevamente, hay 18.765 causas individualizadas como “otras materias”, que para estos efectos no aportan muchos datos.

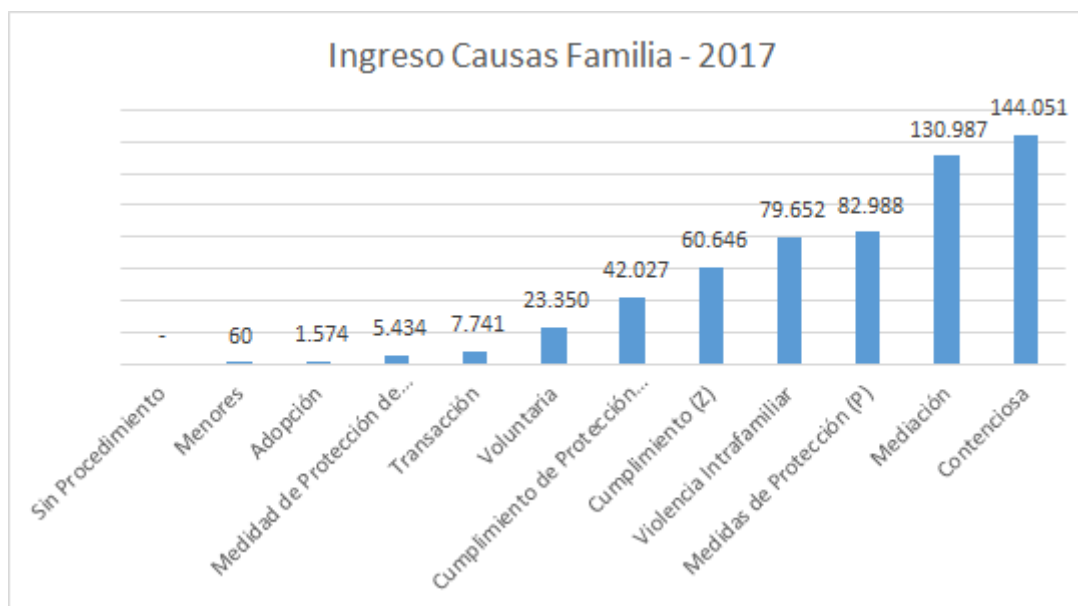


Figura 9. Distribución por materias de causas de Familia. Elaboración propia.

Respecto a la duración promedio de las causas, se advierte una disminución sostenida en los tiempos de tramitación si se comparan con las materias civiles. Así, las causas de violencia intrafamiliar, por ejemplo, tienen un promedio de duración de 83 días; las medidas de protección, 53 días; las causas contenciosas en familia duran un promedio de 72 días; las transacciones duran en promedio 9 días; las causas voluntarias, 19 días; las causas de menores, 178 días, las causas de cumplimiento de protección, 269 días y las causas de cumplimiento en general, 701 días.

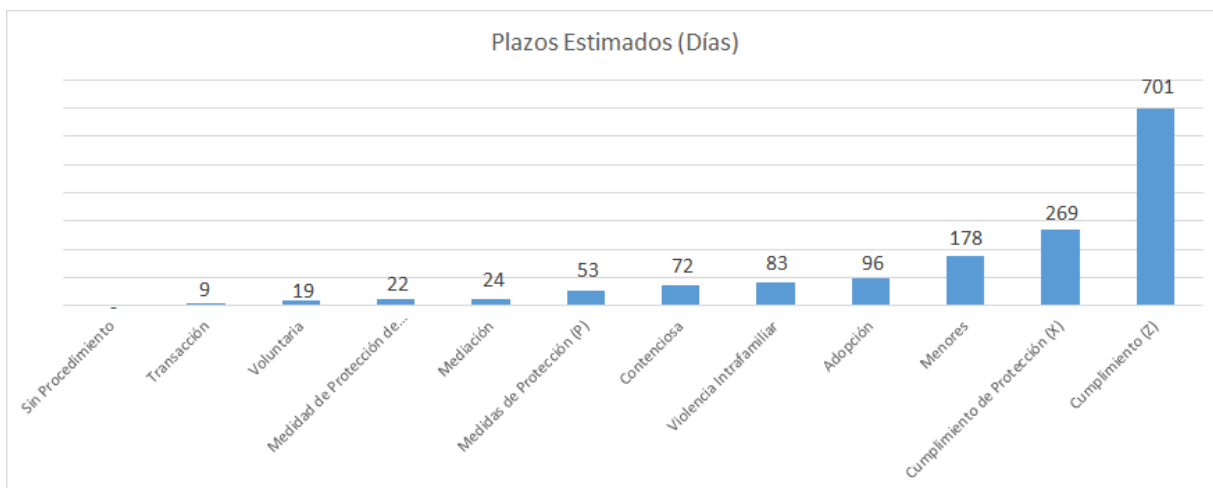


Figura 10. Tiempo de cumplimiento promedio de causas en materia de familia. Elaboración propia.

Por último, considerando que la jurisdicción de las materias de familia cambió profundamente desde el año 2005, debemos señalar que la cantidad de causas que arrastra aún en tramitación desde esa fecha es sustantivamente menor a las que existen en materia civil. Al 31 de diciembre del año 2017, por ejemplo, sólo se mantenían vigentes desde años anteriores 5.413 causas, contando dos causas tanto del año 2005 como del 2006, y 4 del año 2010, como las más antiguas.

Los Tribunales de competencia Laboral, por su parte, registran un ingreso total de 72.247 causas al año 2017. A su vez, registra 69.048 causas terminadas en mismo periodo de tiempo.

La mayor cantidad de causas ingresan por vulneración de derechos constitucionales, considerando todos los derechos afectados, y aun así el primer motivo de demanda es respecto a la vulneración del derecho a la vida y la integridad física y psíquica, con 4.109 causas. Le siguen aquellas referidas a accidentes de trabajo y enfermedades profesionales con 3.088; las referidas a actos de discriminación con 2.592; aquellas vulneratorias de la vida privada y la honra, con 2.489; aquellas referidas a la libertad de trabajo, con 1.378; las referidas a asignaciones, como locomoción, colación o experiencia (con 244,

241 y 16 causas, respectivamente); y por último la libertad de creencia y de opinión e información, con 39 y 224 causas cada una.

Es importante señalar que, dentro de todo lo anterior, se cursaron 7.643 demandas referentes a procedimientos de Tutela Laboral, y 646 referentes a prácticas antisindicales; así como 37.283 respecto a despidos injustificados.

También es importante señalar que, considerando las alternativas de término de conflictos existentes en este tipo de competencia, la cantidad de sentencias y conciliaciones como formas de finalizar la controversia jurídica es anómala frente a lo establecido en sede civil y de familia. En sede laboral, el año 2017 se dictaron 16.320 sentencias de juicio, frente a 24.532 conciliaciones que se acogieron. Ello marca también una diferencia sustancial en cuanto a la duración promedio de ambas situaciones: una causa demora en promedio 106 días para arribar a una sentencia definitiva, mientras que una conciliación demora 60 días. Esta información es relevante por cuanto la celeridad de los procedimientos y las soluciones a las que puedan arribar es uno de los pilares de la Reforma Laboral, pensando en el perjuicio que se genera a un trabajador o trabajadora que pierde su fuente de ingresos y que deba recurrir a la justicia para la obtención segura de un debido resguardo a sus intereses.

De igual manera, en cuanto vemos la duración promedio de las causas según procedimiento, la espera parece ser mucho más acotada que en civil. Los procedimientos ordinarios y los referidos a prácticas antisindicales duran en promedio 86 días, siguiéndole de cerca los procedimientos de tutela, con 82 días; los procedimientos de reclamo con 69 días; y los monitorios, con 52 días.

Por último, debemos añadir en esta materia que los Juzgados de Letras del Trabajo, a nivel nacional, arrastraron 3.190 causas anteriores al año 2017 y de competencia de la Reforma Laboral; así como también mantuvo 22 causas en tramitación desde el sistema laboral antiguo, contando desde aquellas anteriores al año 2000 en adelante.

En una materia relacionada, como es la competencia de cobranza laboral y previsional, se ingresaron 376.037 causas y se dio término a 200.637.

Las causas que más ingresaron en esta competencia fueron aquellas ejecutivas previsionales, con 243.987 causas, seguidas de lejos por las causas ejecutivas por declaración y no pago automático de las cotizaciones previsionales (según ordena la ley 17.322, que establece normas para la cobranza

judicial de cotizaciones, aportes y multas de las instituciones de seguridad social) con 113.594; los procedimientos de cumplimiento laboral, con 13.872 causas; y la cobranza de otros títulos ejecutivos con 3.105 causas, entre otras de menor número. Cabe destacar que las estadísticas del Poder Judicial indican que no se ingresaron nuevas causas derivadas del procedimiento antiguo, aunque ellas siguen contabilizándose en la medida que se van terminando o cerrando.

Sin embargo, la duración promedio de estas causas no es alentadora, en especial si tomamos en cuenta que la materia en específico es cobranza. Los procedimientos ejecutivos laborales duran en promedio 1.944 días, seguidas de las causas ejecutivas previsionales del procedimiento antiguo con 1.913 días. Los procedimientos ejecutivos por declaración y no pago de cotizaciones previsionales demoran en promedio 571 días; los de cumplimiento laboral, 460 días; los reclamos al procedimiento ejecutivo previsional, 456 días; otros títulos ejecutivos, 357 días y por último, los procedimientos ejecutivos previsionales demoran 346 días.

V.III Contraste y cruce de estadísticas

Establecidos ya los parámetros y números del Poder Judicial, estimamos prudente hacer una pequeña comparación entre todos los datos aportados que ayuden a dimensionar el efectivo aporte de la CAJ Metro a esas causas. Debemos considerar, sin embargo, que los datos aportados por esta última a requerimiento de transparencia no son tan detallados como los que sí se pueden encontrar del Poder Judicial, lo que dificulta la comparación en específico.

Así las cosas, deberemos establecer como parámetro a comparar la materia o competencia de los tribunales y su ingreso total en las cuatro regiones que correspondan a la jurisdicción de la Corporación en comento, respecto al total de causas ingresadas en esas materias por esta última.

Lista de materias	Ingresos Poder Judicial	Ingresos CAJMetro	Porcentaje de aporte
Civil	1.355.037	8.663	0,63 %
Familia	274.847	47.937	17,44 %

Laboral y Cobranza ⁸³	237.471	11.587	4,87 %
Penal ⁸⁴	283.181	577	0,20 %
Otros ⁸⁵	-	714	-
Total	2.150.536	69.478	3.23 %

Figura 11. Tabla de comparación de causas ingresadas. Elaboración propia.

De lo anterior, podemos comentar que es notoria la poca incidencia de la CAJMetro respecto al total de causas que se presentan a Tribunales. También, que tal y como la propia institución ha establecido, son las causas en materias de Familia las que se llevan el mayor porcentaje de ingresos, lo que sí aporta al número total de causas ingresadas del Poder Judicial.

Sin embargo, podemos dar una explicación a lo menos en materias estrictamente civiles al bajo aporte. Como se indicó con anterioridad, la mayor cantidad de causas que ingresan al Poder Judicial en la materia son aquellas correspondientes a cobranza; materia que la CAJMetro no contempla dentro de sus funciones. Y si bien dentro de las causas que suele tramitar se encuentran las tercerías de manera común, no hay forma de desagregar ese número ni en las estadísticas del Poder Judicial ni en las de la propia Corporación.

Ahora bien, si consideramos como parámetro el promedio total de días que una causa tarda en llegar a término entre las estadísticas promediadas del Poder Judicial y la CAJMetro, esto es lo que encontramos.⁸⁶

⁸³ Para efectos de poder unificar la información existente de la CAJMetro, donde no se distingue entre estos tribunales para efectos del actuar de la Oficina de Defensa Laboral, pero entendiendo que parte de sus servicios es la cobranza de prestaciones laborales adeudadas.

⁸⁴ Recordar que como no es objeto de estudio en particular del presente trabajo las materias penales, se tienen en consideración por el solo hecho de indicar la cantidad de causas que ingresan los centros de atención a víctimas de delitos violentos.

⁸⁵ El Poder Judicial no tiene una categoría de "otras causas" respecto a su propia competencia; sin embargo, la CAJMetro sí considera un pequeño porcentaje de causas que son difícilmente clasificables y que toma a su cargo, o que no tienen una competencia determinada numéricamente, como las causas de la Oficina Internacional, por ejemplo.

⁸⁶ Sólo podemos hacer referencia a los datos existentes en materias civiles y de familia, por cuanto la CAJMetro no aporta ninguna otra información respecto a las otras áreas en que se desempeña, como la Oficina de Defensa Laboral, por ejemplo.

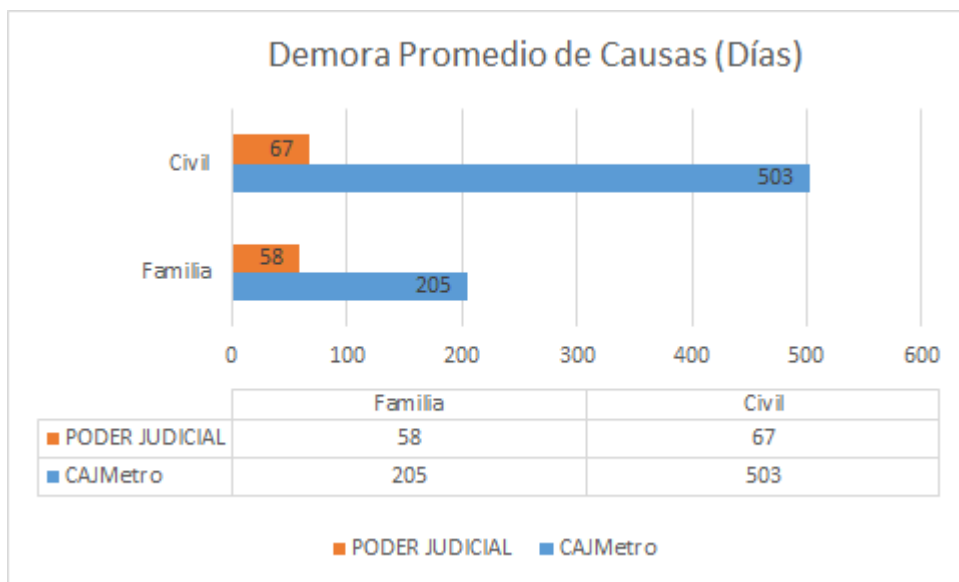


Figura 12. Demora promedio de tramitación de causas civiles y de familia, en días. Elaboración propia.

Debemos señalar en cualquier caso que los datos del Poder Judicial son notoriamente bajos por el simple hecho de ser justamente resultados de promedios entre todos los ingresos. Las demoras por tipo de causa las hemos indicado en su correspondiente sección.

Ello no obsta para dar cuenta de que, promedios mediante, las cifras de la CAJMetro son mayores en cuanto a extensión temporal de la tramitación de las causas, lo que puede ser indicativo de una demora constante en el desarrollo de las presentaciones judiciales.

Es imperativo añadir, además, que no todas las causas que la CAJMetro tramita corresponden a alguna gestión judicial. Muchas de sus actuaciones tienen relación con otros auxiliares de la administración de justicia, en trámites previos para una presentación a tribunales, tales como los acuerdos de compensación económica previos a un divorcio, mandatos para representar a usuarios en otras jurisdicciones, escrituras de renunciaciones de gananciales o separaciones de bienes, entre otras gestiones no contenciosas, y que en los números que pudimos presentar no aparecen reflejados.

VI CAPÍTULO VI. CONSIDERACIONES FINALES.

Llegando al final del presente trabajo de investigación, nos permitimos hacer una suerte de resumen de lo que hemos estudiado en los capítulos anteriores. Ello, con el afán de arribar a consideraciones finales que permitan comprobar si la hipótesis planteada en el capítulo uno es efectiva o no conforme a todo lo expuesto. Asimismo, desde lo estudiado, nos aventuraremos a plantear sugerencias de solución a la problemática descubierta.

VI.I Existencia de un derecho de acceso a la justicia.

Una vez revisados los antecedentes constitucionales desde el inicio de nuestra república, podemos concluir que existe una suerte de derecho de acceso a la justicia que se remonta, formas más, formas menos, desde la Constitución de 1925 y la legislación complementaria de su tiempo.

Debemos entender a su vez que, en la redacción actual existente en la Constitución Política de 1980, la potestad que asegura a todas las personas la igual protección de la ley en el ejercicio de sus derechos se desprende de la noción mayor de igualdad de las personas ante y en la ley.

El artículo dedicado a esta materia en particular (Art. 19 N° 3) establece una garantía de acceso a la resolución pacífica de conflictos de interés jurídico a cualquiera que los tenga, en la forma que la ley señale. Ésta ha resuelto que las actuaciones judiciales deben llevarse a cabo mediante la representación de un abogado, auxiliar de la administración de justicia que tiene las competencias y facultades para comparecer en juicio por otros. Por lo mismo, establece que la labor de tales profesionales en el ejercicio de los derechos de quienes representan no puede ser limitado o privado por autoridad o individuo alguno. A su vez, establece una obligación al legislador en cuanto mandata a la Ley el arbitrar los medios para el asesoramiento y la defensa jurídica de quienes no puedan proveérsela por sí mismos.

También incluye en su texto una serie de garantías mínimas respecto a los procesos judiciales que, aunque expresamente no fueron establecidas de manera tajante por la Comisión Redactora, permiten orientar la forma en que las leyes nacionales deben funcionar más allá de sus propios cuerpos normativos. Debemos reconocer, en cualquier caso, que esta parte del articulado (incisos 3 a 7) tiene una fuerte repercusión en los procesos penales, lo que no obsta a su aplicación y exigencia en otro tipo de procedimientos.

Así, podemos coincidir con los tratadistas y profesores citados en el sentido de indicar que tanto en materias penales como no penales (y con esto, abriendo el abanico a todas las materias, tales como civiles, laborales, de cobranza, medioambientales, de policía local, etc.) la protección al ejercicio de los derechos está garantizada.

VI.II Armonía con la normativa internacional.

Conforme a lo estudiado, podemos dar cuenta que el establecimiento de un derecho constitucional que ampare el acceso a la justicia es armónico con tratados internacionales que el país ha suscrito y que están vigentes, en particular en materia de Derechos Humanos y de instrumentos formadores de jurisdicciones internacionales, tales como el Pacto de Derechos Sociales y Políticos la declaración de la Organización de las Naciones Unidas o la Convención Americana sobre Derechos Humanos o Pacto de San José de Costa Rica. Asimismo, hemos revisado los alcances que para éstos instrumentos se consideran respecto al acceso a la justicia, lo que ha ayudado a una profundización en la dimensión del concepto y a una nueva consideración a los deberes que aparece en las legislaciones nacionales. Así, por ejemplo, con el reconocimiento de los derechos de los deudores a defenderse lícitamente con todo lo que puedan proveerse, o el establecimiento de la obligación del Estado de reparar en tiempo y forma los daños causados que sean condenados en tribunales internacionales.

Esta armonía jurídica, sin embargo, lleva a la realización de que el derecho de acceso a la justicia deja de ser meramente enunciativo, ni fácilmente satisfecho con la sola presentación a tribunales de los conflictos de relevancia jurídica de las personas que viven en el país. Significa que hay instrumentos coercitivos de igual relevancia –o si se estima, mayores- que la propia Constitución, que obligan al Estado a proveer de un servicio al que él mismo se obliga, con estándares que internacionalmente pueden ser mayores y que, por la incorporación de estos tratados e instrumentos al derecho nacional, son plenamente aplicables y *exigibles*.

VI.III Relación con otros derechos constitucionales.

Fuimos capaces de relacionar, en el capítulo pertinente, dos de los derechos más relevantes en nuestro ordenamiento constitucional, como son el derecho de igualdad en la ley y el derecho de propiedad.

Entre la igualdad en la ley y la igualdad ante la ley, encontramos una relación de género a especie; que requiere de un supuesto base –todas las personas son iguales y tienen el mismo valor- para que la noción posterior –todas las personas tienen la *potestad* de alegar y proteger sus derechos ante la autoridad competente- tenga completa operatividad. Sólo asegurando que todos son iguales ante la ley (salvo que exista un motivo justificado para que no sea así –y en casos puntuales-), se puede asegurar que todo conflicto jurídico pueda presentarse ante un tribunal en igualdad de condiciones y calidades, y no generar enfrentamientos del estilo de David y Goliat en tiempos modernos.

A su vez, encontramos una relación alarmante entre el derecho de propiedad y el acceso a la justicia. Si bien ambos son sujetos de protección y potencialmente exigibles al Estado, el ordenamiento jurídico en su conjunto ha reforzado sosteniblemente al primero, dejando sin mayores modificaciones al segundo. Así, por lo tanto, en uso de una herramienta constitucional creada expresamente para agilizar la protección de garantías determinadas que pudieran verse perturbadas (como es el recurso de protección), se ha mostrado un uso exacerbado del derecho de propiedad como argumento de peso para proteger otros derechos constitucionales que, o no tienen la protección expresa de tal herramienta procesal, o cuyo texto no permite generar obligaciones directamente exigibles al Estado. Así, en esta materia podemos concluir que la relación entre ambos derechos es más parasitaria que simbiótica: las personas que ven vulnerada alguna de sus garantías recurren a algún aspecto de ella en que su propiedad pueda invocarse para lograr un debido resguardo, en vez de recurrir al derecho intrínseco que tienen de alegar legítimamente ante la autoridad competente sus pretensiones de relevancia jurídica.

VI.IV Institucionalidad existente.

El Estado, en el afán de cumplir con el mandato constitucional, estableció una institucionalidad que garantice a las personas el acceso a profesionales que les asesoren, primero; a una representación judicial, si la requirieran; y a mecanismos que morigeren el peso económico del proceso judicial, si ello fuera necesario. Así, se establecieron las Corporaciones de Asistencia Judicial, el abogado de turno y el privilegio de pobreza, entre otros.

Ello no obsta a la iniciativa privada de beneficencia o responsabilidad social, pues el Constituyente entendió que, si bien la obligación corresponde al Estado, los recursos son limitados y la acción de los llamados cuerpos intermedios puede ser bienvenida en tal aspecto. Así, se crearon con el tiempo instituciones privadas que buscan cooperar en el acercamiento de las soluciones jurídicas a los grupos que quedan excluidos de atención estatal o cuya demanda crece con mayor rapidez que la oferta de auxilio existente. Así, la Fundación Pro Bono o el Servicio Jesuita a Migrantes, entre otros, cooperan con la asesoría y representación jurídica de grupos humanos que no tiene cabida suficiente en las organizaciones gubernamentales.

VI.V Análisis estadístico.

Llevamos a números todo lo que se revisó jurídicamente, y considerando sólo los datos del año 2017 entregados tanto en la memoria de gestión de la Corporación de Asistencia Judicial Metropolitana como en la del Poder Judicial, llegamos a las siguientes conclusiones: Uno, que el porcentaje de aporte judicial de causas de la CAJMetro es muy pequeño frente al volumen de causas totales que ingresan. Dos, que al comparar los promedios de duración de causas, el Poder Judicial establece periodos mucho más breves que los que la CAJMetro establece para sus intervenciones. Tres, que las causas que más atienden en los centros de la CAJMetro son en materia de familia, al contrario del volumen general tramitado en el Poder Judicial, que se radica en las causas civiles de cobranza.

VI.VI Comentarios frente al último escenario.

Jurídicamente, o para efectos gráficos, en el papel, tenemos una garantía constitucional fuerte, amparada tanto en la legislación nacional como internacional ratificada y vigente. A nivel intelectual, los tratadistas entienden y coinciden en que el acceso a la justicia es un bien jurídico protegible por ser una de las manifestaciones necesarias de la igualdad en nuestras sociedades. Coinciden también que el acceso a un proceso judicial (como resumen conceptual de toda autoridad competente que juzgue) es uno de los primeros pasos que tomaron los estados modernos para separar la arbitrariedad de tiempos oscuros y cimentar un camino más establecido. La separación de los poderes del Estado significaba entregar a los sujetos la capacidad de poder acudir a ellos pese a que su pobreza lo dificultara.

Con el tiempo, el poder acudir a los Tribunales para alegar el daño que un particular o el Estado mismo hubiera infringido significó el empoderamiento último del sujeto de derecho simple y común, como cualquiera de nosotros, que podría enfrentar con herramientas legales a quien fuera porque la Constitución misma, la piedra angular de todo ordenamiento jurídico moderno, establecía que así podía hacerlo. Y aún más, que establecía la forma en la que él, sujeto común y posiblemente empobrecido, podía acceder a la asesoría que necesitara para poder proteger los derechos que la Ley le otorgaba sin miramientos a su realidad social, económica o cultural, sólo por el hecho de ser una *persona*.

Materialmente, revisando los datos estadísticos, los presupuestos y las cifras de personas, nos dimos cuenta que hay una diferencia abismal entre lo escrito y lo hecho.

Sólo mirar la cantidad de causas o de personas que la institucionalidad designada atiende no sirve de mucho si no se ponen en contexto. Y éste terminó siendo cruel, si se nos permite la expresión.

La CAJMetro es aquella que agrupa a las regiones Metropolitana, O'Higgins, Maule y Magallanes. Funciona, al año 2017, con 781 funcionarios repartidos en todas ellas.

Comparando la tramitación de causas de esta CAJ frente al total que registra el Poder Judicial, el aporte real de la primera es ínfimo. Sin embargo, la cantidad de gente a la que potencialmente debe atender es altísima. Según las cifras del Ministerio de Desarrollo Social, la cantidad de hogares que se contemplan dentro del 50% vulnerable es de 2.450.079. De ellos, 1.515.859 corresponden a la competencia de la CAJMetro.

Con el constante reclamo del Director de dicha institución respecto al virtual congelamiento de su presupuesto a lo largo de los años, sumado a las admitidas condiciones deplorables de los propios espacios de trabajo, y al incentivo institucional a buscar recursos vía convenios o concursos públicos, no podemos ignorar que la realidad de la institución establecida por el propio Estado en cumplimiento de su mandato constitucional es paupérrima, a falta de mejor palabra. Y no por la falta de compromiso de su personal. La cantidad de trabajo distribuido entre los profesionales es demasiado alta sin considerar aún el hecho de que deben hacerse cargo también del tutelaje de los egresados de la carrera de Derecho que ejerzan su práctica profesional en los distintos centros. Para un total de 369 abogados⁸⁷ en la CAJMetro, orientar, plantear estrategias judiciales, presentarse en audiencias, controlar el actuar de los postulantes y dar el visto bueno a todos sus actos es, sólo en el papel, desgastante. De hecho, si comparamos la cantidad de profesionales con el volumen de causas ingresadas, da un promedio de 184 causas nuevas a cargo de cada abogado perteneciente a un centro de atención jurídica, y un total de 210 causas por abogado laboralista en el mismo periodo de tiempo, por ejemplo. Tal estimación no contempla la cantidad de causas de años anteriores que puedan existir en control de los abogados, ni incluye las causas no judicializadas que también son materia de trabajo y supervisión de los mismos, como la redacción de escrituras públicas para los diversos fines que sean requeridos (como cesiones de derechos, separaciones de bienes y liquidaciones de sociedad conyugal, particiones, mandatos y otros).

A eso se suma que la CAJMetro no tiene un control real de cuántas causas existen efectivamente bajo su patrocinio. La búsqueda de su alianza con la Corporación Administrativa del Poder Judicial apunta justamente a clarificar la cifra negra que tiene entre carpetas archivadas, de larga data o derechamente extraviadas. Ello, porque no tiene mucho tiempo de implementado un sistema computacional⁸⁸ que les permita llevar control de las actuaciones judiciales y extrajudiciales que los postulantes realicen en las causas que se les entregan. Programa que es poblado, debe decirse, por los propios aspirantes.

⁸⁷ Para revisar la dotación total del personal de la CAJMetro, véase el portal de Transparencia de la propia página web del servicio. http://www.cajmetro.cl/v1/transparencia/personal_otrascontrataciones.php?pagina=5&agno=2018 Ahora bien, debemos hacer el alcance de que, de la planta total de abogados, al menos 55 de ellos no tutelan postulantes por cuanto pertenecen a las Oficinas de Defensa Laboral; sin considerar aquellos abogados que entregan funciones administrativas y de dirección en la Corporación, que les impide relacionarse con postulantes.

⁸⁸ El Sistema de Asistencia Judicial o SAJ, comenzó a implementarse en la CAJMetro desde el año 2012 progresivamente en todos los centros que pertenezcan a tal Institución, y desde el año 2016, comenzó a exportarse a las otras Corporaciones de Asistencia Judicial, salvo la CAJ Valpo, que tiene su propio sistema.

De hecho, y ya que estamos en el punto, debemos recalcar majaderamente a los postulantes en la CAJMetro, porque no hay mayores cifras del trabajo que éstos aportan a la institución, pero es sabido y experimentado por todo abogado titulado que buena parte del trabajo final de representación judicial de los usuarios de la Corporación se lo llevan egresados de la carrera que pueden o no haber tenido experiencia tramitando con anterioridad. Sujetos al control del abogado tutor, ciertamente, pero egresados al fin y al cabo. Entonces los usuarios de las Corporaciones se enfrentan a un profesional que les orienta en lo que deben hacer y que los deriva a otra persona que cambia cada seis meses, quedando sujetos a la diligencia del postulante que les toca. Las historias de negligencia y de abandono de causas son comunes entre los postulantes, y tristemente aceptadas por los propios usuarios del sistema, ya sea por el desconocimiento del procedimiento del que es parte, o por falta de competencias para revisar el estado de tramitación de su causa. Celebramos, por lo mismo, que en los Tribunales de Justicia estén prosperando las acciones que los propios usuarios están interponiendo contra la CAJMetro (u otras) frente a la pérdida de causas por negligencia de ésta en la tramitación. Comprendemos que no es la forma de mejorar el sistema, pero es un gran llamado de atención a su gestión.

Esto demuestra, a nuestro parecer, que la institucionalidad existente no cumple -en los hechos- la debida protección que constitucionalmente se ha establecido. No basta crear un aparataje para dar cumplimiento a un mandato constitucional; el espíritu del mandato no se condice con el cumplimiento que se le da.

Auxiliar a quien no tiene los recursos para buscarlo por sí mismo, además de un imperativo jurídico, es un mandato moral en nuestro concepto. Cuando la población mayoritaria de un país se ve obligada a recurrir a los Servicios que el Estado le entrega, lo mínimo que se puede ofrecer en ellos es el respeto a la dignidad del otro. La existencia de ayudas sociales no responde a un asistencialismo paternalista, sino que a un deber del Estado mismo de cooperar con su población porque *para eso fue creado en primer lugar*. Para lograr el bien común.

En particular, respecto al acceso a la justicia, vemos que existe una intención genuina de ayudar al otro que se pierde en la operatividad de las cosas. El Constituyente entendió la importancia de este derecho y la contempló aun cuando la realidad del país no necesariamente alentaba al establecimiento de la garantía en comento. Estableció que cualquier persona que viera vulnerados sus derechos podría reclamar ante la autoridad correspondiente para que ello cesara, aun cuando no pudiera cumplir con

los requisitos de comparecencia que la Ley establece para hacerlo, porque la institucionalidad se encargaría de proveérselos de alguna forma.

Sin embargo, hemos recalcado en diversos puntos que el acceso a la justicia no podemos entenderlo sólo como la facultad entregada a todo individuo para que se presente ante un tribunal y presente su requerimiento debidamente escrito y firmado por quien sí tiene el poder para comparecer por él. El acceso a la justicia de verdad requiere que ésta sea ágil, que decida con fundamentos pero en un tiempo prudente los requerimientos que se le hagan. Necesita que quien deba defenderse tenga el conocimiento mínimo de qué oportunidades tiene; que la persona tenga claridad sobre qué puede efectivamente pedir y reclamar; que quien es ejecutado pueda velar por sus propios intereses en la medida de la legalidad sin tener que pasar por un trauma físico, económico y mental por el hecho de ser deudor.

El acceso a la justicia requiere que se ponga tanto énfasis en la seguridad ciudadana como en la alfabetización jurídica ciudadana, que es una de las tantas funciones que las CAJ tienen a su alero. En un estado de derecho donde la ley se presume conocida por todos, pero en donde un altísimo porcentaje de la población no comprende lo que lee⁸⁹; donde la información es fácilmente accesible por internet (la tasa de penetración de este servicio sube cada vez más⁹⁰) pero lo jurídico sigue siendo inentendible o inaccesible para quien no tiene el conocimiento específico; donde cada vez más abogados se titulan pero el servicio social se disminuye más como elemento de vocación; donde la defensa de las pretensiones jurídicas cada vez se ampara más sobre la propiedad que se tiene sobre alguno de los elementos en conflicto, por encima del derecho mismo en sí, como es el caso de la salud o la educación; el acceso a la justicia es cada vez más virtual que real. Y ello, a la larga, puede deslegitimar completamente el aparataje institucional y jurídico existente.

⁸⁹ Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. “Evaluación Internacional de las Competencias de Adultos”. En Instituto de Políticas Públicas en Salud. Universidad San Sebastián. Visto en <http://www.ipsuss.cl/ipsuss/analisis-y-estudios/ocde-chile-tiene-mala-comprension-lectora-y-de-matematicas-en-adultos/2016-07-07/092321.html>, consultado el 25-03-2019.

⁹⁰ Subsecretaría de Telecomunicaciones. “Balance Sector Telecomunicaciones.” Mayo 2018. Véase en https://www.subtel.gob.cl/wp-content/uploads/2018/05/ppt_balance_teleco_mayo_2018_p.pdf consultado el 25-03-2019.

VI.VII Posibles soluciones.

A modo de cierre del presente trabajo, presentamos a continuación algunas ideas que hemos estimado que serían de ayuda al problema en comento. Debemos advertir, eso sí, que no tenemos conocimiento específico respecto a la toma de decisiones referentes a las políticas públicas ni a su forma de establecimiento y jerarquización en las decisiones gubernamentales. Asimismo, estimamos que son soluciones que se han planteado de manera diversa y reiterada, pero que -debemos asumir- pueden resultar poco ortodoxas en comparación, porque no requieren necesariamente un cambio legal para hacerse efectivas.

VI.VII.I Alfabetización jurídica.

Las Corporaciones de Asistencia Judicial tienen dentro de sus tareas aquella de difusión del conocimiento de los derechos a las personas. Dar a conocer la ley, de alguna manera. Sin embargo, no es una de las funciones prioritarias frente a su entrega de recursos o a la distribución de su personal, quedando al arbitrio de cada centro jurídico la coordinación de actividades de difusión entre la población de su respectiva comunidad. Ello depende, entonces, del personal que pueda disponer (usualmente un equipo de asistente social, abogado y postulantes) y del lugar que puedan conseguir (una sede social, un centro comunitario, las salas de algún colegio, o derechamente alguno de los móviles que la respectiva Corporación disponga) para poder acercarse a la población, lo que se topa de lleno con los problemas de horario, conectividad en caso de zonas rurales o de difícil acceso, y de no acceso a la información presentada por parte de la población trabajadora, pues las actividades suelen organizarse en los llamados “horarios de oficina”, que impiden a un buen número de interesados acudir a las charlas informativas.

Frente a esta realidad, sugerimos un programa de enseñanza del derecho, en términos básicos, a comunidades establecidas y que de por sí pueden irradiar esa información a las familias interesadas. Si la ley se presume conocida por todos, según establece nuestro Código Civil, lo primero que estimamos necesario es que ésta sea enseñada, al menos en cuanto a sus instituciones básicas y conceptos clave, a nivel escolar, laboral, público y privado. Ello, porque consideramos que sería de gran utilidad para poder orientar rápidamente a quienes tienen conflictos que podrían ser de relevancia jurídica y que, con la debida orientación, sabrían acudir a los servicios públicos dispuestos para tal efecto.

En particular, sugerimos encarecidamente la implementación de un programa de alfabetización jurídica y de orientación de los derechos y deberes ciudadanos a nivel escolar. Si bien muchos de los aspectos jurídicos o judiciales pueden ser complejos de entender para niños, niñas y adolescentes, no podemos ignorar que la complejidad de los núcleos familiares actual puede potenciar la necesidad de orientación en materias de familia o vulneración de derechos; o que las realidades económicas de cada hogar no siempre son manejadas solamente por los adultos, teniendo los menores conocimiento –cuando menos- de las dificultades que se les pueda presentar, terminando afectados por el estrés que dichas situaciones acarrear. Alimentos, adopción, embargos, tercerías, indemnizaciones de perjuicios, arrendamientos, choques de autos o copropiedad inmobiliaria, por ejemplo, son materias que pueden ser de orientación general en colegios, en charlas abiertas a la comunidad pero cuando menos obligatorias para los alumnos de enseñanza media, considerando que toda información que ellos perciban de interés o utilidad para su respectiva realidad, la podrían comunicar en el interior de su núcleo familiar, facilitando así la orientación necesaria para poder tomar cursos de acción, o cuando menos, saber dónde buscar ayuda.

VI.VII.II Modificaciones en las Corporaciones de Asistencia Judicial.

Las Corporaciones hacen notar cada vez que pueden la precariedad de su trabajo. Ya sea en Seminarios, en paros nacionales, en solicitudes de aumento de recursos cuando corresponde calcular el presupuesto nacional, llaman la atención respecto a las falencias que presentan y la forma en que consideran que se podrían corregir.

Por lo mismo, estimamos que un cambio en la ley sería útil en esta materia. En vez de aumentar recursos a cada Corporación por separado, unir las cuatro ya existentes en un Servicio Central, que no dependa únicamente de la Subsecretaría de Justicia para obtener sus recursos, sino que –ya convertido en una individualidad jurídica mayor, con mejor presencia en las regiones y un aumento de dotación de personal- pudiera hacer frente a la cantidad de tareas que se le asigna como Servicio así como poder prepararse para atender a la cantidad de familias o personas a las que potencialmente debieran, conforme a los parámetros de atención socioeconómicos ya planteados.

La fusión administrativa, creemos, podría ser de utilidad en cuanto obligaría a la adopción generalizada de sistemas de control de gestión, que varían actualmente de Corporación en Corporación; así como en el establecimiento de parámetros de atención más cercanos a las

realidades de cada Región, que no siempre resultan agrupables de manera coherente (como es la situación de la CAJMetro, que tiene entre las regiones a su cargo a la de Magallanes, extrema del país), permitiendo una mejor coordinación en la asesoría y representación judicial de casos comunes en ciertas regiones o localidades frente a otras que no los presentan. Orientación frente al abigeato, por ejemplo, o un trabajo en terreno frente a los trabajos estacionales, como es el caso de los temporeros o los esquiladores.

Además, debemos considerar que, en particular, los abogados de los centros jurídicos tienen que orientar, asesorar y representar a los usuarios del servicio, además de supervisar, instruir y revisar el trabajo de los postulantes a abogados que ingresen a hacer su práctica a las CAJ. Ello les genera una alta carga laboral, que impide un control efectivo sobre los postulantes, y les presenta el riesgo de desatender sus propias obligaciones como funcionarios de la Corporación. Por lo mismo, estimamos necesario tanto un aumento de la dotación del personal en tal función, como la creación de algún mecanismo de inducción o de manual de procedimientos, que haga hincapié en la realidad procesal de los casos que lleguen. Si bien todo postulante tiene la obligación de estudiar y repasar lo que en su respectiva institución educativa aprendió, no es menos cierto que el derecho procesal teórico no siempre se vincula con la realidad de manera exacta, y es justamente esa diferencia en hechos la que puede generar retrasos o malas decisiones en los postulantes. Generando documentos consultivos de acceso rápido para estos últimos, creemos que se puede alivianar un poco la carga de los abogados jefes, estableciendo a su vez una uniformidad en la forma de trabajo de la Corporación toda, que es más fácil de revisar al momento de evaluar la respectiva práctica, y de orientar al postulante que recibe una causa en curso de aquel que se la deja.

Un punto a considerar, dentro de esta modificación que planteamos, refiere al lugar físico donde las Corporaciones operan. Sabemos ya, de las palabras del director de la CAJMetro, que los lugares de funcionamiento de los centros jurídicos dejan bastante que desear tanto para su propio personal como para los usuarios del servicio; y no creemos que esta realidad varíe en las otras tres Corporaciones. Por lo mismo, una inversión junto con otros servicios públicos de orientación podría posibilitar entornos laborales más agradables, cercanos a la población necesitada y con costos compartidos. Así, por ejemplo, la iniciativa del centro jurídico de la ciudad de Rancagua, de establecerse en un edificio en construcción junto a la Fiscalía, reduce costos a la CAJMetro en particular, pues se comparten con el presupuesto de otra institución, y a su vez, facilita la identificación popular de dónde acudir por

orientación o ayuda. Sugerimos como puntos posibles, aquellos donde funcionen las oficinas de Chile Atiende, o del Servicio Nacional del Consumidor; en particular, en provincias.

VI.VII.III Fomento a la función social de los abogados.

Debemos hacer, en este punto, una reflexión. A lo largo de la historia de Occidente, cuando menos, la función que los abogados han tenido que ejercer en la faz pública se ha visto empapada de un fuerte sentido moral. El auxilio a la justicia, mediante su trabajo, se ha visto revestido tanto de obligaciones altruistas, como es el trabajo en favor de los menesterosos, como de críticas descarnadas, por su falta de empatía, en algunos casos. Y si bien entendemos que, a la larga, el trabajo de un abogado sólo tendrá un valor positivo o negativo conforme a los intereses que su cliente tenga y le solicite gestionar, también entendemos que el conocimiento de la ley, pese a que ésta es pública, tiene un cierto grado de complejidad que no permite a cualquiera entenderla y aplicarla. Por lo mismo, el privilegio del conocimiento conlleva (a nuestro juicio) una responsabilidad de compartirlo.

Dicho esto, y comprendiendo que el esfuerzo personal merece una justa retribución monetaria, consideramos que es una buena idea el incentivar en los estudiantes de derecho la participación en escuelas de formación jurídica de distintos ámbitos, más allá de los ramos clínicos que deban cursar obligatoriamente. El trabajo temprano en realidades vulnerables, con población que requiere orientaciones específicas, puede cambiar tanto la forma de enfrentar laboralmente la carrera, como la misma forma de relacionarse con los potenciales clientes. Permite trabajar el pensamiento lógico y las habilidades blandas, así como el trabajo en equipo y la responsabilidad social.

La iniciativa puede surgir tanto de los propios estudiantes, como de los Centros de Alumnos, de Ex Alumnos o de instituciones en convenio con la Entidad Educativa respectiva; pero a nuestro ver, mientras mayor contacto con la realidad se tenga, mayor conciencia social se puede desarrollar, lo que permitiría un mayor interés en el trabajo en el Servicio Público, una vez titulados.

VI.VII.IV Incentivo a la beneficencia.

Las instituciones que prestan sus servicios jurídicos a aquellos que no se los pueden proveer son pocas y altamente centralistas, como pudimos dar cuenta en el Capítulo Cuatro. Por lo mismo, si se generaran mecanismos de incentivo a las instituciones jurídicas privadas ya existentes, como estudios consagrados, o a la creación específica de este tipo de instituciones, que sean paralelas o coadyuven a la misión de las Corporaciones de Asistencia Judicial ya existentes (en el entendido de que un cambio en la institucionalidad no exista) sería positivo en especial para las regiones, que carecen de tanto profesional comprometido en el área como sí los concentra Santiago.

El trabajo pro bono, si bien debiera tener su origen en el altruismo y responsabilidad social del profesional en particular o de una organización en su totalidad, puede potenciarse mediante incentivos económicos o tributarios, capacitaciones que pudieran ayudar al ingreso al Servicio Público, o becas de estudio parcialmente financiadas por el Estado. Las medidas no altruistas no desmerecen el hecho de que se podría asegurar una mayor cantidad de servicio a disposición de los más necesitados, y si ese es el norte último, si se nos permite la expresión, más nos vale ponernos creativos dada la realidad actual.

VI.VII.V Modificación del Sistema Procesal Civil.

Sabemos ya que son varias las competencias judiciales que han sido modernizadas este siglo. Las materias laborales, penales y de familia tienen leyes relativamente nuevas que cambiaron los paradigmas de juicio, así como las formas de aproximarse al trabajo en Tribunales. Los “nuevos sistemas” implementaron criterios de inmediatez, celeridad y oralidad en sus procedimientos, los que dieron pie a una opinión pública y generalizada de mayor eficiencia frente a los anteriormente existentes.

Esa percepción es la que se ha estado tratando de implementar en materia civil, aun cuando los proyectos de reforma a este sistema procesal en particular se han entrapado en el Congreso Nacional muchísimo más de lo que cualquier profesional del área desearía.⁹¹

⁹¹ La idea de reformar el proceso civil viene desde el Mensaje N° 432-359 del Presidente de la República don Sebastián Piñera, de fecha 12 de marzo de 2012, que presentaba el primer proyecto de ley que establecía un nuevo código procesal civil. El proceso se congeló en 2014, después de haber sido aprobado por la Cámara de Diputados en primer trámite Constitucional,

Entendemos que la decisión no es fácil. Cambiar un procedimiento que se ha calificado como arcaico, que no ha sufrido cambios radicales desde 1942 cuando menos, y que significaría el término de la modernización de los Tribunales de primera instancia,⁹² no sólo tiene implicancias jurídicas, sino que también presupuestarias y logísticas de gran envergadura. La inversión material es titánica, si se piensa en la cantidad de tribunales que habría que modificar espacialmente, así como en el personal a capacitar y las corporaciones administrativas que habría que crear, así como la evaluación de la existencia de instituciones de peso gravitante en los procesos actuales, como son los receptores. La decisión no es fácil –como ha quedado patente en la demora del estudio de los proyectos de ley en dicha materia-, pero es uno de los puntos que estimamos de mayor importancia en el incentivo de un real acceso a la justicia, en concordancia con lo que la Constitución y los Tratados vigentes establecen.

cuando el Senado solicitó al poder ejecutivo el diseño orgánico de la reforma y un estudio presupuestario para la implementación de la reforma.

⁹² Aun cuando esto significa que quedan tribunales o competencias pendientes de modernización, como son los Juzgados de Policía Local, de mayor relevancia progresiva en el tiempo, al ser sede de competencias en materias de derecho del consumidor, de copropiedad y de accidentes de tránsito.

CONCLUSIONES

Después de todo lo anteriormente expuesto, podemos concluir que, en nuestro Ordenamiento Jurídico, el acceso a la Justicia está garantizado constitucionalmente, mediante el artículo 19 numeral 3, lo que se armoniza con la normativa simplemente legal nacional y los tratados internacionales ratificados y vigentes.

El acceso a la justicia se ha entendido por la ley como la facultad innegable de todo ciudadano de acudir ante los tribunales de justicia u otra entidad que tenga jurisdicción, para la protección de sus derechos, aun cuando no tenga los medios para proveer por sí mismo la asistencia jurídica que requiera para hacer frente a tal necesidad. Contempla la creación de mecanismos legales y de instituciones que se dediquen a morigerar la carga económica para aquel ciudadano o ciudadana desfavorecida, que puede requerir su aplicación en la medida que cumpla con los requisitos para ello establecido.

El acceso a la justicia está íntimamente relacionado con el derecho de igualdad, por cuanto ambos son distintas caras de una misma noción, cual es la igualdad de las personas basadas en su valor intrínseco, que da cuenta de su capacidad para enfrentarse jurídicamente a quien sea necesario para defender sus derechos, por la sola consideración de que no vale más que su contrincante o viceversa. Asimismo, dimos cuenta de la relación utilitarista del derecho de acceso a la justicia con el derecho de propiedad, dada la existencia del fenómeno de la constitucionalización del derecho privado que implica la alegación constante de una posesión sobre un aspecto económico de un derecho social para su protección más expedita con el uso del recurso o acción de protección.

En particular -y haciendo énfasis en las áreas del derecho que no correspondan a materias penales, por cuanto éstas tienen su propia institucionalidad- existen en nuestro ordenamiento jurídico mecanismos legales que morigeran la carga económica de llevar adelante un proceso judicial, como lo es el privilegio de pobreza o los abogados de turno. Asimismo, a instancia de la normativa constitucional, se crearon las Corporaciones de Asistencia Judicial, que son instituciones del Estado

cuya función es prestar asesoría jurídica y representación judicial a toda aquella persona que califique dentro de parámetros de vulnerabilidad; difundir e informar los derechos existentes a la población toda; y servir de lugar de práctica para los egresados y licenciados de las facultades de derecho que aspiran a obtener el título de abogado por la Corte Suprema. Ello no obsta a la creación y establecimiento de instituciones de origen civil que sirvan a los mismos propósitos, lo que ha dado pie al surgimiento de iniciativas como la Fundación Pro Bono o el Servicio Jesuita al Migrante, por ejemplo.

El estudio de las memorias de gestión de la Corporación de Asistencia Judicial Metropolitana y del Poder Judicial del año 2017, dieron cuenta de una dispar aproximación a la realidad. Los tiempos de demora, el número de causas tramitadas y terminadas y el efectivo porcentaje de aporte en la judicialización de procesos desde la Corporación en comento a las estadísticas correspondientes del Poder Judicial, dan cuenta de una baja incidencia de tramitación de causas, siendo su mayor aporte en materias de familia; así como una ralentización en los procesos en las Corporaciones, al considerar los tiempos promedio de duración de las causas.

Asimismo, pudimos dar cuenta de la precariedad de las condiciones en las que la Corporación debe entregar su trabajo, por cuanto físicamente son lugares no óptimos, dependen de ingresos obtenidos vías convenios y su personal enfrenta sobrecarga de trabajo, aun cuando potencialmente el volumen de la carga laboral podría aumentar en el tiempo, considerando la cantidad de familias que son objeto de atención directa atendido su nivel de vulnerabilidad.

Pudimos concluir, entonces, que la realidad del acceso a la justicia dista de la fortaleza que jurídicamente puede presentar, y conforme a ello, presentamos una serie de sugerencias de mejora y auxilio a la situación detectada.

Finalmente, y como última reflexión, podemos señalar que la sola existencia de una garantía constitucional de peso, como es la del artículo 19 numeral 3, no basta para ofrecer un amparo subjetivo a los derechos de las personas que habitan nuestro país. El derecho si no se hace efectivo

es ilusorio, y es justamente esta Garantía la que entrega las herramientas jurídicas, intelectuales y materiales a todos los sujetos de derecho que requieran defender sus intereses en la manera establecida por la ley. Que la forma sea deficitaria en los hechos, es una realidad de la que es imperativo hacerse cargo, pues mientras menos efectivo sea el acceso a la justicia, más tambalea la legitimidad de nuestro ordenamiento y, a la larga, de nuestra forma de organizarnos en sociedad.

BIBLIOGRAFÍA

I. Doctrina citada

1. Arriagada Cáceres, María Beatriz. "Los derechos sociales: Únicos derechos fundamentales" *Los derechos económicos, sociales y culturales en el orden constitucional chileno*. Coordinado por Aguilar Cavallo, Gonzalo. Santiago, Ed. Librotecnia, 2012. P: 61-91.
2. Asís Roig, Rafael *Deberes y Obligaciones en la Constitución*. Madrid, Centro de Estudios Constitucionales, 1991: P. 201-261.
3. Asociación Chilena de Derecho Constitucional. *Derechos Fundamentales, libro homenaje al profesor Francisco Cumplido Cereceda*. Santiago, Editorial Jurídica de Chile, 2012.
4. Balmaceda Jimeno, Nicolás. "Corporaciones de Asistencia Judicial y abogados de Turno: ¿Incumplimiento de una garantía constitucional?". *Revista Chilena de Derecho*, Vol. 27, N° 4. Santiago, Pontificia Universidad Católica de Chile, 2000. P. 721-733.
5. Blázquez Martín, Diego. "Apuntes acerca de la educación jurídica clínica" *Universitas: Revista de Filosofía, Derecho y Política* [En Línea] N. 3, 2006. P:43-60. Disponible en http://universitas.idhbc.es/n03/03-04_blazquez.pdf [última consulta el 27 de mayo de 2019].
6. Cançado Trindade, Antônio Augusto. *El derecho de acceso a la justicia en su amplia dimensión*. Santiago, Ed. Librotecnia, 2008.
7. Capelletti, Mauro y Garth, Bryant. *El acceso a la justicia. La tendencia en el Movimiento Mundial para la efectividad de los derechos. Informe general*. Traducido por Samuel Amaral. Argentina, Colegio de Abogados del Departamento Judicial de La Plata, 1983.
8. Carrasco Delgado, Nicolás, y Núñez Ojeda, Raúl. "Análisis económico de la administración de justicia: ¿La justicia como bien público o privado?". *Revista Chilena de Derecho* [En Línea] Vol. 42, N° 2, 2015. P: 595-615. Disponible en <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-34372015000200009> [última consulta el 27 de mayo de 2019].
9. Cea Egaña, José Luis. *Derecho Constitucional Chileno*. Tomo II, 1a. Ed. Santiago, Ediciones Universidad Católica de Chile, Facultad de Derecho. 2001.

10. Centro de Estudios de Justicia para las Américas. *Aportes para un diálogo sobre el acceso a la justicia y reforma civil en América Latina*. Santiago, Centro de Estudios de Justicia de las Américas, 2013.
11. Cofré Pérez, Leonardo. “El derecho a la defensa y los modelos comparados de ayuda legal: elementos a considerar en la reforma del sistema de asistencia jurídica en Chile”. *Revista de Derecho Público*. [En Línea] Vol. 76. 2014. P:283-298. Disponible en <https://revistaderechopublico.uchile.cl/index.php/RDPU/article/view/35398/37083> [última consulta el 27 de mayo de 2019].
12. Cordero Quinzacara, Eduardo. “La dogmática constitucional de la propiedad en el derecho chileno”. *Revista de Derecho (Valdivia)* Vol. 19, N°.1 [En Línea] P. 125-148. Consultado el 17-07-2018. Disponible en <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-09502006000100006> [última consulta el 27 de mayo de 2019].
13. Correa Sutil, Jorge. *Acceso a la justicia y reformas judiciales en América Latina. ¿Alguna esperanza de mayor igualdad?* Argentina, Revista jurídica de la Universidad de Palermo. S.f. P. 293-308.
14. Curtis, Christian. “La educación clínica como práctica transformadora.” En *Enseñanza clínica del Derecho. Una alternativa a los métodos tradicionales de formación de abogados*. Coordinado por Curtis, Christian, y Villarreal, Marta. México D.F., Instituto Tecnológico Autónomo de México, 2007.
15. De Stefano, Juan Sebastián, Casares, Martín, Carril, Santiago del, Mascias, Gastón, Pichon Riviere, Ana. *Acceso a la justicia: análisis y perspectivas de los nuevos desafíos*. Buenos Aires, Eudeba, 2012.
16. Donoso Abarca, Lorena. “Pobreza Legal y Acceso a la Justicia. Un problema de Igualdad ante la Ley.” *Revista del Abogado*. Santiago, Colegio de Abogados de Chile. No. 26, año 7, 2002. P. 32.
17. Ducci Claro, Carlos. *Derecho Civil. Parte general*. Santiago de Chile, Editorial Jurídica de Chile, segunda edición, 1984.
18. Evans Espiñeira, Eugenio. “La Igualdad ante la Justicia. Desafío modernizador de algunas jurisdicciones especiales.” *Revista de Derecho Público*. [En Línea] Vol. 63, Tomo I. 2015. P:

- 248-257. Disponible en <https://revistaderechopublico.uchile.cl/index.php/RDPU/article/view/36293/37943> [última consulta el 27 de mayo de 2019].
19. González Morales, Felipe. *Sistema Interamericano de Derechos Humanos. Transformaciones y desafíos*. Valencia, Editorial Tirant Lo Blanch, 2013.
 20. Humeres, Héctor. "El abogado de turno: un trabajo forzoso" *Sentencias destacadas 2008. Una mirada desde las perspectivas de las políticas públicas*. Santiago, Libertad y Desarrollo, 2009. P: 37-68.
 21. Londoño Toro, Beatriz. "Los cambios que requieren las clínicas jurídicas iberoamericanas. Estudio de caso en seis países de la región." *Boletín Mexicano de Derecho Comparado* [En Línea] Vol. I, n. 146. 2016. P: 119-148. Disponible en <http://dx.doi.org/10.22201/ijj.24484873e.2016.146.10508> [última consulta el 27 de mayo de 2019].
 22. López R., Gissela. "Derechos subjetivos". *Apuntes de cátedra Derecho Civil I*. Santiago, 6 de octubre de 2008.
 23. Molina Guaita, Hernán. *Derecho Constitucional*. Santiago, Thomson Reuters, 2011.
 24. Nogueira Alcalá, Humberto. "La evolución político-constitucional de Chile 1976-2005." *Estudios constitucionales*[online]. 2008, Vol.6, N.2. P.325-370. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-52002008000100011> [última consulta el 27 de mayo de 2019].
 25. Nogueira Alcalá, Humberto. *Derechos Fundamentales y Garantías Constitucionales*. Tomo 2, tercera edición. Santiago, Ed. Librotecnia, 2013.
 26. Novoa, Laura. "Responsabilidad social y ética profesional." Material para abogados, Fundación Pro Bono. Disponible en <http://www.probono.cl/documentos/documentos/Responsabilidad%20Social%20y%20Etica%20Profesional.pdf>. [última consulta el 27 de mayo de 2019].
 27. Pérez Luño, Antonio-Enrique. *Los derechos fundamentales* Madrid, Tecnos, 2004. P.19-51.

28. Rosenberg González, Daniela D. "Acceso a la justicia de la población menesterosa en Chile. Problemas de constitucionalidad de los medios arbitrados por el legislador para el efectivo cumplimiento de esta garantía" *Revista de Derecho y Humanidades* [En Línea], N° 15. 2009: P. 199-212. Disponible en <https://derechoyhumanidades.uchile.cl/index.php/RDH/article/view/16046/16559> [última consulta el 27 de mayo de 2019].
29. Sacco Aquino, Sabina. "La Constitución de 1980 como fundamento y origen de una teoría constitucional de la irretroactividad". *Revista Chilena de Derecho* [En Línea] Vol.33, N° 23, 2006. P: 479-508. Disponible en <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-34372006000300003> [última consulta el 27 de mayo de 2019].
30. Silva Gallinato, María Pía. "El Estado social de derecho en la Constitución Chilena". *Los derechos económicos, sociales y culturales en el orden constitucional chileno*. Coordinado por Aguilar Cavallo, Gonzalo. Santiago, Ed. Librotecnia, 2012. P:29-48.
31. Steward, Rébecca. "Los derechos económicos, sociales y culturales y el Derecho Internacional: Breve recuento de lecciones aprendidas" *Los derechos económicos, sociales y culturales en el orden constitucional chileno*. Coordinado por Aguilar Cavallo, Gonzalo. Santiago, Ed. Librotecnia, 2012. P: 19-28.
32. Todd Crider, Paula Samper Salazar, Javier de Belaunde L. de R., Juan Pablo Olmedo Bustos Y Martín Zapiola Guerrico. "...Y se hizo la luz... Una solución al problema del acceso a la justicia: la declaración de trabajo pro bono para el continente americano y su implementación". *Thēmis. Revista de Derecho. N° 54*. Lima, Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica del Perú. 2007. P: 343-359. Disponible en <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/view/8889/9296> [última consulta el 27 de mayo de 2019].
33. Vargas Pavez, Macarena. "Investigación exploratoria sobre la ejecución civil en América Latina". *Aportes para un diálogo sobre el acceso a la justicia y reforma civil en América Latina*. Santiago, Centro de Estudios de Justicia de las Américas, 2013: P. 167-216.
34. Verdugo Marinkovic, Mario; Pfeffer Urquiaga, Emilio; Nogueira Alcalá, Humberto. *Derecho Constitucional*. Santiago de Chile, Editorial Jurídica de Chile, 1997.

II. Tesis citadas.

35. Castro Villagra, Rodrigo. *El derecho fundamental de acceso a la justicia y a defensa letrada; mecanismos de protección a través de sus agentes estatales*. Memoria para optar al grado de licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales. Santiago, Universidad de Chile. Facultad de Derecho. 2007.
36. Collins Von Hausen, Catherine. *Derecho de propiedad, limitaciones y expropiación*. Memoria para optar al grado de licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales. Santiago, Universidad de Chile. Facultad de Derecho, 2008.

III. Normativa citada.

Constitución Política de la República de Chile de 1818.

Constitución Política de la República de Chile de 1822.

Constitución Política de la República de Chile de 1823.

Constitución Política de la República de Chile de 1828.

Constitución Política de la República de Chile de 1833.

Constitución Política de la República de Chile de 1925.

Constitución Política de la República de Chile de 1980.

Convención Americana sobre Derechos Humanos – Pacto de San José de Costa Rica.

Convención de Viena sobre el Derecho de los Tratados

Convenio Europeo de Protección de los Derechos Humanos y de las Libertades Fundamentales.

Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos de Naciones Unidas.

IV. Códigos citados.

Código de Procedimiento Civil

Código Orgánico de Tribunales

Código Procesal Penal

V. Leyes.

Decreto con Fuerza de Ley 995, del Ministerio de Justicia. Aprueba estatutos por los cuales se regirá la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana de Santiago. 21 de Septiembre de 1981.

Decreto Ley N° 1552, del Ministerio de Justicia. Acta Constitucional N° 3. De los Derechos y Deberes Constitucionales. 11 de Septiembre de 1976. [Derogado]

Ley 17.995, del Ministerio de Justicia. Concede personalidad jurídica a los servicios de asistencia jurídica que se indican en las regiones que se señalan. 08 de Mayo de 1981.

Ley 19.263, del Ministerio de Justicia. Fija normas aplicables al personal de las Corporaciones de Asistencia Judicial. 10 de Noviembre de 1993.

VI. Historia de la ley.

Biblioteca del Congreso Nacional. *Actas Oficiales de la Comisión Constituyente*. Tomo III, Sesión 100 y 101. Disponible en https://www.leychile.cl/Consulta/antecedentes_const_1980 [última consulta el 27 de mayo de 2019].

VII. Otros recursos.

1. Biblioteca del Congreso Nacional. *La asistencia jurídica gratuita en la legislación de Chile, Alemania, España, Francia, Italia y Suecia*. Serie Estudios. Año XIV, N° 293. Santiago, Biblioteca del Congreso Nacional. 2004.
2. Biblioteca del Congreso Nacional. *Glosario Legislativo*. Disponible en https://www.bcn.cl/ayuda_folder/glosario#D [última consulta el 27 de mayo de 2019].
3. Centro UC de Encuestas y estudios Longitudinales. *Percepción del Servicio de la Defensoría Penal Pública*. Santiago, Facultad de Ciencias Sociales de la Pontificia Universidad Católica de Chile, 2016. Disponible en <http://www.encuestas.uc.cl/Documentos/Publicos/Archivos/InformeDPP.pdf> [última consulta el 27 de mayo de 2019].
4. Corte Interamericana de Derechos Humanos. *ABC de la Corte Interamericana de Derechos Humanos: El qué, cómo, cuándo, dónde y porqué de la Corte Interamericana. Preguntas frecuentes*. San José de Costa Rica, Corte IDH, 2018. Disponible en <http://www.corteidh.or.cr/sitios/libros/todos/docs/ABCCorteIDH.pdf> [última consulta el 27 de mayo de 2019].
5. Fundación Acción Pro Derechos Humanos. “Tribunal Europeo de Derechos Humanos”. Disponible en <http://www.derechoshumanos.net/tribunales/TribunalEuropeoDerechosHumanos-TEDH.htm>. [última consulta el 27 de mayo de 2019].
6. IFEX. “Corte Europea de Derechos Humanos”. Disponible en https://www.ifex.org/campaigns/european_court_human_rights/es/. [última consulta el 27 de mayo de 2019].
7. Ministerio de Desarrollo Social. *Pobreza, desigualdad y oportunidades*. Disponible en http://www.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/ipos/pdf/ipos_2011_pobreza_desigualdad_opoportunidades.pdf. [última consulta el 27 de mayo de 2019].

8. Oficina del Alto Comisionado de Derechos Humanos. *¿Qué son los Derechos Humanos?*
<http://www.ohchr.org/SP/Issues/Pages/WhatareHumanRights.aspx> [última consulta el 27 de mayo de 2019].
9. Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. “Evaluación Internacional de las Competencias de Adultos”. En Instituto de Políticas Públicas en Salud. Universidad San Sebastián. Visto en <http://www.ipsuss.cl/ipsuss/analisis-y-estudios/ocde-chile-tiene-mala-comprension-lectora-y-de-matematicas-en-adultos/2016-07-07/092321.html> [última consulta el 27 de mayo de 2019].
10. Resolución Exenta N° 068 de 2018, del Ministerio de Desarrollo Social. Disponible en <http://www.registrosocial.gob.cl/wp-content/uploads/2016/01/Resoluci%C3%B3n-Exenta-N%C2%B0-068.pdf> [última consulta el 27 de mayo de 2019].
11. Subsecretaría de Telecomunicaciones. “Balance Sector Telecomunicaciones.” Mayo 2018. Véase en https://www.subtel.gob.cl/wp-content/uploads/2018/05/ppt_balance_teleco_mayo_2018_p.pdf [última consulta el 27 de mayo de 2019].

Anexo I
Cuenta pública participativa
Corporación de Asistencia Judicial Metropolitana
Año 2018
(Informe de gestión del año 2017)



**Corporación
de Asistencia
Judicial**

Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos

Gobierno de Chile

**CHILE LO
HACEMOS
TODOS**

Cuentas Públicas
Participativas
2018



Tabla de contenido

I.	INFORMACIÓN GENERAL DEL SERVICIO.....	3
II.	LÍNEAS DE ATENCIÓN Y RESULTADOS 2017.....	8
III.	METAS MINISTERIALES.....	33
IV.	RECURSOS HUMANOS.....	34
V.	EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA.....	38
VI.	CONVENIOS MUNICIPALES.....	48
VII.	CONVENIO INTERSECTORIAL SENADIS.....	49
VIII.	PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	53
IX.	TRANSPARENCIA.....	60
X.	REQUERIMIENTOS GABINETE PRESIDENCIAL Y RECLAMOS (O.I.R.S).....	61
XI.	ATENCIÓN MIGRANTES.....	74
XII.	TRABAJO DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL.....	80
XIII.	AVANCES EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN.....	83
XIV.	ENFOQUE DE GÉNERO.....	94
XV.	INFRAESTRUCTURA INSTITUCIONAL.....	97
XVI.	HITOS Y DESAFÍOS.....	105

I. INFORMACIÓN GENERAL DEL SERVICIO

La Corporación de Asistencia Judicial Región Metropolitana, en adelante CAJMETRO con cobertura en las regiones Metropolitana, de O'Higgins, Del Maule y De Magallanes, considera en su Mapa Estratégico las siguientes definiciones para el desarrollo de su función pública:

1. Misión Institucional

Proporcionar orientación y asesoría jurídica a todas las personas que así lo requieran, y patrocinar judicialmente de manera profesional y gratuita a quienes no cuenten con los recursos para hacerlo. Por otra parte, se otorgan los medios para que los egresados y licenciados de derecho puedan realizar su práctica profesional, para obtener su título de abogado.

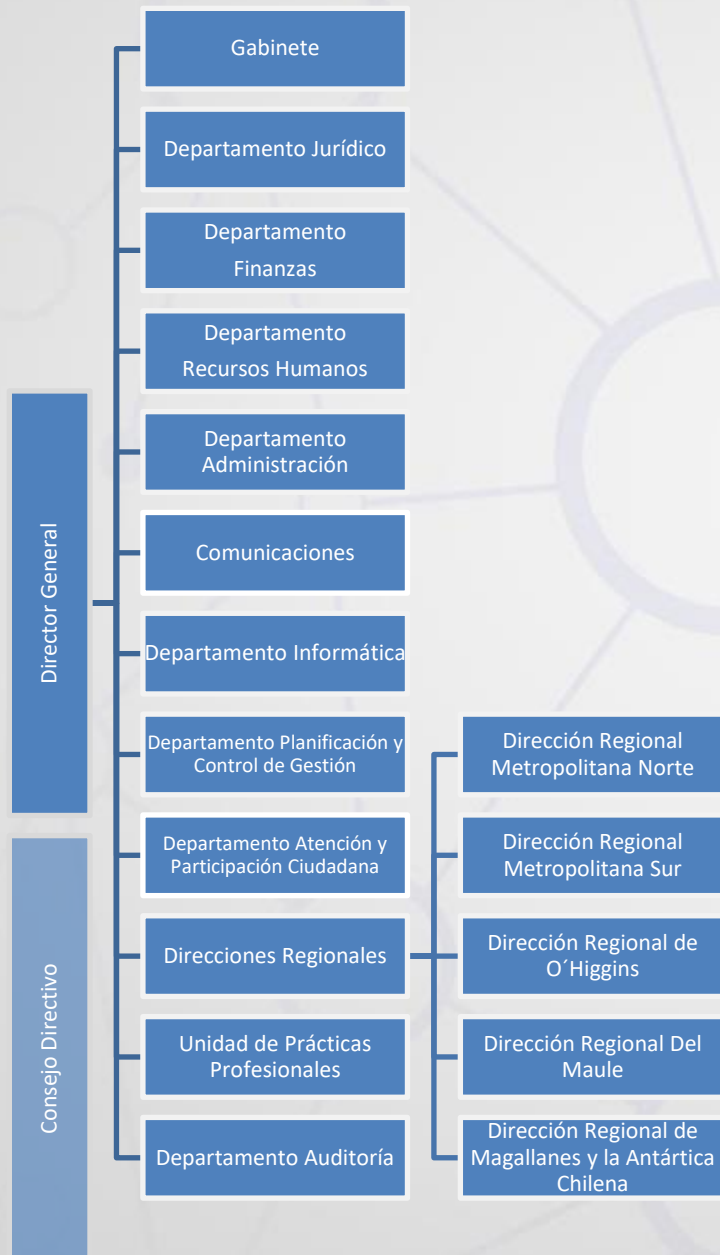
2. Visión Institucional

“Ser reconocidos como un Servicio Público profesionalizado y especializado por su competencia en el ámbito Jurídico Social, que busca materializar el acceso a la Justicia, a través de una atención especializada, oportuna, de calidad y comprometida con la Difusión y Educación de Derechos y Deberes Ciudadanos”

3. Objetivos Estratégicos

- Fortalecer la calidad de forma transversal en los procesos, apuntando a generar satisfacción en nuestros usuarios tanto internos, como externos.
- Posicionar y visibilizar a la Corporación en el ámbito público, privado y académico.
- Propender a la integración de sistemas, procesos y canales de atención.

1. Organigrama



5. Datos de Contactos Corporativos

Contactos	Email
Dirección General	justiciamascerca@cajmetro.cl
Comunicaciones	comunicaciones@cajmetro.cl
Atención y Participación Ciudadana	participacionciudadana@cajmetro.cl
Atención Online	justiciamascerca@cajmetro.cl
Prácticas Profesionales	postulantes@cajmetro.cl
Departamento Jurídico	efuentes@cajmetro.cl
Dirección Regional Metropolitana Norte	ptorres@cajmetro.cl
Dirección Regional Metropolitana Sur	cvgalleguillos@cajmetro.cl
Dirección Regional del Libertador Bernardo O'Higgins	jprado@cajmetro.cl
Dirección Regional del Maule	jreyesv@cajmetro.cl
Dirección Regional Magallanes y la Antártica Chilena	puntaarenas@cajmetro.cl

- Página Web Corporativa: <http://www.cajmetro.cl/>

6. Funciones y Servicios

Para el análisis de este aspecto, cabe hacer presente que las Corporaciones de Asistencia Judicial, fueron creadas por ley N° 17.995, como sucesoras el antiguo sistema de asistencia jurídica prestada por los colegios profesionales de abogados, creándose mediante esta ley, un servicio público cuyo objetivo institucional es la prestación del servicio de asistencia jurídica gratuita y proporcionar los medios necesarios para que los postulantes al título profesional de abogado, desarrollen su práctica profesional.


En este orden de ideas el marco normativo que establece el objeto o fin institucional, se encuentra establecido en las siguientes normas:

- Artículo 2 de la Ley N° 17.995, que señala: “Dichas corporaciones gozarán de personalidad jurídica, tendrán patrimonio propio y no perseguirán fines de lucro. Su finalidad será prestar asistencia jurídica y judicial gratuita a personas de escasos recursos. Además, proporcionarán los medios para efectuar la práctica necesaria para el ejercicio de la profesión a los postulantes a obtener el título de abogado “
- Artículo 4° del DFL 995 de 1981 del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, que señala: “Para el cumplimiento de sus finalidades la Corporación podrá abrir, construir, dirigir y administrar Consultorios jurídicos gratuitos y utilizar los demás medios conducentes a alcanzar su objetivo. Consecuente con ello podrán también suscribir convenios con otras Instituciones para ampliar sus funciones de asistencia”.
- Artículo 1° del Decreto Supremo N° 265 del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, que señala: “La práctica profesional que el postulante debe efectuar en alguna de las Corporaciones de Asistencia Judicial creadas por la Ley N° 17.995, es uno de los requisitos necesarios para optar al título de Abogado.

La CAJMETRO cuenta con cobertura territorial en las Regiones Metropolitana, del Libertador Bernardo O’Higgins, del Maule, de Magallanes y Antártica Chilena, con 90 Centros de Atención Jurídico Social (CAJS) y Oficinas Especializadas de Atención presencial, 7 Oficinas Móviles de atención en terreno. Asimismo, brinda el Servicio de Atención no presencial que resuelve consultas a través de Web Center Institucional.

Sus principales productos son:

- Educación y Formación en Derechos Ciudadanos.
- Orientación e Información Socio Jurídica.
- Asesoría Jurídica y Representación Judicial.

- 
- Representación en Gestión Extrajudicial.
 - Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos.
 - Asesoría Jurídica en materia de Derechos Humanos.
 - Atención a Migrantes.
 - Atención en materia de Infancia y Juventud.
 - Atención vía convenios Interinstitucionales e Intersectoriales, Servicio Nacional de la Discapacidad, y con Defensoría Penal Pública, Ministerio Público, Servicio Nacional del Consumidor, Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género, Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento, Departamento de Extranjería y Migración e Intendencia de la Región Metropolitana, sólo para la realización de Práctica Profesional de los Postulantes al Título de Abogado.

II. LÍNEAS DE ATENCIÓN Y RESULTADOS 2017

I. Orientación e Información (OI):

Esta línea de atención constituye la puerta de entrada a los servicios institucionales, por medio del cual los usuarios reciben información y orientación sobre sus derechos y deberes sobre materias sociojurídicas en ámbitos de familia, civiles, laborales, penales, etc., en las distintas unidades de atención (fijas o móviles) y ya sea por medio de atención presencial y no presencial. Este es un servicio mayormente profesionalizado, otorgado por Abogados y/o Trabajadores Sociales, y en casos especiales por personal técnico altamente capacitado.

A partir de este servicio se pretende ilustrar cómo las personas pueden hacer efectivos sus derechos y sus deberes, ante una necesidad, problema o conflicto que los afecte. Es de carácter universal, ya que se otorga sin calificación socioeconómica.

De los resultados de gestión 2017, se observa que la Corporación realizó un total de 301.178 atenciones en el área de Orientación e Información. El 90,8% de las Orientaciones realizadas, se concentra en los Centros de Atención Jurídico Social, seguido de un 7,7% en Oficinas de Defensa Laboral, un 1,1% en Centros de Mediación y un 0,5% en Centros y Unidades de Víctimas de Delitos Violentos.

Respecto a las materias consultadas, en 1° lugar se ubican las materias de familia con un 64,2%, en segundo lugar, las materias civiles con el 24,5%, le siguen las materias laborales con un 8,5%, mientras las materias penales y otras materias concentran ambas el 1,5% y 1,4%.

En cuando a los resultados obtenidos durante el 2017, es posible indicar los siguientes:

1. A Nivel de CAJS (Fijos y Móviles) y Atención Web:

- Durante el año 2017 los CAJS y la Atención Web ingresaron 273.358 casos a la línea de Orientación e Información, representando una disminución de un 1,5% respecto al año 2016.
- De acuerdo a cómo se distribuyen por región, del total de casos ingresados el 76% corresponde a la Región Metropolitana, seguido de la Región del Maule con el 15%, O'Higgins con el 7% y finalmente Magallanes con el 2%.
- Tal como se muestra en la Tabla N° 1, las variaciones entre los años 2016 y 2017, han tenido en general resultados positivos, a excepción de la Región Metropolitana con una baja del 6%, la que se explica por el cierre de Call Center.

TABLA N°1: CASOS INGRESADOS A OI EN CAJS. 2017

REGIÓN	N° CASOS INGRESADOS OI 2017	VAR. 2017/2016
METROPOLITANA	208.800	-6%
O'HIGGINS	19.958	4%
DEL MAULE	40.584	24%
DE MAGALLANES	4.016	25%
TOTAL CAJMETRO	273.358	-1,5%

GRÁFICO N°1: DISTRIBUCIÓN DE CASOS INGRESADOS OI POR REGIÓN, A NIVEL DE CAJS.

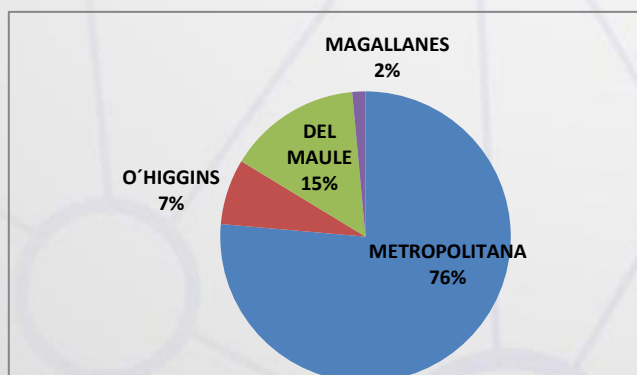
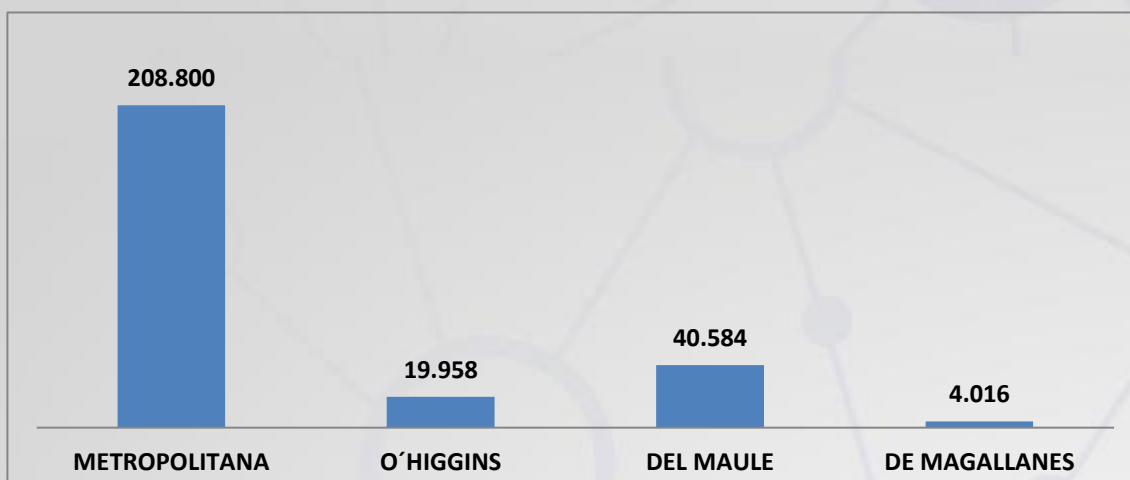


GRÁFICO N°2: DISTRIBUCIÓN DE CASOS INGRESADOS OI EN CAJS, POR REGIÓN 2017.



2. A Nivel de Oficinas de Defensa Laboral (ODL):

- En el periodo 2017 las ODL ingresaron a Primera Atención de Orientación e Información 23.047 casos, representando un aumento del 19% respecto al año 2016.
- Considerando la representación de cada región de la CAJMETRO en el total de ingresos Orientación e Información del año 2017 de sus respectivas ODL, la Región Metropolitana concentra el 76%, seguida de la Región Del Maule con el 12%, O'Higgins con el 10% y finalmente, Magallanes con el 2%.
- Considerando la variación 2017/2016, los ingresos disminuyeron en las regiones de O'Higgins y del Maule, en un -10% y -4%, respectivamente, y subieron en las regiones Metropolitana y de Magallanes, en un 28% y 44% respectivamente.

TABLA N°2: CASOS INGRESADOS A OI EN ODL 2017

REGIÓN	N° CASOS INGRESADOS OI 2017	VAR. 2017/2016
METROPOLITANA	17.422	28%
O'HIGGINS	2.336	-10%
DEL MAULE	2.775	-4%
DE MAGALLANES	514	44%
TOTAL CAJMETRO	23.047	19%

GRÁFICO N°3: DISTRIBUCIÓN DE CASOS INGRESADOS OI POR REGIÓN, A NIVEL DE ODL.

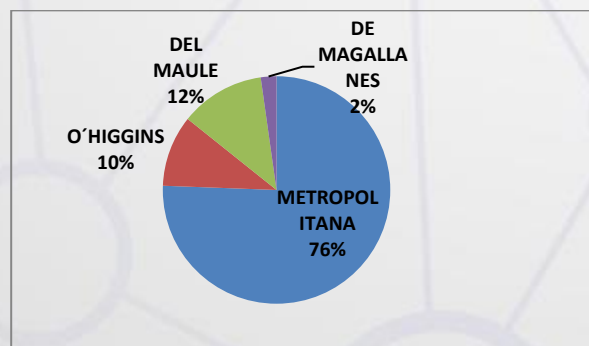
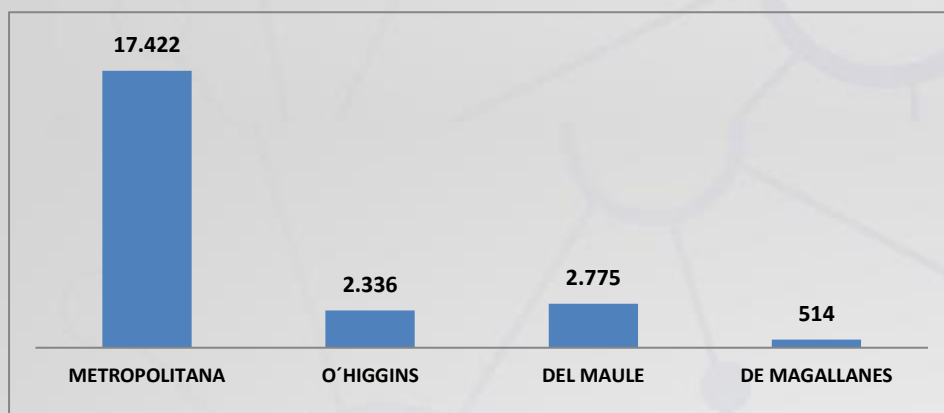


GRÁFICO N°4: DISTRIBUCIÓN DE CASOS INGRESADOS OI EN ODL, POR REGIÓN 2017.



- Atención Presencial versus no presencial en Orientación e Información:

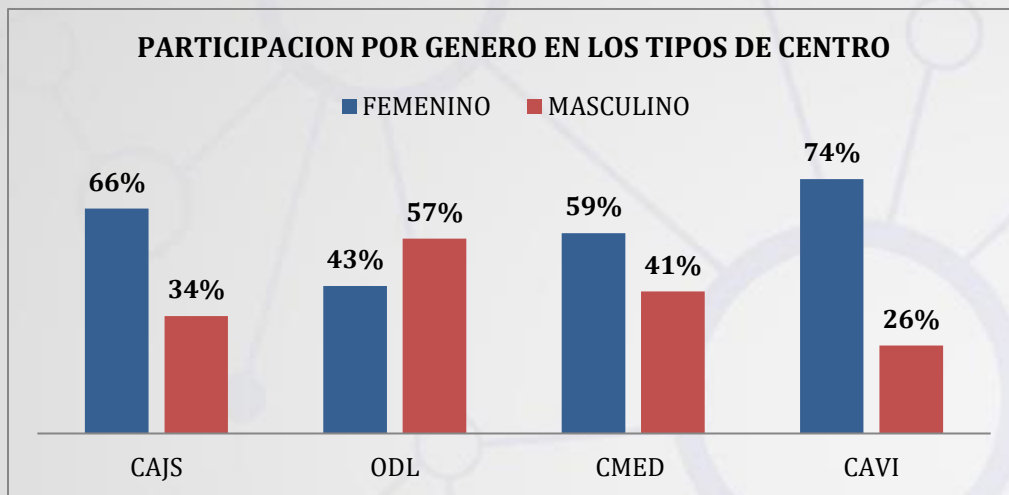
Dentro de la gestión institucional, se debe destacar la participación de casos Orientados que brinda el Departamento de Atenciones y Participación Ciudadana, en el total Institucional, contribuyendo este Departamento con 56.988 casos en el año, cifra que representa el 20% del total alcanzado en el 2017.

Precisar dentro de las unidades o servicios que dependen de este Atenciones Ciudadanas, se encuentran los canales de atención no presencial (Atención Web y Call Center), operando éste hasta el mes de julio de 2017. Ambos servicios, concentran un total de 42.092 Orientaciones realizadas, las que representan una cobertura del 73,9% del total del Departamento de Atenciones Ciudadanas y el 15,4% de las orientaciones realizadas por la CAJRM a nivel general.

Dicha cifra consolida a Web/Call Center, como aquella modalidad de servicio más eficiente a la hora de acercar al usuario/potencial usuaria a la cadena de servicios institucionales.

- Participación de género en materia de Orientación e Información:

A nivel general, el 64% de los usuarios atendidos corresponde al género femenino, y el 36% al género masculino. Sin embargo, a nivel de tipo de servicio, la concentración por género se modifica, tal es el caso, por ejemplo, que, en temas de defensa laboral, se alcanza una mayor cobertura al género masculino (57%), sobre el femenino (43%). Entendiéndose que la fuerza laboral se concentra en el género masculino, por tal se reproduce dicha tendencia en la atención de la Corporación. En cambio, en la línea de atención de víctimas de delitos violentos, se produce una mayor participación de usuarias del género femenino (74%), respecto del masculino (26%), también incidido por la prevalencia de la violencia y agresiones de tipo sexual en los grupos de mujeres y niños principalmente.



II. **Solución Colaborativa de Conflictos (SCC):**

Servicio tendiente a acercar a personas enfrentadas por distintos problemas y buscar una solución consensuada en un ámbito extrajudicial, a través de mediación, negociación o arbitraje¹. Este servicio ofrece al usuario una forma de solucionar el conflicto que le afecta a través de mecanismos no adversariales, a los cuales las partes involucradas se someten voluntaria y colaborativamente, propiciando un mayor protagonismo de las partes en la búsqueda de una solución, reconociendo valores y principios como la voluntariedad, autodeterminación, confidencialidad e imparcialidad. Este servicio se otorga a través de los siguientes mecanismos:

¹ Sólo disponible en el Centro de Mediación Santiago y Centro de Mediación Rancagua.

- **Negociación:** consiste en un proceso voluntario e informal que las partes utilizan para llegar a un acuerdo mutuamente aceptado y en el cual no es imperante la presencia de un tercero.
- **Conciliación:** consistente en utilizar los servicios de una tercera persona (en este caso el profesional) que ayude a las partes en conflicto a allanar sus diferencias y llegar a una transacción amistosa o a una solución adoptada de común acuerdo, sin perjuicio de que ésta sea sugerida por este tercero.
- **Mediación:** se trata de en un proceso de resolución de conflictos en virtud del cual las partes, con ayuda de un tercero imparcial (en este caso el profesional), quien no tiene poder decisorio, llamado mediador, buscan resolver por sí mismas un conflicto mediante la búsqueda de acuerdos.

La prestación de este servicio se realiza a través de los CAJS y Centros de Mediación². En cuando a los resultados obtenidos durante el 2017, por tipo de centro, es posible indicar los siguientes:

1. A Nivel de CAJS:

- En el periodo 2017 los ingresos del servicio de SCC totalizaron 4.733 casos. De acuerdo al desglose por tipos de materias un 82% corresponden a materias de Familia y un 17% a materias civiles y un 1% a otras materias.
- Considerando la distribución por regiones del total de ingresos SCC en dicho periodo, la Región Metropolitana concentra el 59%, la Región del Maule el 27% y O'Higgins el 14%. En el caso de la Región de Magallanes, la provisión del servicio en esta línea está concentrada en el Centro de Medición de Punta Arenas, de ahí que a nivel de CAJS no exista cobertura.

²Centros especializados, que se encuentran ubicados en todas las capitales regionales que comprende la CAJ RM.

- La variación de ingresos entre el año 2017 y 2016 es de un 18%. De este modo es posible señalar que los CAJS en su conjunto, han ido paulatinamente mejorando la cobertura, lo que ha permitido recapitalizar la gran experiencia de los profesionales, especialmente Trabajadores Sociales, en el despliegue de herramientas para buscar soluciones colaborativas a las necesidades socio jurídicas de los usuarios, con tiempos de respuestas que en promedio son de 14 días³.

TABLA N°3: CASOS INGRESADOS 2017 A SCC EN CENTROS DE ATENCIÓN JURIDICO SOCIALES.

REGIÓN	N° CASOS INGRESADOS RAC 2017	VAR. 2017/2016
METROPOLITANA	2.808	14%
O'HIGGINS	660	8%
DEL MAULE	1.264	35%
DE MAGALLANES	1	0%
TOTAL CAJMETRO	4.733	18%

GRÁFICO N°5: DISTRIBUCIÓN DE CASOS INGRESADOS RAC EN CAJS, POR REGIÓN.

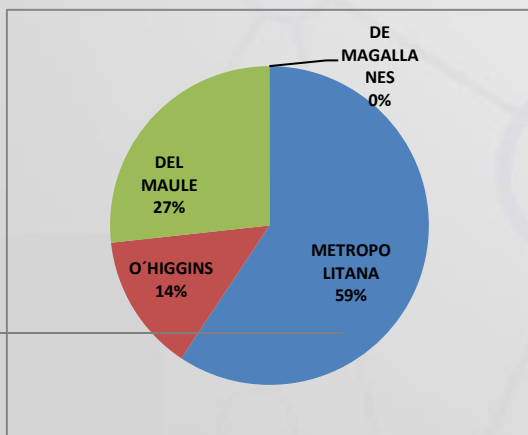
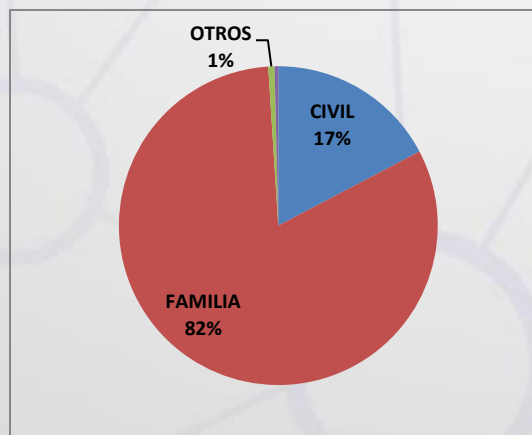


GRÁFICO N°6: DISTRIBUCIÓN DE CASOS INGRESADOS RAC, EN CAJS POR MATERIA.



³ Dpto. de Planificación y Control de Gestión de la Corporación de Asistencia Judicial Región Metropolitana (2018). "Medición de indicadores SIG de resultado y calidad, en Centros Pilotos. Abril a Diciembre 2017". Pág. 32.

2. A Nivel de Centros de Mediación (CM):

- En el 2017 los ingresos a Centros de Mediación totalizaron 3.408 casos. De acuerdo al desglose por tipo de materias abordadas, en esta línea de servicio se observa una mayor diversificación siendo las mayoritarias las materias civiles con el 63%, seguidas de las Penales con el 20%, luego Familia con el 14% y las Vecinales/Comunitarias con el 1%.
- Considerando la representación de cada región en el total de ingresos 2017, la Metropolitana concentra el 43%, seguida de O'Higgins con el 27%, Maule con el 24% y Magallanes con el 6%.
- La variación de ingresos de casos en esta línea del año 2017, en relación al 2016 es de un -1%
- No obstante lo anterior, destaca la variación positiva en Magallanes a través de su Centro de Mediación Punta Arenas, el que además de la cobertura a nivel de mecanismos tradicionales de mediación (parte y contraparte), ha implementado estrategias comunitarias de intervención, llevando la mediación al sistema escolar, penitenciario, entre otros, para el desarrollo de habilidades y estrategias colaborativas de resolución de conflictos a través de la formación de monitores, círculos de paz, etc., que les ha permitido posicionarse a nivel regional y ser un referente técnico en la materia.
- Los demás centros, si bien han presentado resultados con fluctuaciones en el tiempo, también han innovado en la apertura hacia mecanismos de arbitraje, cubriendo necesidades no resultas con los procesos de medición.

TABLA N°4: CASOS INGRESADOS 2017 A CENTROS DE MEDIACIÓN.

REGIÓN	N° INGRESADOS 2017	CASOS CMED	VAR. 2017/2016
METROPOLITANA	1.472		-7%
O'HIGGINS	902		5%
DEL MAULE	831		1%
DE MAGALLANES	203		13%
TOTAL CAJMETRO	3.408		-1%

GRÁFICO N°7: DISTRIBUCIÓN DE CASOS INGRESADOS A CENTROS DE MEDIACIÓN, POR REGIÓN.

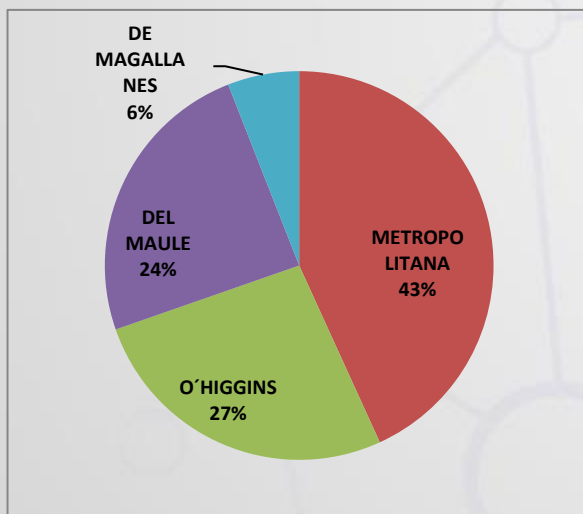
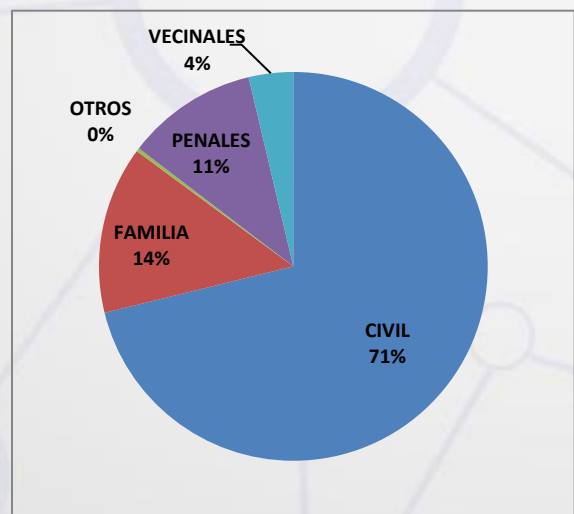


GRÁFICO N°8: DISTRIBUCIÓN DE CASOS INGRESADOS A CENTROS DE MEDIACIÓN, POR MATERIA.



III. **Patrocinio y Representación Judicial:**

Esta línea de servicio refiere a la labor profesional de los abogados para la presentación de demandas y otras acciones legales ante los Tribunales de Justicia, para aquellas personas que presentan conflictos jurídico sociales que no son susceptibles de resolver alternativamente o cuando no se ha podido llegar a acuerdo extrajudicialmente.

Para acceder a este servicio, los usuarios deben cumplir con los requisitos establecidos por la institución que dicen relación con la calificación socioeconómica de las personas y la viabilidad jurídica de la pretensión del usuario. En este caso, la resolución del conflicto se entrega a un tercero, Juez de la República, quién resuelve a través de una sentencia.

Este servicio se presta por profesionales abogados que son siempre los responsables de los procesos, y que tienen bajo su supervisión directa a egresados y/o licenciados de derecho que realizan su práctica profesional y que deben actuar en los procesos cuando así lo determine el abogado responsable, con poder delegado para cada actuación. Este servicio comprende la representación judicial en las siguientes materias:

- Familia
- Laboral
- Civil
- Penal - Procedimiento Antiguo
- Penal - Reforma Procesal Penal en Delitos Violentos
- Derechos Humanos
- Asuntos de Familia Internacional

A continuación, se dará cuenta de los principales resultados en la producción de esta línea de servicio, a nivel de Centros de Atención Jurídico Sociales y de las Oficinas de Defensa Laboral.

1. Causas ingresadas a Tribunales

1.1. Causas ingresadas a Tribunales por CAJS:

- Durante el año 2017 se ingresaron a tribunales 57.755 causas.
- De acuerdo al desglose por tipo de materias patrocinadas, las de familia concentran el 83% del total de ingresos a tribunales, seguido muy por lejos por las civiles con el 15%, y las penales y la opción Otras con solo el 1% cada una.
- Del total alcanzado en el 2017, es posible señalar que la región Metropolitana (RM) concentra el 72% de los ingresos, seguida de la región Del Maule con el 16%, luego O'Higgins con el 9% y Magallanes con el 3%.
- La variación de ingresos del 2017 en relación al 2016, presenta un aumento de un 4%.

TABLA N°5: CAUSAS INGRESADAS A TRIBUNALES 2017 A NIVEL DE CAJS.

REGIÓN	CAUSAS INGRESADAS A TRIBUNALES	VAR. 2017/2016
METROPOLITANA	41.698	6%
O'HIGGINS	5.370	-5%
DEL MAULE	9.198	0%
DE MAGALLANES	1.489	7%
TOTAL CAJMETRO	57.755	4%

GRÁFICO N°09: DISTRIBUCIÓN DE CAUSAS INGRESADAS A TRIBUNALES EN LOS CAJS POR REGIÓN.

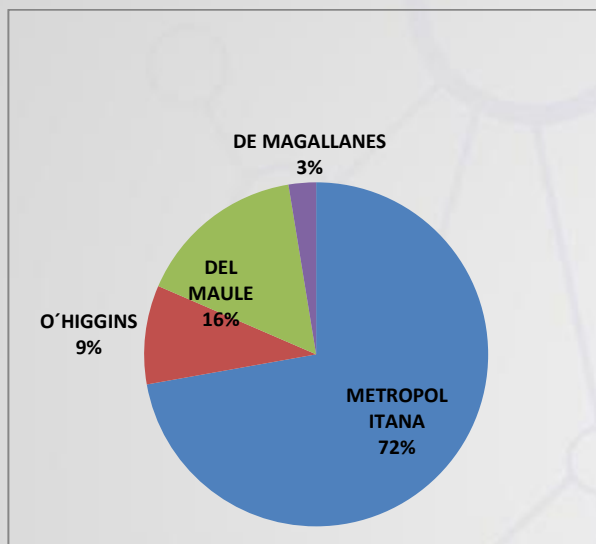
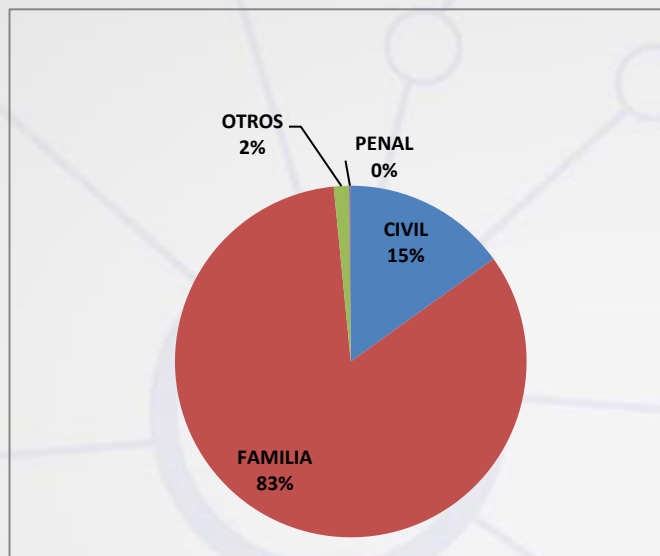


GRÁFICO N°10: DISTRIBUCIÓN DE CAUSAS INGRESADAS A TRIBUNALES EN LOS CAJS POR MATERIA.



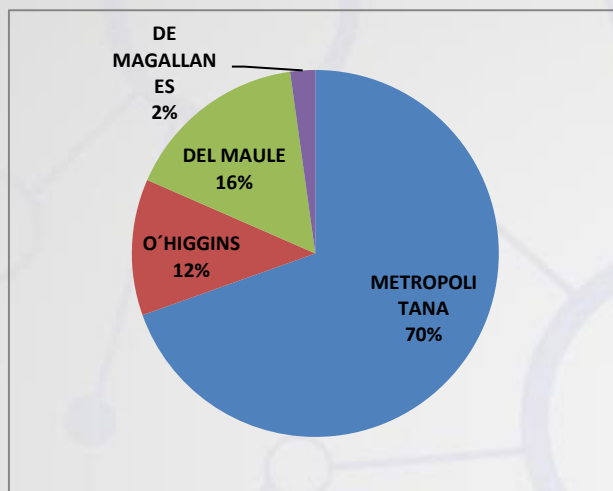
1.2. Causas Ingresadas a Tribunales por ODL:

- En el periodo 2017, las ODL ingresan 11.587 causas a tribunales.
- Considerando la representación de cada región, la Metropolitana concentra el 70%, le sigue en la distribución regional el Maule con el 16%, O'Higgins 12% y Magallanes con el 2%.
- La variación de ingresos del 2017 en relación al 2016, presenta un aumento de un 7%.

TABLA N°6: CAUSAS INGRESADAS A TRIBUNALES 2017 A NIVEL DE ODL.

REGIÓN	N° CAUSAS INGRESADAS	
	2017	VAR. 2017/2016
METROPOLITANA	8.058	5%
O'HIGGINS	1.392	5%
DEL MAULE	1.882	17%
DE MAGALLANES	255	16%
TOTAL CAJMETRO	11.587	7%

GRÁFICO N°11: DISTRIBUCIÓN DE CAUSAS INGRESADAS A TRIBUNALES, POR REGIÓN ODL.



2. Causas Terminadas

2.1. Causas Terminadas por Centros de Atención Jurídico Sociales:

- En el año 2017, se terminaron 55.163 causas en los CAJS.
- De acuerdo al desglose por tipo de materias patrocinadas en las causas terminadas su gran mayoría corresponde a familia con el 83% del total terminado, seguido de un 15% de causas civiles y solo un 2% correspondiente a otras materias.
- Cabe señalar que este mayor porcentaje de causas de familia se debe a la celeridad o menores tiempos de tramitación de las causas de esta materia, las que de acuerdo a la medición en centros pilotos, tardan en promedio 205 días, a diferencia de las civiles que

tardan en promedio 563 días⁴. Junto con ello, esta distribución es coherente con el mayor nivel de demanda que tienen los servicios institucionales en el área de familia.

- Del total alcanzado en el 2017, es posible señalar que la región Metropolitana concentra el 71%, seguida de la región del Maule con el 16%, luego O'Higgins con el 11% y Magallanes con el 2%.

TABLA N°7: CAUSAS TERMINADAS 2017 A NIVEL DE CAJS.

REGIÓN	N° CAUSAS TERMINADAS	
	2017	VAR. 2017/2016
METROPOLITANA	39.127	-6%
O'HIGGINS	5.750	-9%
DEL MAULE	9.037	-6%
DE MAGALLANES	1.249	-9%
TOTAL, CAJMETRO	55.163	-6%

GRÁFICO N°12: DISTRIBUCIÓN DE CAUSAS TERMINADAS 2017, POR REGIÓN. CAJS.

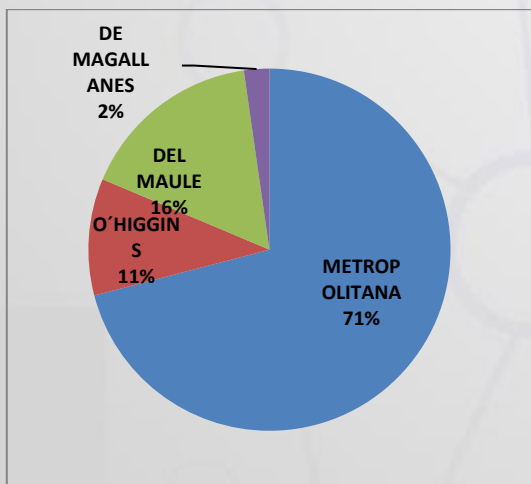
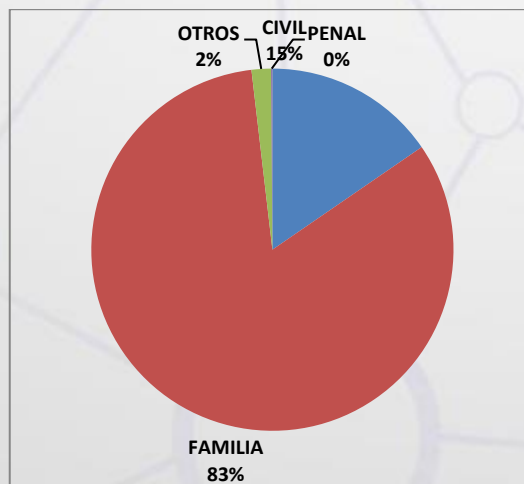


GRÁFICO N°13: DISTRIBUCIÓN DE CAUSAS TERMINADAS 2017, POR MATERIA. CAJS.



⁴ Dpto. de Planificación y Control de Gestión de la Corporación de Asistencia Judicial Región Metropolitana (2018). "Medición de indicadores SIG de resultado y calidad, en Centros Pilotos. Abril a Diciembre 2017". Pág. 7.

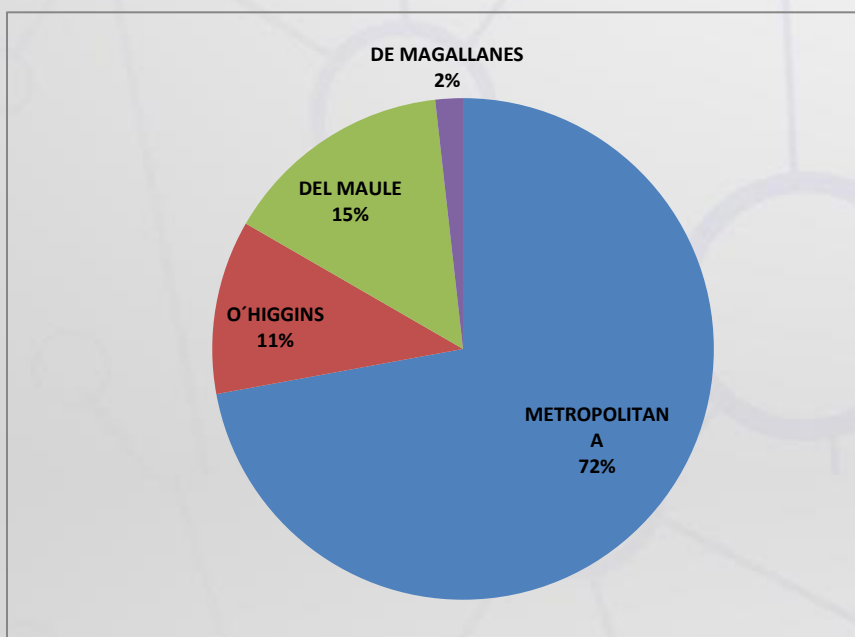
2.2. Causas Terminadas por ODL:

- Durante el 2017, las ODL terminaron 10.415 causas.
- Del total del periodo, la Región Metropolitana representa el 72%, seguido por la Región del Maule con el 15%, O'Higgins con el 11% y Magallanes con solo el 2%.

TABLA N°8: CAUSAS TERMINADAS 2017 A NIVEL DE ODL.

REGIÓN	N° CAUSAS TERMINADAS	
	2017	VAR. 2017/2016
METROPOLITANA	7.511	1%
O'HIGGINS	1.168	-6%
DEL MAULE	1.551	6%
DE MAGALLANES	185	-8%
TOTAL CAJMETRO	10.415	1%

GRÁFICO N°14: DISTRIBUCIÓN DE CAUSAS TERMINADAS, POR REGIÓN. ODL.



IV. **Prevención de Conflictos y Promoción de Derechos:**

Comprende aquellos servicios de la institución que se vinculan con la comunidad, en el territorio local a través de acciones de prevención y promoción de deberes y derechos. La prevención interviene con grupos o comunidades, anticipándose a la sucesión de problemas jurídicos.

La promoción de derechos apunta al empoderamiento de las personas, en su espacio cotidiano, de tal forma de vivir positivamente los derechos. Por ello el acento está puesto en el desarrollo de habilidades, cambio de actitudes, fomento de hábitos y refuerzo de factores protectores que permitan el ejercicio positivo de los derechos. Además, se desarrollan acciones destinadas a difundir y promover los derechos de las personas mediante la ejecución de charlas, talleres, y/o capacitaciones en materias legales, administrativas, gremiales y laborales, que permitan a los grupos organizados y a las personas ejercer sus derechos. Asimismo, en esta línea de servicios, los profesionales participan en diversos medios de comunicación sean estos escritos, virtuales y de televisión, donde presentan diversas temáticas orientadas a sociabilizar los mecanismos mediante los cuales los ciudadanos pueden ejercer sus derechos.

En cuanto a los resultados obtenidos durante el 2017, es posible indicar los siguientes:

- Durante el año 2017, las actividades realizadas totalizaron 1.051. Estas actividades son realizadas en su mayoría por los Centros de Atención Jurídico Social (71%), y en menor medida por los Centros de Atención a Víctimas (15%), por los Centros de Mediación (10%), y Oficinas de Defensa Laboral (sólo 4%).
- Considerando la representación de cada región en el total de Actividades realizadas durante el 2017, la Metropolitana concentra el 55%, seguida de la región del Maule con el 27%, O'Higgins con el 7% y Magallanes con el 11%.

- Dado los distintos objetivos y tipo de actividades que la CAJRM despliega en terreno, el 41% corresponde a actividades de Difusión en Derechos entre las que se consideran las plazas ciudadanas y las charlas de sensibilización e información sobre deberes y derechos en relación a distintas materias socio jurídicas. Le sigue en proporción, con el 31%, las actividades asociadas al trabajo en redes o reuniones llevadas a cabo por los equipos de cada centro a fin de articular las redes de apoyo, activar los circuitos de derivación responsable tanto hacia como desde la institución, en función de las necesidades socio jurídicas de los usuarios, entre otros factores. Tras estas se encuentra las actividades de Visibilidad con el 15%, las que corresponden a actividades de posicionamiento institucional ya sea en medios escritos, radiales, digitales, etc., ya sea escala comunitaria, local, regional, etc. Le siguen con un 13% las actividades de Capacitación y Desarrollo de Habilidades entre las que se consideran los talleres, formación de monitores, etc., donde se abordan temas jurídicos con mayor profundidad y con metodología activo-participativa.

TABLA N°11: IV. PREVENCIÓN DE CONFLICTOS Y PROMOCIÓN DE DERECHOS REALIZADAS AÑO 2017.

REGIÓN	N° ACTIVIDADES REALIZADAS	
	2017	VAR. 2017/2016
METROPOLITANA	572	78%
O'HIGGINS	76	43%
DEL MAULE	288	83%
DE MAGALLANES	115	37%
TOTAL CAJMETRO	1.051	71%



GRÁFICO N°18: DISTRIBUCIÓN DE ACTIVIDADES DE PPD REALIZADAS, POR REGIÓN.

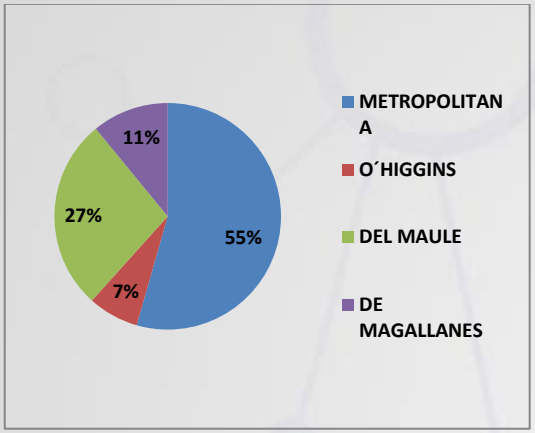


GRÁFICO N°19: DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE ACTIVIDAD DE PPD-

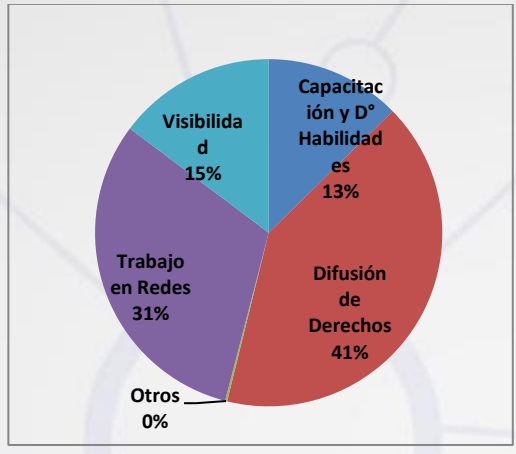
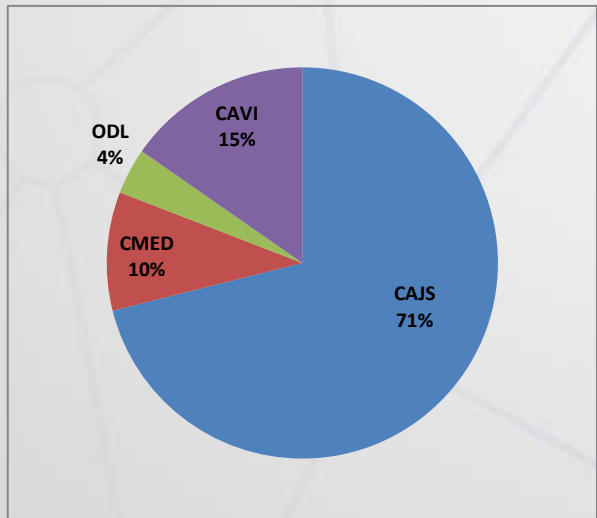


GRÁFICO N°20: DISTRIBUCIÓN DE ACTIVIDADES DE PPD REALIZADAS, POR TIPO DE CENTRO.



V. **Atención Jurídica, Social y Psicológica a Víctimas de Delitos Violentos:**

Este componente se ejecuta a través de los 7 Centros y Unidades de Atención a Víctimas de Delitos Violentos y del Centro especializado en la atención de niños, niñas y adolescentes (CREDEN) que han sido vulnerados, ubicado en la Región Metropolitana. Estos centros de atención están conformados por equipos interdisciplinarios de abogados, psicólogos y asistentes sociales, cuyo objetivo es la atención de la víctima y su familia para reparar el efecto causado por la vivencia de un delito violento. Esta atención considera la asesoría e información especializada y gratuita, la representación judicial, la terapia reparatoria y el acompañamiento social tanto a las víctimas directas como indirectas de un delito violento. Este servicio está dirigido a las personas y/o sus familiares de cualquier edad y sexo que hayan sido víctimas de un delito violento y que no cuenten con los recursos económicos para acceder a patrocinio legal y a terapia reparatoria.

Las posibilidades de beneficiarse son cuando la persona o su familia no cuenten con abogado particular para tramitar una causa judicialmente y sean personas de escasos recursos y cuando el delito haya tenido un efecto traumático importante en la persona y/o su familia.

En cuanto a los resultados obtenidos durante el 2017, es posible indicar los siguientes:

1. **Resultados 2017 en Atención a Víctimas en Causas Ingresadas a Tribunales:**

En el periodo 2017, los Centros de Atención a Víctimas (CAVI) judicializaron 957 causas, entre querellas en sede penal y curadurías en sede familia.

En relación al total de causas ingresadas a tribunales, los CAVIs de la Región Metropolitana concentran el 92%, seguida por la Región de O'Higgins con el 3%, Maule con el 3% y Magallanes con el 2%.

TABLA N°9: CAUSAS INGRESADAS EN 2017 EN LOS CENTROS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS

REGIÓN	N° CAUSAS INGRESADAS	
	2017	VAR. 2017/2016
METROPOLITANA	882	132%
O'HIGGINS	26	-40%
DEL MAULE	26	-13%
DE MAGALLANES	23	64%
TOTAL CAJMETRO	957	105%

GRÁFICO N°15: DISTRIBUCIÓN POR REGIÓN DE CAUSAS INGRESADAS A LOS CENTROS DE VÍCTIMAS AÑO 2017.

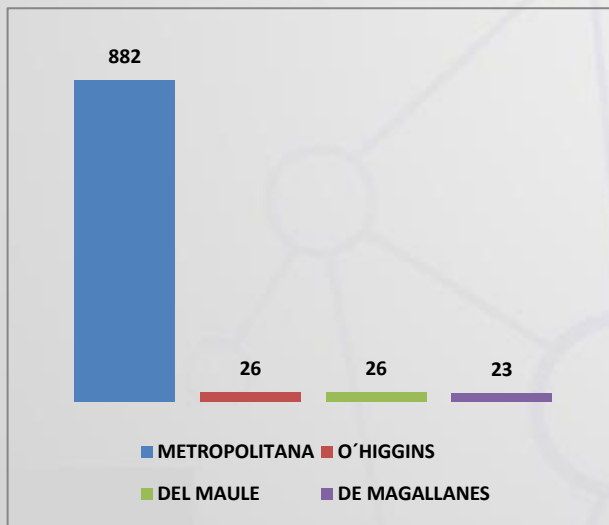
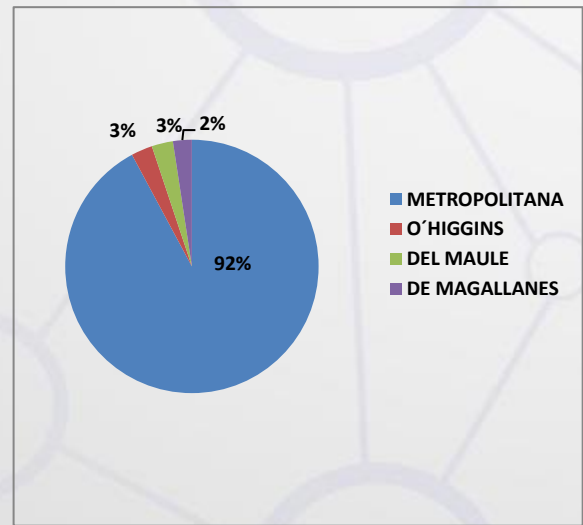


GRÁFICO N°16: DISTRIBUCIÓN POR REGIÓN DE CAUSAS INGRESADAS A LOS CENTROS DE VÍCTIMAS AÑO 2017



2. Resultados 2017 en Atención a Víctimas en Causas Terminadas:

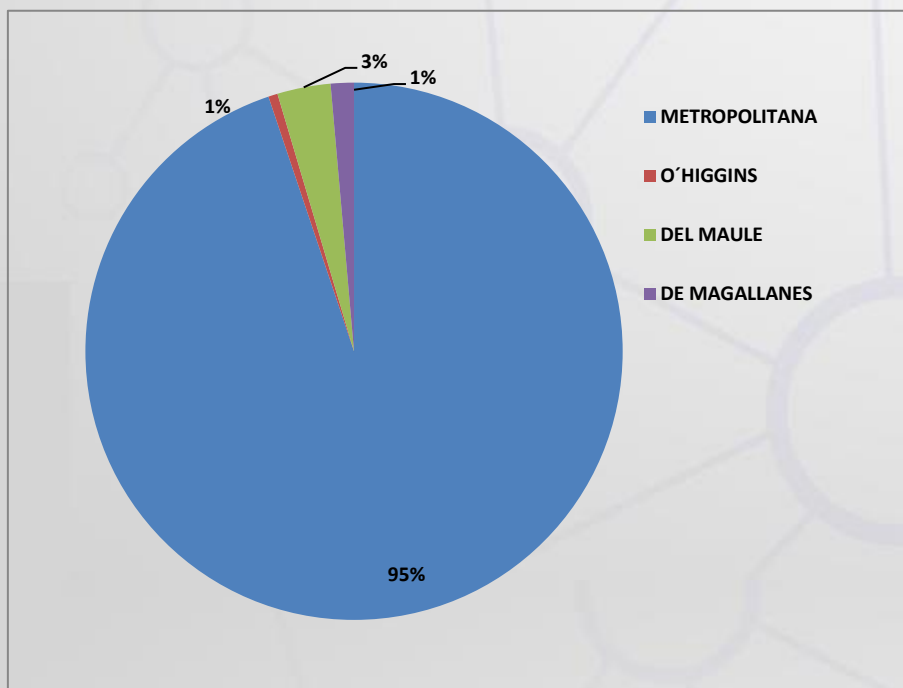
En el periodo 2017, los CAVI lograron dar término a 717 causas, entre querellas en sede penal y curadurías en sede familia, siendo los CAVIs la de la Región Metropolitana los que concentraron casi la totalidad de los términos al concentrar el 95%. Este

resultado se explica fundamentalmente por el CREDEN que recibe las designaciones de Curadurías en Tribunales de Familia de la Jurisdicción de San Miguel. Las demás regiones aportan con el 14% restante, siendo un 3% de CAVI Talca, 1% CAVI Rancagua y 1% CAVI Punta Arenas.

TABLA N°10: CAUSAS TERMINADAS 2017 A NIVEL DE CENTROS ATENCIÓN A VICTIMAS

REGIÓN	N° CAUSAS TERMINADAS
METROPOLITANA	680
O'HIGGINS	4
DEL MAULE	23
DE MAGALLANES	10
TOTAL CAJMETRO	717

GRÁFICO N°17: CAUSAS TERMINADAS 2017 A NIVEL DE CENTROS ATENCIÓN A VICTIMAS



VI. Prácticas Profesionales a Postulantes al título de Abogado:

1. Antecedentes normativos

El Art. 2 Ley 17995 que Concede Personalidad Jurídica a los Servicios de Asistencia Jurídica (CAJ) señala que “Dichas corporaciones (...) proporcionarán los medios para efectuar la práctica necesaria para el ejercicio de la profesión a los postulantes a obtener el título de Abogado”. Asimismo, el DFL 995, que aprueba los Estatutos de la CAJ Metropolitana, señala que uno de los objetivos de la institución es “proporcionar a los egresados de derecho postulantes a obtener el título de Abogado, la práctica necesaria para obtenerlo en conformidad a la ley.”

Dado lo anterior, el proceso de práctica profesional se encuentra normado por medio del “Reglamento de Práctica Profesional de Postulantes al Título de Abogado”, sancionado por el Decreto N° 250 del año 1985 del Ministerio de Justicia. Asimismo existe un Protocolo suscrito entre las 4 Corporaciones de Asistencia Judicial en el año 2009, que tiene por finalidad acordar condiciones homogéneas para la realización de la práctica profesional de los postulantes al título de Abogado de los Centros de Atención dependientes de las Corporaciones de Asistencia Judicial.

2. Convenios vigentes

Adicional a los Centros de Atención, la CAJMERTO mantiene vigentes 07 convenios con otras Instituciones del Estado, para la realización de la práctica profesional, el detalle corresponde al siguiente:

Nombre Institución	Fecha Suscripción Convenio	Regiones de Aplicación
Departamento de Extranjería y Migración. Ministerio del Interior y Seguridad Pública	19 de octubre de 2016 (01 de febrero de 2017 implementación)	RM
Defensoría Penal Pública	22 de diciembre de 2009	RM, VI, VII Y XII Región
Intendencia de la Región Metropolitana	14 de agosto de 2015	RM
Ministerio Público	06 de junio de 2011	RM, VI, VII Y XII Región
Servicio Nacional del Consumidor	29 de noviembre de 2010	RM, VI, VII Y XII Región
Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género	23 de febrero de 2009	RM, VI, VII Y XII Región
Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento	06 de junio de 2017	RM, VI, VII Y XII Región

3. Prácticas asignadas⁵

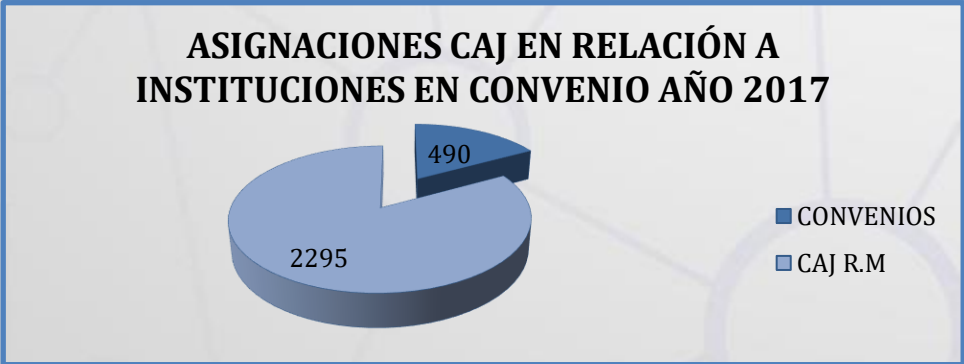
La Unidad de Prácticas Profesionales asigna en promedio 200 prácticas mensuales. Durante el año 2017⁶, se asignaron 2.785 prácticas profesionales por parte de la CAJMETRO, distribuidas tanto en las Regiones de nuestra competencia como en las

⁵ La asignación de práctica profesional, se realiza teniendo en consideración lo expuesto en el artículo 3° del Reglamento de Práctica Profesional, esto es “gozarán de preferencia los postulantes que invistan la calidad de Licenciados en Ciencias Jurídicas y Sociales, aquellos que por resolución del Director de la Corporación deben repetirla o complementarla y los que residan en la localidad donde funciona el Consultorio”. Realizada la propuesta de asignación de práctica profesional, ésta es remitida para ser validada y aprobada por el Director General.

⁶ En la anualidad 2017, se triplicó la cantidad de postulaciones recibidas por mes, motivo por el cual todo el año se generó desfase en la asignación de prácticas. Con ello la demora en promedio de asignación de prácticas es de 1,5 mes.



Instituciones con las cuales se mantiene convenio vigente para la realización de la práctica profesional.



- El convenio con la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento, si bien se firmó en junio de 2016, se implementó en el año 2017.
- Respecto de los cupos de práctica, indicar que estos no se encuentran estandarizados por Institución, sin embargo la cantidad de postulantes obedece principalmente a la infraestructura de cada unidad en la cual los postulantes realizarán su práctica. En el caso de Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento y el Departamento de Extranjería, se implementaron los convenios ingresando 4 y 7 postulantes respectivamente.

4. Prácticas aprobadas año 2017

Durante el año 2017 fueron aprobadas 2.488 prácticas profesionales y fueron aplicadas 36 medidas disciplinarias.

Se debe precisar, que en ningún caso, la práctica profesional va a ver reprobada, negándose la posibilidad de realizarla en algún Centro de Atención; sólo se aplicarán sanciones, por cuanto quien valida o no la entrega del título de abogado es la Corte Suprema.

III. METAS MINISTERIALES

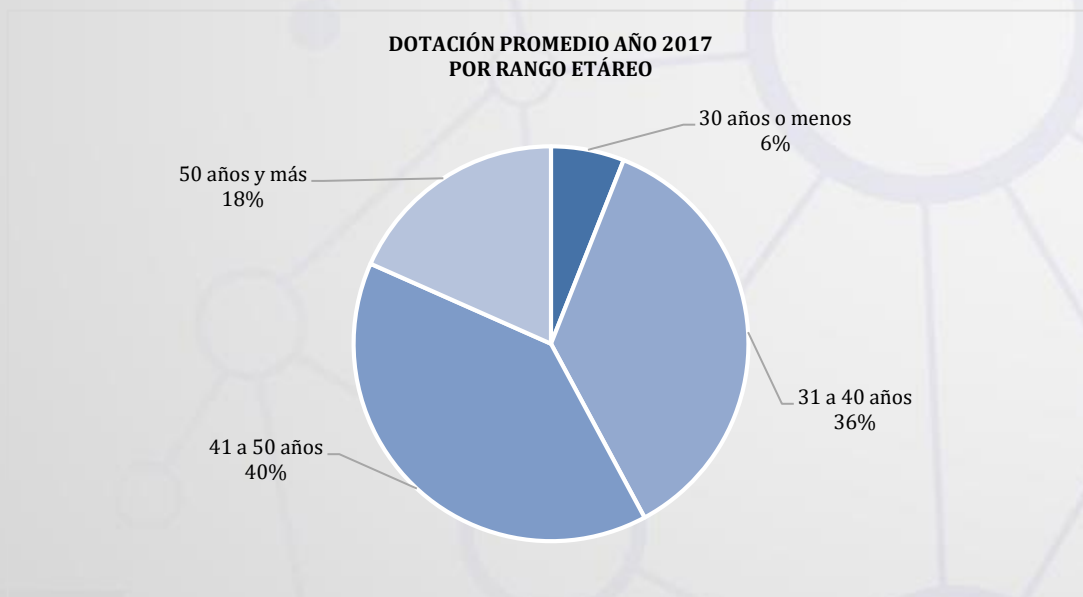
La Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana, ha cumplido en un 100% las metas asociadas a la asignación de modernización y en un 100% las metas institucionales asociadas a la asignación especial por desempeño, correspondientes al año 2017, de acuerdo al siguiente detalle:

Asignación	Metas 2017	% de la Meta	% Cumplimiento
Modernización	1. Implementación del Sistema de Asistencia Judicial (SAJ)	60%	100%
	2. Estudio de Cargas Laborales y Escala de Remuneraciones	40%	
Especial por desempeño	3. Reporte Estadístico y Actividades Relevantes	40%	100%
	4. Sistema de Información para la Gestión (SIG)	60%	

IV. RECURSOS HUMANOS

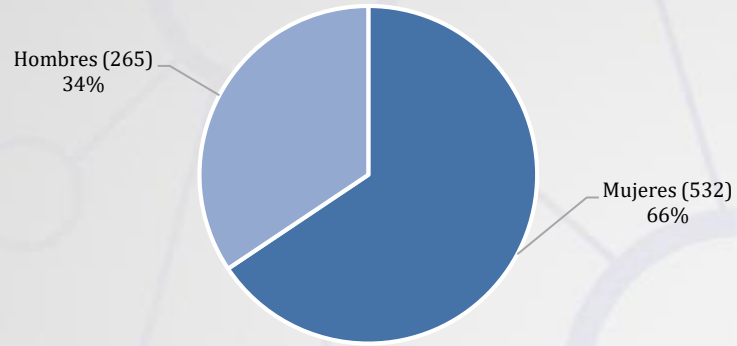
1. Antecedentes de Dotación

Durante el año 2017 se registra una dotación promedio de 781 funcionarios los que se distribuyen como se muestra en las siguientes gráficas:

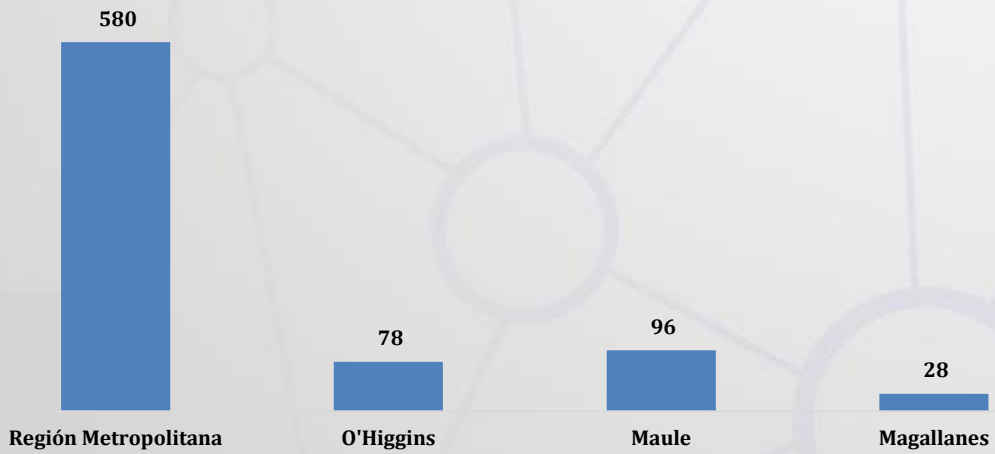


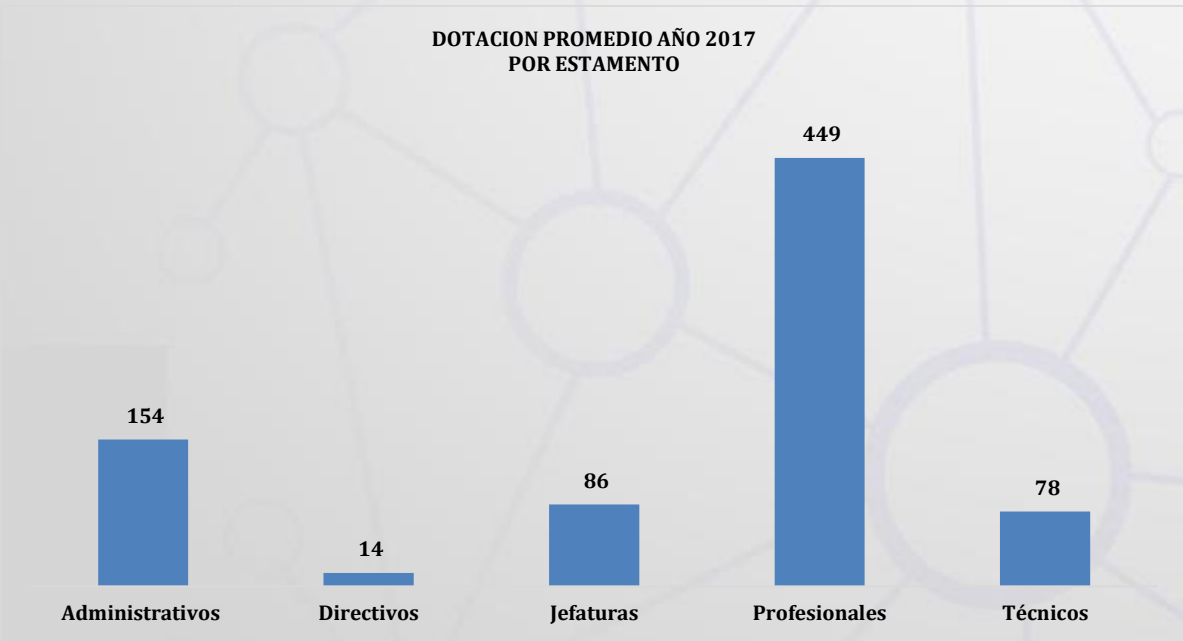
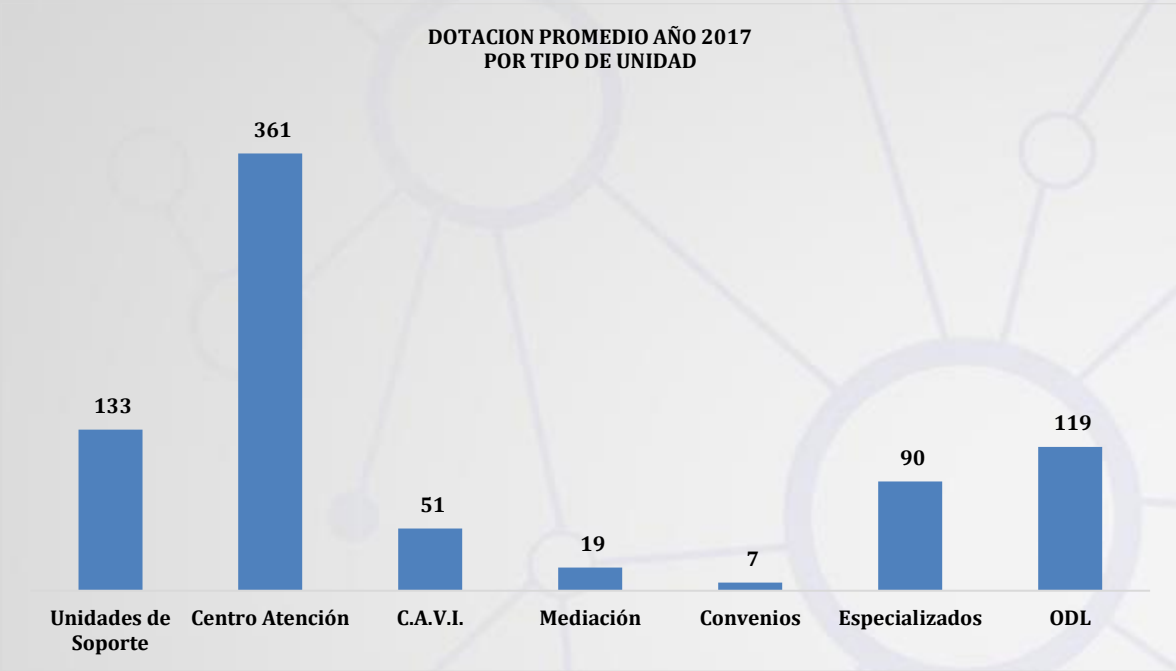


DOTACIÓN PROMEDIO AÑO 2017 POR GÉNERO



DOTACION PROMEDIO AÑO 2017 POR DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA





2. Capacitación:

La gestión del proceso de capacitación en las organizaciones, tiene como propósitos tanto el desarrollo y realización personal y profesional del funcionario, como el fortalecimiento de la organización para el logro de sus objetivos.

Es por ello, que desde finales del año 2015 cuando se instauró el actual Comité Bipartito de Capacitación (CBC), se ha venido trabajando en la definición y ejecución del Plan Anual de Capacitación (PAC). Para asegurar que este proceso se gestione de manera participativa, son considerados en la definición del PAC, intereses organizacionales y de los funcionarios a fin de dar cumplimiento a objetivos estratégicos de la Corporación.

En los últimos 2 años han sido impartidas 1.716 horas de capacitación, considerando un total de 576 funcionarios y funcionarias de las diferentes regiones donde hace presencia la Corporación de Asistencia Judicial Metropolitana.

Los cursos impartidos consideraban entre otros temas, actualización de leyes laborales para abogados y técnicos, actualización en líneas de atención para abogados y asistentes sociales.

Además de conocimientos específicos de las líneas de atención, los funcionarios también fueron capacitados en habilidades blandas para la atención de cliente externo e interno, habilidades de liderazgo y autocuidado; igualmente en herramientas de tecnología de información y para el soporte de la gestión.

Lo anterior es sólo una muestra del importante logro que se ha tenido en cuanto a gestión de la capacitación. Ésta debe ser entendida como un proceso continuo, dirigido a proporcionar conocimientos y desarrollar competencias destinadas a mejorar el desempeño y la calidad de vida en el trabajo. Por lo anterior, el CBC ha estado trabajando en la Detección de Necesidades de Capacitación para el presente año; se analizaron los resultados de las encuestas de satisfacción de cursos anteriores, se hizo levantamiento con Directores Regionales y Jefes de Departamentos, también cada funcionario tuvo la oportunidad de manifestar sus necesidades de capacitación mediante una encuesta en línea, actualmente se está trabajando en la definición de cursos.

V. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

1. Presupuesto CAJ R.M. año 2017

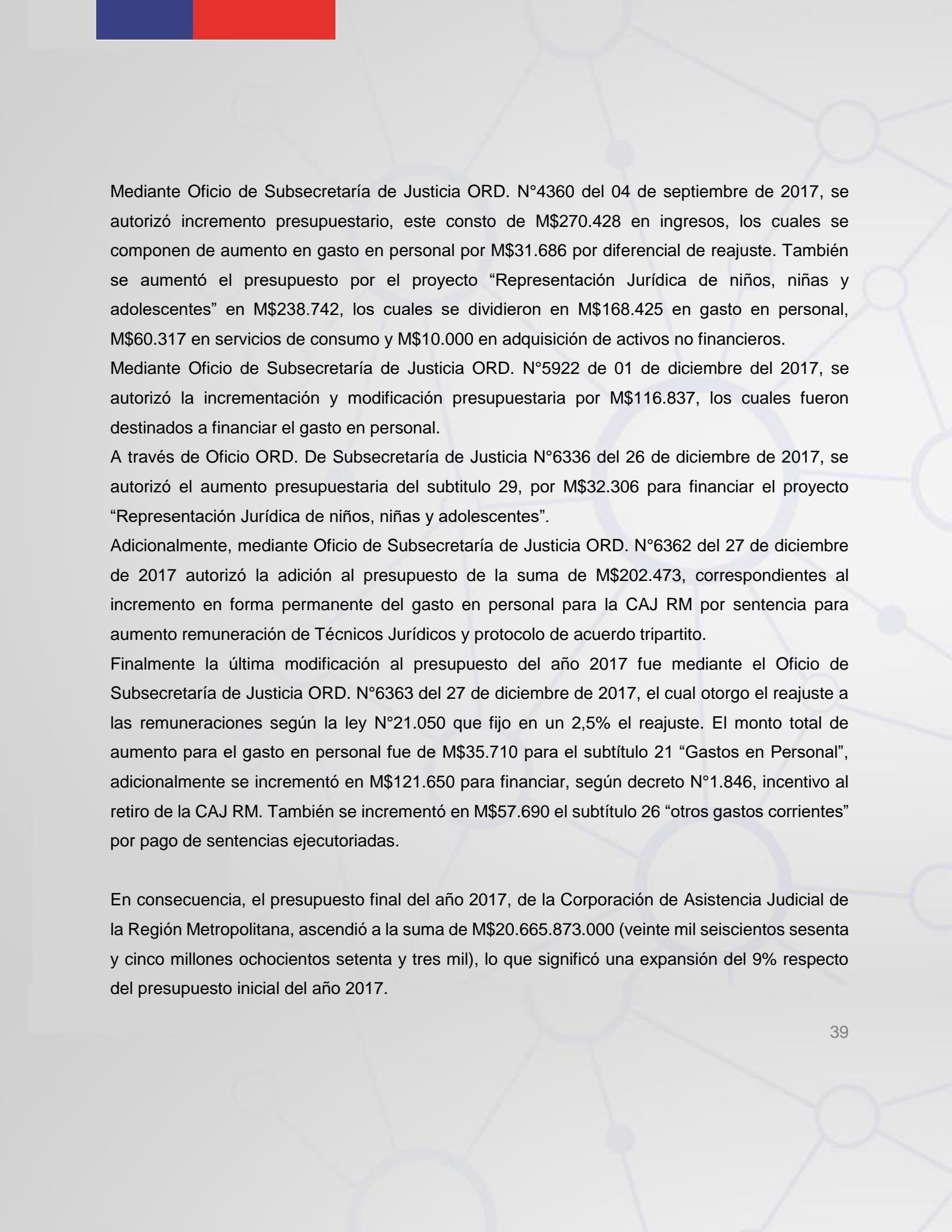
El Presupuesto Inicial asignado a la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana para el año 2017, fue autorizado mediante Oficio ORD. De Subsecretaría de Justicia N°944 de fecha 16 de enero del 2017, por un monto de M\$19.034.902.- (Diez y nueve mil treinta y cuatro millones, novecientos dos mil pesos), de los cuales M\$17.704.902 correspondían a Transferencias que se recibieron desde la Subsecretaría de Justicia y M\$1.330.000 implicaban ingresos que debían generarse desde la propia Corporación.

Mediante Oficio de Subsecretaría de Justicia ORD. N°1004 del 21 de febrero de 2017, se autorizó la Incorporación de una fracción del Saldo Inicial de Caja, por la suma de M\$158.222 para gastos en personal, Transferencias corrientes y Otros gastos corrientes, esto en respuesta a solicitud de Oficio CAJ N°0054 de fecha 30 de Enero de 2017.

Mediante Oficio de Subsecretaría de Justicia ORD. N°1006 del 21 de febrero de 2017, se modificó el presupuesto, con aumento de aporte fiscal por la suma de M\$56.637 para financiar indemnizaciones por finiquitos del personal que trabajó en el programa de “Justicia Vecinal”.

A través de Oficio ORD. De Subsecretaría de Justicia N°1439 del 20 de marzo de 2017, se autorizó la modificación presupuestaria del subtítulo 29, Transfiriendo M\$42.093 de “Mobiliario y Otros” a “Equipos informáticos”.

Adicionalmente, mediante Oficio de Subsecretaría de Justicia ORD. N°2604 del 24 de mayo de 2017 autorizó la adición al presupuesto de la suma de M\$529.017, correspondientes al incremento en forma permanente del gasto en personal para la CAJ RM por protocolo de acuerdo de FENADAJ-CAJRM-MINJU de diciembre del 2014 por homologación al sector público de las asignaciones de modernización y de desempeño.



Mediante Oficio de Subsecretaría de Justicia ORD. N°4360 del 04 de septiembre de 2017, se autorizó incremento presupuestario, este consto de M\$270.428 en ingresos, los cuales se componen de aumento en gasto en personal por M\$31.686 por diferencial de reajuste. También se aumentó el presupuesto por el proyecto “Representación Jurídica de niños, niñas y adolescentes” en M\$238.742, los cuales se dividieron en M\$168.425 en gasto en personal, M\$60.317 en servicios de consumo y M\$10.000 en adquisición de activos no financieros.

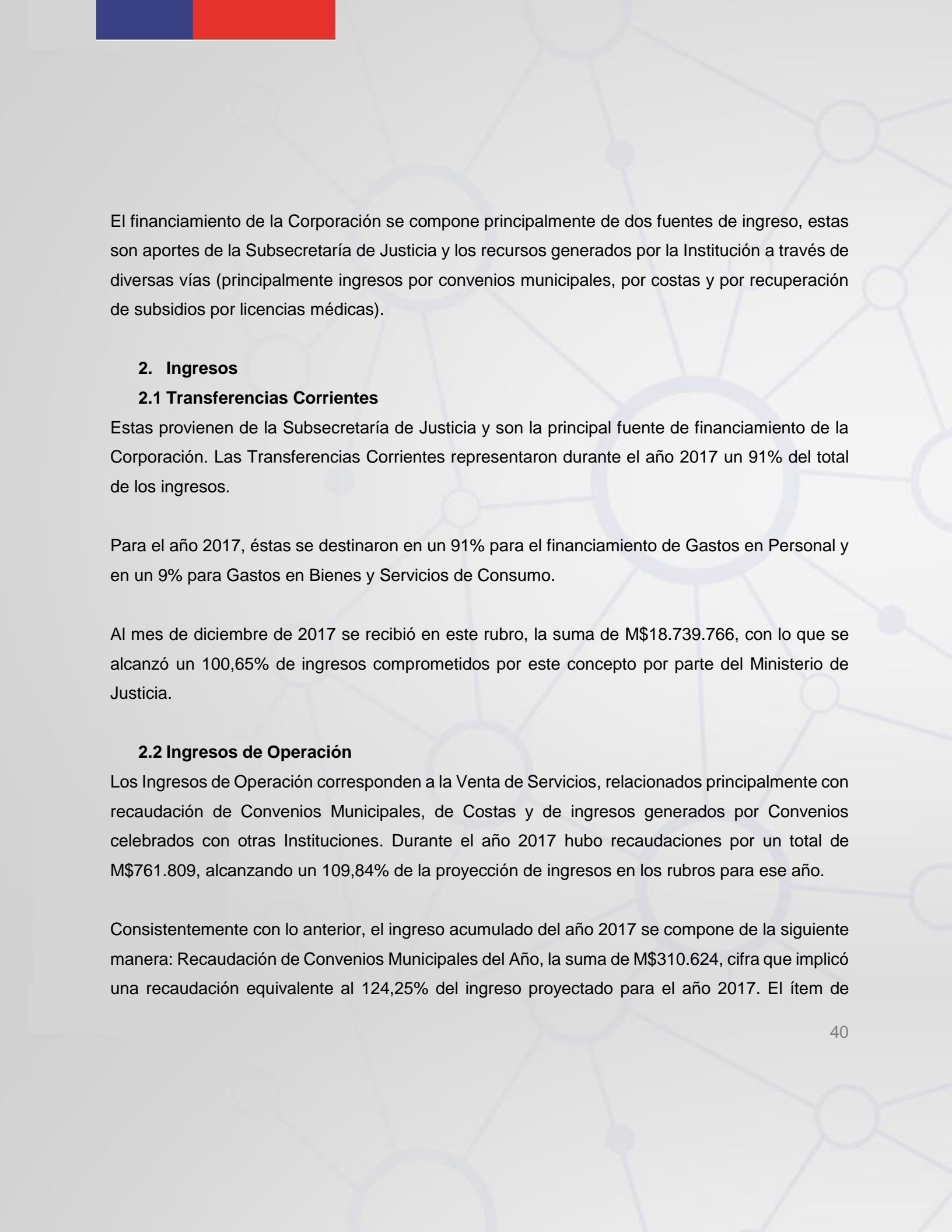
Mediante Oficio de Subsecretaría de Justicia ORD. N°5922 de 01 de diciembre del 2017, se autorizó la incrementación y modificación presupuestaria por M\$116.837, los cuales fueron destinados a financiar el gasto en personal.

A través de Oficio ORD. De Subsecretaría de Justicia N°6336 del 26 de diciembre de 2017, se autorizó el aumento presupuestaria del subtítulo 29, por M\$32.306 para financiar el proyecto “Representación Jurídica de niños, niñas y adolescentes”.

Adicionalmente, mediante Oficio de Subsecretaría de Justicia ORD. N°6362 del 27 de diciembre de 2017 autorizó la adición al presupuesto de la suma de M\$202.473, correspondientes al incremento en forma permanente del gasto en personal para la CAJ RM por sentencia para aumento remuneración de Técnicos Jurídicos y protocolo de acuerdo tripartito.

Finalmente la última modificación al presupuesto del año 2017 fue mediante el Oficio de Subsecretaría de Justicia ORD. N°6363 del 27 de diciembre de 2017, el cual otorgo el reajuste a las remuneraciones según la ley N°21.050 que fijo en un 2,5% el reajuste. El monto total de aumento para el gasto en personal fue de M\$35.710 para el subtítulo 21 “Gastos en Personal”, adicionalmente se incrementó en M\$121.650 para financiar, según decreto N°1.846, incentivo al retiro de la CAJ RM. También se incrementó en M\$57.690 el subtítulo 26 “otros gastos corrientes” por pago de sentencias ejecutoriadas.

En consecuencia, el presupuesto final del año 2017, de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana, ascendió a la suma de M\$20.665.873.000 (veinte mil seiscientos sesenta y cinco millones ochocientos setenta y tres mil), lo que significó una expansión del 9% respecto del presupuesto inicial del año 2017.



El financiamiento de la Corporación se compone principalmente de dos fuentes de ingreso, estas son aportes de la Subsecretaría de Justicia y los recursos generados por la Institución a través de diversas vías (principalmente ingresos por convenios municipales, por costas y por recuperación de subsidios por licencias médicas).

2. Ingresos

2.1 Transferencias Corrientes

Estas provienen de la Subsecretaría de Justicia y son la principal fuente de financiamiento de la Corporación. Las Transferencias Corrientes representaron durante el año 2017 un 91% del total de los ingresos.

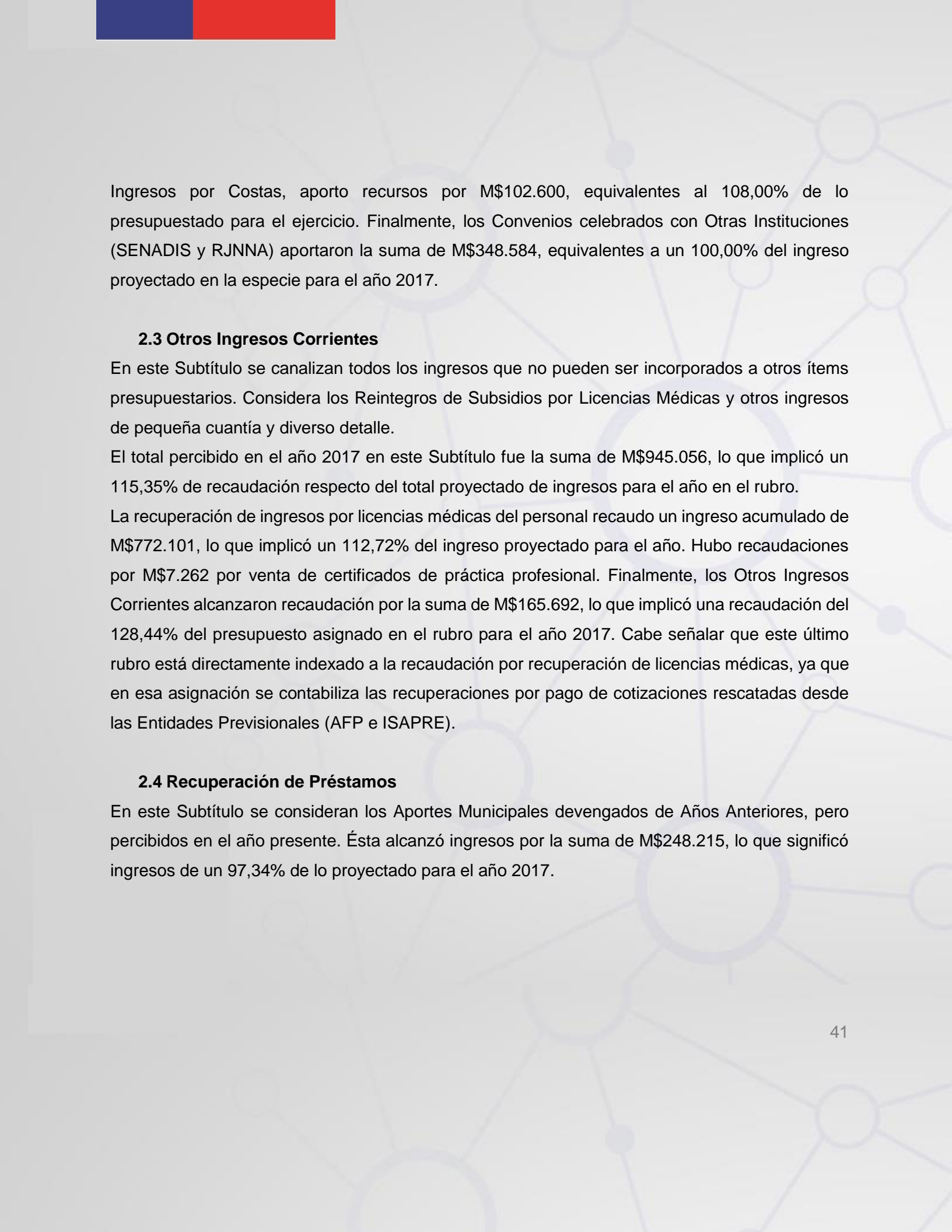
Para el año 2017, éstas se destinaron en un 91% para el financiamiento de Gastos en Personal y en un 9% para Gastos en Bienes y Servicios de Consumo.

Al mes de diciembre de 2017 se recibió en este rubro, la suma de M\$18.739.766, con lo que se alcanzó un 100,65% de ingresos comprometidos por este concepto por parte del Ministerio de Justicia.

2.2 Ingresos de Operación

Los Ingresos de Operación corresponden a la Venta de Servicios, relacionados principalmente con recaudación de Convenios Municipales, de Costas y de ingresos generados por Convenios celebrados con otras Instituciones. Durante el año 2017 hubo recaudaciones por un total de M\$761.809, alcanzando un 109,84% de la proyección de ingresos en los rubros para ese año.

Consistentemente con lo anterior, el ingreso acumulado del año 2017 se compone de la siguiente manera: Recaudación de Convenios Municipales del Año, la suma de M\$310.624, cifra que implicó una recaudación equivalente al 124,25% del ingreso proyectado para el año 2017. El ítem de



Ingresos por Costas, aporto recursos por M\$102.600, equivalentes al 108,00% de lo presupuestado para el ejercicio. Finalmente, los Convenios celebrados con Otras Instituciones (SENADIS y RJNNA) aportaron la suma de M\$348.584, equivalentes a un 100,00% del ingreso proyectado en la especie para el año 2017.

2.3 Otros Ingresos Corrientes

En este Subtítulo se canalizan todos los ingresos que no pueden ser incorporados a otros ítems presupuestarios. Considera los Reintegros de Subsidios por Licencias Médicas y otros ingresos de pequeña cuantía y diverso detalle.

El total percibido en el año 2017 en este Subtítulo fue la suma de M\$945.056, lo que implicó un 115,35% de recaudación respecto del total proyectado de ingresos para el año en el rubro.

La recuperación de ingresos por licencias médicas del personal recaudo un ingreso acumulado de M\$772.101, lo que implicó un 112,72% del ingreso proyectado para el año. Hubo recaudaciones por M\$7.262 por venta de certificados de práctica profesional. Finalmente, los Otros Ingresos Corrientes alcanzaron recaudación por la suma de M\$165.692, lo que implicó una recaudación del 128,44% del presupuesto asignado en el rubro para el año 2017. Cabe señalar que este último rubro está directamente indexado a la recaudación por recuperación de licencias médicas, ya que en esa asignación se contabiliza las recuperaciones por pago de cotizaciones rescatadas desde las Entidades Previsionales (AFP e ISAPRE).

2.4 Recuperación de Préstamos

En este Subtítulo se consideran los Aportes Municipales devengados de Años Anteriores, pero percibidos en el año presente. Ésta alcanzó ingresos por la suma de M\$248.215, lo que significó ingresos de un 97,34% de lo proyectado para el año 2017.

2.5 Saldo Inicial de Caja

El Saldo Final de Caja del año 2016, ascendió a la suma de M\$158.669, que si bien fue íntegramente incorporado al presupuesto institucional del año 2017 por medio de varias autorizaciones de Subsecretaría de Justicia.

3. Gastos

3.1 Gastos en Personal

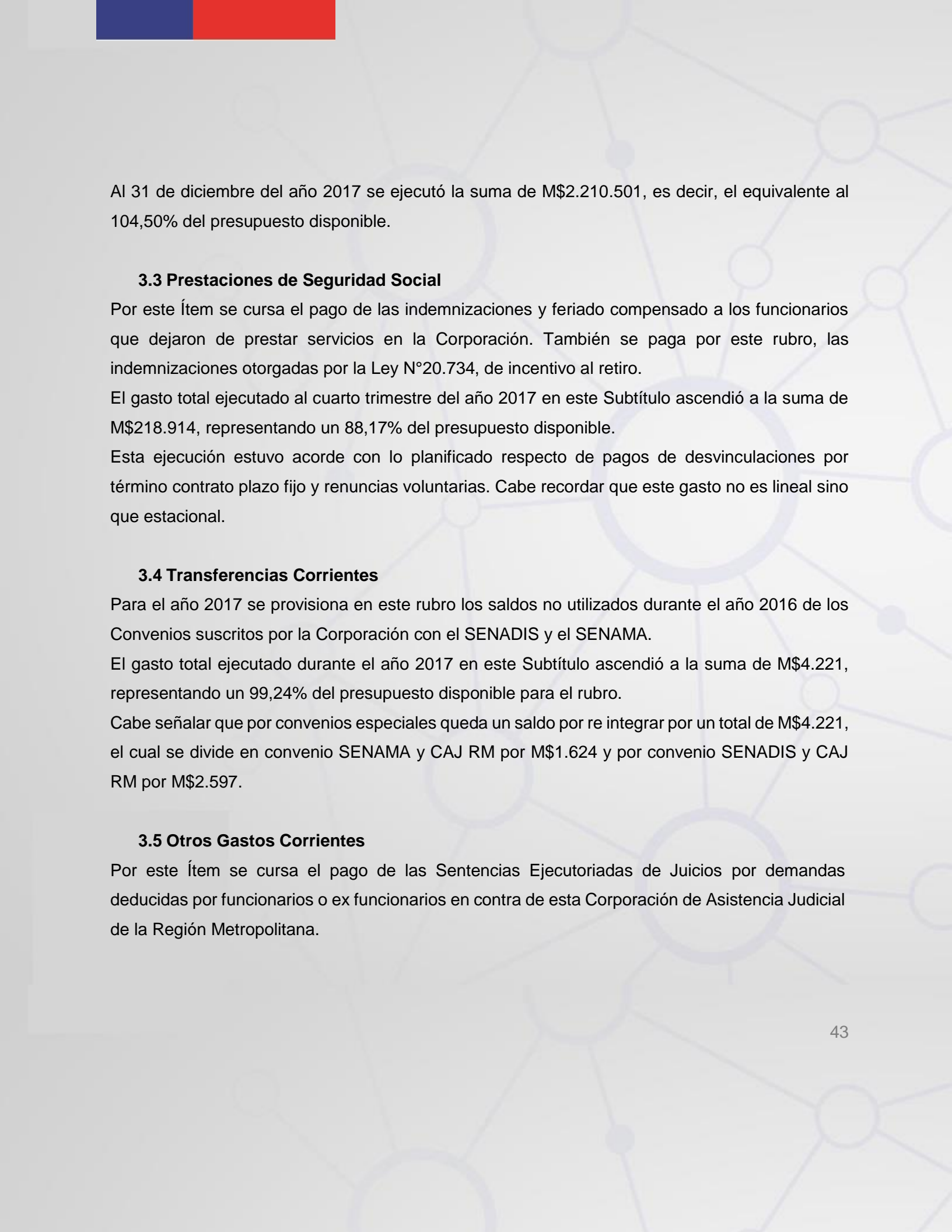
El presupuesto de gastos en personal permite cubrir los estipendios asociados al pago de las remuneraciones del personal de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana. El porcentaje de avance acumulado del gasto durante el año 2017 ascendió a un 99.70%.

Este subtítulo comprende los siguientes conceptos, cuyos gastos acumulados al 31 de diciembre de 2017, son los que se indica:

1. Sueldos: M\$13.932.347, equivalente al 99,49% del presupuesto disponible en el rubro para el año 2017.
2. Honorarios: M\$2.404, con ejecución de 80,16% del presupuesto disponible.
3. Trabajos Extraordinarios por M\$15.866, alcanzando un 93,33% de ejecución del presupuesto disponible.
4. Viáticos con ejecución de M\$25.360, equivalente al 110,17% del presupuesto disponible en el rubro.
5. Asignaciones de Desempeño, que se devengan mensualmente, pero que se pagan trimestralmente en los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre, con un desembolso acumulado al 31 de Diciembre del año 2017 por M\$4.014.943, equivalente a una ejecución del 100,37% del presupuesto disponible.

3.2 Gastos en Bienes y Servicios de Consumo

El presupuesto anual autorizado para Gasto en Bienes y Servicios de Consumo para el año 2017 fue por la suma de M\$2.115.323.



Al 31 de diciembre del año 2017 se ejecutó la suma de M\$2.210.501, es decir, el equivalente al 104,50% del presupuesto disponible.

3.3 Prestaciones de Seguridad Social

Por este Ítem se cursa el pago de las indemnizaciones y feriado compensado a los funcionarios que dejaron de prestar servicios en la Corporación. También se paga por este rubro, las indemnizaciones otorgadas por la Ley N°20.734, de incentivo al retiro.

El gasto total ejecutado al cuarto trimestre del año 2017 en este Subtítulo ascendió a la suma de M\$218.914, representando un 88,17% del presupuesto disponible.

Esta ejecución estuvo acorde con lo planificado respecto de pagos de desvinculaciones por término contrato plazo fijo y renunciaciones voluntarias. Cabe recordar que este gasto no es lineal sino que estacional.

3.4 Transferencias Corrientes

Para el año 2017 se provisiona en este rubro los saldos no utilizados durante el año 2016 de los Convenios suscritos por la Corporación con el SENADIS y el SENAMA.

El gasto total ejecutado durante el año 2017 en este Subtítulo ascendió a la suma de M\$4.221, representando un 99,24% del presupuesto disponible para el rubro.

Cabe señalar que por convenios especiales queda un saldo por re integrar por un total de M\$4.221, el cual se divide en convenio SENAMA y CAJ RM por M\$1.624 y por convenio SENADIS y CAJ RM por M\$2.597.

3.5 Otros Gastos Corrientes

Por este Ítem se cursa el pago de las Sentencias Ejecutoriadas de Juicios por demandas deducidas por funcionarios o ex funcionarios en contra de esta Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana.

3.6 Adquisición de Activos No Financieros:

El presupuesto anual autorizado para este Subtítulo fue de M\$194.367 y al 31 de Diciembre del año 2017 se ejecutó el equivalente al 82,74%, es decir, M\$160.819.-

Los avances por rubros al interior del Subtítulo es el siguiente:

- i. Vehículos: Durante el año 2017 no hubo gastos en este rubro.
- ii. Mobiliario y Otros: El porcentaje de avance acumulado al mes de diciembre ascendió a un 64,84%, este gasto se desarrolló gran parte en la implementación del proyecto RJNNA.
- iii. Máquinas y Equipos: El porcentaje de avance acumulado al mes de Diciembre ascendió a un 47,58%, equivalentes a un gasto de M\$7.995, cifra destinada a la adquisición de equipos portátiles de aire acondicionado, compra de celulares institucionales, corcheteras industriales, nuevo reloj industrial del edificio central, nuevos extintores para la CAJ RM.
- iv. Equipos Informáticos: El gasto de este Ítem alcanzó la suma de M\$112.585, equivalente a un 89,83% del presupuesto disponible y consideró la adquisición de equipos para almacenamiento de datos. Este gasto se desarrolló gran parte en la implementación del proyecto RJNNA.
- v. Programas Informáticos: El gasto de este Ítem alcanzó la suma de M\$20.957, equivalente a un 93,14% del presupuesto disponible y consideró el pago por la adquisición de programas computacionales específicos para la declaración institucional de la operación Renta 2017, como asimismo, la renovación de las licencias de reloj control del edificio central de la Corporación y la renovación de las licencias del antivirus institucional.

3.7 Servicio de la Deuda

Para el año 2017, no se presentaron gastos en este subtítulo.

4. Cuadro Resumen

PRESUPUESTO DE LA CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL DE LA REGIÓN METROPOLITANA. AÑO 2017					
					Expresado en Pesos (\$)
		Presupuesto Vigente	Total	%	
	DETALLE	al 31/12/2017	Ejecución a	Avance	Ej. Final
			Diciembre del 2017		
Sub.	INGRESOS	20.665.873.246	20.975.654.815	101,50%	-309.781.569
11105	<i>Transferencias Corrientes</i>	18.739.766.020	18.861.903.020	100,65%	-122.137.000
	- Subsecretaría de Justicia	18.739.766.020	18.861.903.020	100,65%	-122.137.000
11107	<i>Ingresos de Operación</i>	693.585.226	761.809.943	109,84%	-68.224.717
	- Convenios Municipales	250.000.000	310.624.200	124,25%	-60.624.200
	- Costas Proc. y Pers.	95.000.000	102.600.765	108,00%	-7.600.765
	- Otros Convenios	348.585.226	348.584.978	100,00%	248
11108	<i>Otros Ingresos Corrientes</i>	819.300.000	945.056.321	115,35%	-125.756.321
	- Recuperación Licencias Médicas	685.000.000	772.101.485	112,72%	-87.101.485
	- Duplicados de Certificados de Práctica	5.300.000	7.262.650	137,03%	-1.962.650
	- Otros Ingresos	129.000.000	165.692.186	128,44%	-36.692.186

111 12	Recuperación de Prestamos (Convenios Años Anteriores)	255.000.000	248.215.580	97,34%	6.784.420
111 15	<i>Saldo Inicial de Caja</i>	<i>158.222.000</i>	<i>158.669.951</i>	<i>100,28 %</i>	<i>-447.951</i>
Sub.	GASTOS	20.665.873.24 6	20.835.539.2 96	100,82 %	-169.666.050
121 21	<i>Gastos en Personal</i>	<i>18.045.950.164</i>	<i>17.990.925.02 4</i>	<i>99,70%</i>	<i>55.025.140</i>
	- Sueldos	14.003.103.164	13.932.347.59 1	99,49%	70.755.573
	- Honorarios	3.000.000	2.404.792	80,16%	595.208
	- Horas Extras	17.000.000	15.866.821	93,33%	1.133.179
	- Viáticos	23.020.000	25.360.284	110,17 %	-2.340.284
	- Asignación de Modernización	2.307.017.000	2.320.995.655	100,61 %	-13.978.655
	- Asignación de Desempeño	1.551.000.000	1.553.797.573	100,18 %	-2.797.573
	- Asignación Compensatoria	106.360.000	104.970.900	98,69%	1.389.100
	- Asignación de Zonas Extremas	35.450.000	35.181.408	99,24%	268.592
121 22	<i>Bienes y Servicios de Consumo</i>	<i>2.115.323.500</i>	<i>2.210.501.860</i>	<i>104,50 %</i>	<i>-95.178.360</i>
121 23	<i>Prestaciones Seguridad Social</i>	<i>248.287.856</i>	<i>218.914.736</i>	<i>88,17%</i>	<i>29.373.120</i>
	- Bonificación	31.837.651	31.837.651	100,00 %	0
	- Finiquitos	216.450.205	187.077.085	86,43%	29.373.120

121 24	<i>Transferencias Corrientes</i>	4.254.000	4.221.560	99,24%	32.440
121 26	<i>Otros Gastos Corrientes</i>	57.690.000	250.156.146	433,62 %	-192.466.146
121 29	<i>Adq. Activos No Financieros</i>	194.367.726	160.819.970	82,74%	33.547.756
	- de Vehículos				
	- de Mobiliario y Otros	29.734.000	19.280.840	64,84%	10.453.160
	- de Máquinas y Equipos	16.806.726	7.995.836	47,58%	8.810.890
	- de Equipos Informáticos	125.327.000	112.585.753	89,83%	12.741.247
	- de Programas Informáticos	22.500.000	20.957.541	93,14%	1.542.459
121 34	<i>Servicio de la Deuda</i>	0			
	- Deuda Flotante	0			
121 35	<i>Saldo Final de Caja</i>	0			
		0		Saldo Final	140.115.519

VI. CONVENIOS MUNICIPALES

La principal fuente de financiamiento de la Corporación de Asistencia Judicial de la R.M., corresponde a los aportes realizados por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, que representan aproximadamente un 91% del total los ingresos; el 9% restante, corresponde a ingresos propios, entre los que se encuentran los aportes obtenidos vía Convenios Municipales. A diciembre del año 2017, la Corporación de Asistencia Judicial de la R.M. registra un total de 81 Convenios Municipales.

Estos dineros ingresan contablemente al balance del centro de costo del convenio como ingreso, complementando los montos que se transfieren desde Subsecretaría del Ministerio de Justicia, permitiendo de esta manera solventar los gastos de personal, operación e inversión de cada uno de los centros de atención de la Corporación de Asistencia Judicial de la R.M.

Los Convenios, si bien constituyen para nosotros una importante oportunidad para establecer mejoras destinadas a un determinado centro de costo, tienen la complejidad que el comportamiento de cumplimiento que registran no es regular, existiendo una deuda histórica con los municipios que repercute negativamente en nuestro servicio.

De esta manera, podemos señalar los siguientes montos por concepto de recaudación efectiva, que incluye el monto del período correspondiente, como lo recadado por deuda de arrastre periodos anteriores, y deuda histórica vigente a diciembre 2017.

Dirección Regional	N° Convenios Vigentes	Monto recaudado periodo 2017 (incluye deuda de arrastre)	Monto adeudado a dic. 2017
Metropolitana Norte	19	\$ 321.175.825	\$ 1.551.647.884
Metropolitana Sur	11	\$ 137.487.757	\$ 601.328.158
O'Higgins	23	\$ 60.801.837	\$ 371.721.627
Del Maule	25	\$ 31.896.346	\$ 1.028.668.204
Magallanes y la Antártica Chilena	3	\$ 7.478.015	\$ 8.139.761
Total general	81	\$ 558.839.780	\$ 3.561.505.634

VII. CONVENIO INTERSECTORIAL SENADIS

Generalidades

Considerando que actualmente la eficacia y eficiencia de las instituciones se relaciona directamente con la capacidad de establecer las coordinaciones oportunas y funcionales, principio consagrado en el artículo 3° de la Ley 18.575. El desafío de la CAJ R.M. es generar puentes de colaboración con otras instituciones, para complementar y potenciar el trabajo de cada una de ellas, con miras a satisfacer la necesidad pública de acceso a la justicia. Con dicho objetivo la CAJ R.M. ha suscrito convenio de colaboración inter institucional con el Servicio Nacional de la Discapacidad, respecto del cual el año 2017 podemos informar los siguientes resultados:

Objetivos 2017

Contribuir con la ejecución del “Programa Acceso a la Justicia de SENADIS” mediante la realización de acciones destinadas a la cooperación mutua y conjunta para la continuación y mejoramiento de un sistema de defensoría de derechos, que otorgue:

- 1º) Orientación, representación judicial gratuita, oportuna y eficaz; así como y herramientas jurídicas para reclamar y defender los derechos de las personas en situación de discapacidad, sea:
 - a. Que han sido vulneradas o discriminadas ilegal y/o arbitrariamente en razón de su situación de discapacidad;
 - b. Que constituya un caso de alta connotación social, o;
 - c. Se trate de casos de alta vulnerabilidad, que requieran un abordaje transversal y conjunto de las instituciones públicas y/o privadas.
- 2º) Promoción y difusión de los derechos de las personas en situación de discapacidad en la sociedad civil y demás instituciones públicas y privadas a fin de contribuir a un cambio cultural.

Antecedentes del convenio:

Es un convenio anual que se encuentra vigente desde el año 2011, cuya ejecución se encuentra a cargo de un equipo de abogados especialistas en las materias, formado por 2 abogados en la RM y desde el año 2015, un abogado por región de O'Higgins, Del Maule y Magallanes y la Antártica Chilena. Es un convenio de ejecución centralizada, desde el punto de vista técnico y financiero. Administrativamente los abogados regionales dependen de cada Dirección Regional, quienes colaboran y apoyan la gestión del convenio del abogado executor en cada región. Es un convenio con transferencia de M77, año 2017, que SENADIS aporta para contribuir al financiamiento de un abogado de la RM y los abogados regionales. La CAJ por su parte aporta el financiamiento para un abogado de la RM, y todos los gastos administrativos y de infraestructura para el desempeño del convenio.

Métricas del convenio

Durante el año 2017 se llevó a cabo el patrocinio judicial de casos, orientación e información de carácter jurídica y diversas actividades de promoción y difusión de derechos. A diferencia de años anteriores, durante el año 2017 se pudo constatar que, en el ingreso de usuarios al Programa de Acceso a la Justicia, se han incrementado de forma significativa las derivaciones realizadas desde otras instituciones de la sociedad civil, de los tribunales de familia, y de las Oficinas de Discapacidad de diversas Municipalidades de la RM. Lo anterior, responde a un profundo trabajo realizado en materia de difusión del Convenio con actores relevantes en materia de defensa de los derechos de personas con discapacidad. Los casos derivados desde SENADIS, por vía interna, y mediante la designación de curadores por parte de los Tribunales de Familia, fue de un total de 315 casos.

Personas con discapacidad atendidas por CAJMETRO

Región	Personas atendidas
Metropolitana	4554
O'Higgins	720
Maule	690
Magallanes y la Antártica Chilena	114
Total general	6.078

Tipo de discapacidad por Región

Tipo de discapacidad	Región Metropolitana	Región de O'Higgins	Región de Maule	Región de Magallanes	Total	%
Auditiva	345	48	32	11	436	7%
Psíquica	216	53	36	8	313	5%
Física	2.427	450	357	53	3.287	54%
Intelectual	401	35	85	6	527	9%
Múltiple	339	28	45	6	418	7%
Visceral	28	5	1	1	35	1%
Visual	317	50	48	10	425	7%
Otras	481	51	86	19	637	10%
Total general	4.554	720	690	114	6.078	100%

Promoción y difusión de los derechos

Región	N° de Actividades realizadas	N° de beneficiadas/os directos
Metropolitana	36	1.148
O'Higgins	29	691
Maule	46	841
Magallanes	45	2.035
Total general	156	4.715

Desafíos 2018

- Continuar brindando una adecuada atención y representación judicial a las personas en situación de discapacidad en el restablecimiento de sus derechos en las materias propias de la CAJMETRO, así como difundir y promover los mismos, ya sea a quienes trabajan en la administración de justicia, y demás actores relevantes en la materia, para que los derechos de dichas personas sean respetados.
- Propender que los abogados ejecutores sean especialistas, de manera de que brinden una orientación e información que ofrezca herramientas jurídicas para reclamar y defender el derecho a la igualdad y no discriminación por causa de algún tipo de discapacidad.
- Contribuir al cambio cultural a través de la promoción y difusión de los derechos las personas en situación de discapacidad en la sociedad civil y demás instituciones públicas y privadas.
- El Convenio se ha puesto como desafío avanzar en la difusión de los derechos en la Región y desarrollar una coordinación con los Tribunales para que conozcan el trabajo de la CAJ en estas materias.
- Reiterar a los funcionarios/as de la CAJMETRO que existe la posibilidad de contar con intérprete de lengua de señas para las atenciones, tras coordinación previa con los abogados ejecutores del convenio, a fin de proporcionar la medida de accesibilidad apropiada.
- Aumentar el número de las actividades de difusión y promoción incorporando el enfoque de género, dirigido a grupos de interés de la sociedad civil e institucionales, en especial a nivel comunal, municipios y redes de apoyo social a nivel local.

VIII. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

1. Generalidades

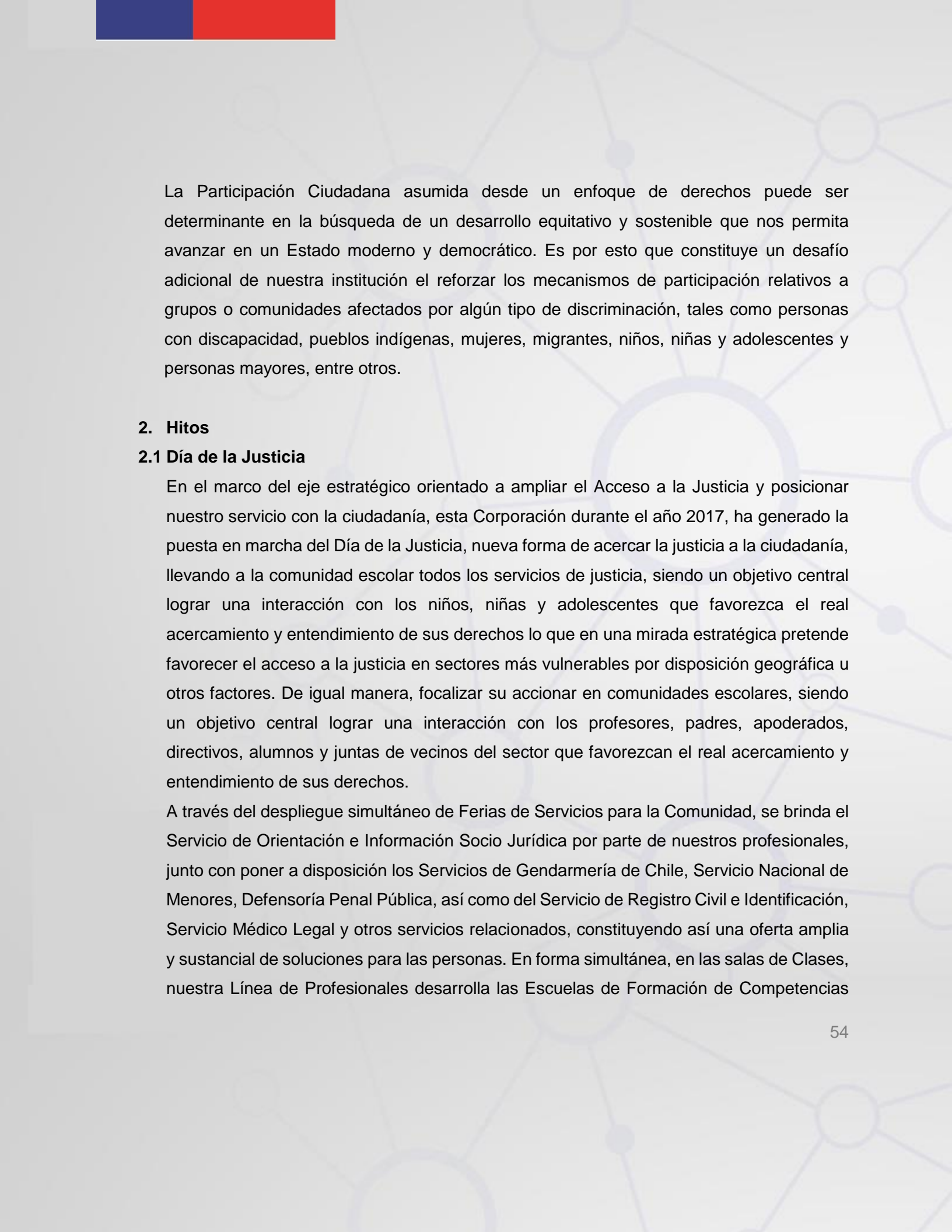
En la CAJ R.M. se han realizado múltiples instancias de participación ciudadana, tanto en cumplimiento de lo dispuesto por la Ley N° 20.500, que regula esta materia, como de las directrices transmitidas por el Instructivo Presidencial N° 007 del año 2014.

En efecto, el Departamento de Atención y Participación Ciudadana, dependiente de Dirección General, es el encargado de promover mecanismos de participación ciudadana en las políticas y programas impulsados por la CAJ R.M., así como fomentar una cultura de corresponsabilidad social, fortaleciendo las organizaciones de la sociedad civil, orientando acciones de participación ciudadana hacia el mejoramiento de la eficacia, eficiencia y efectividad de las Políticas Públicas y mejorando los canales de información y opinión de la ciudadanía.

Como forma de garantizar el acceso expedito a la información, el Departamento de Atención y Participación Ciudadana está a cargo de la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS), encargada de entregar orientación e información, y gestionar los reclamos y requerimientos de la ciudadanía, procurando entregar un servicio oportuno y de calidad.

Asimismo, y entendiendo que conjuntamente con el fortalecimiento de los mecanismos de participación presenciales debe propenderse a reforzar la comunicación virtual con la ciudadanía, el Departamento cuenta con el servicio de atención no presencial a través de atención Web.

La Participación Ciudadana debe relacionarse estrechamente con la Planificación Estratégica Institucional, pues ambas persiguen satisfacer prioridades de la ciudadanía, y en esta construcción se deben combinar dimensiones territoriales con las sectoriales, pues esto permite una comprensión más integral de las Políticas Públicas y un mejor abordaje de los problemas derivados de las desigualdades sociales y de las trabas en el acceso a la justicia.



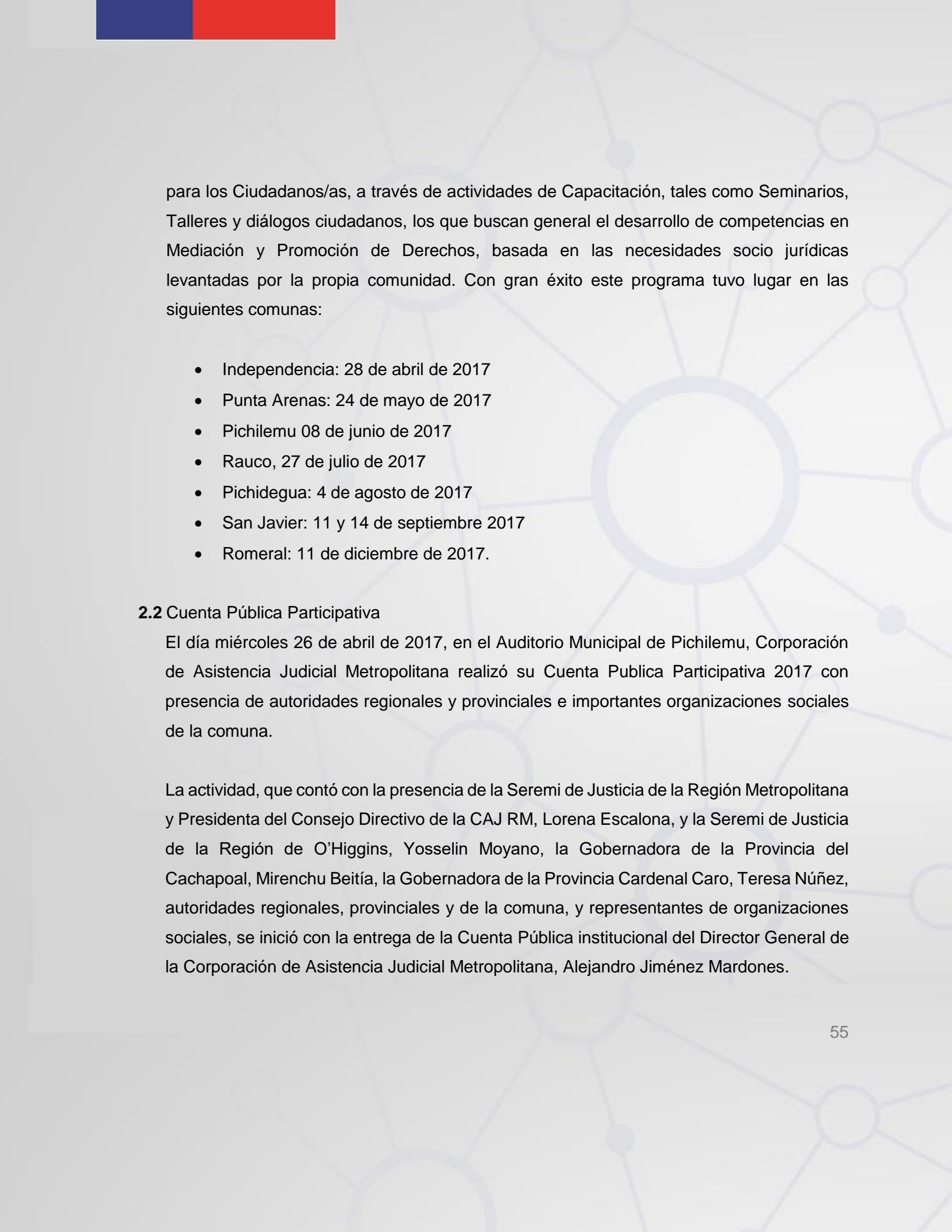
La Participación Ciudadana asumida desde un enfoque de derechos puede ser determinante en la búsqueda de un desarrollo equitativo y sostenible que nos permita avanzar en un Estado moderno y democrático. Es por esto que constituye un desafío adicional de nuestra institución el reforzar los mecanismos de participación relativos a grupos o comunidades afectados por algún tipo de discriminación, tales como personas con discapacidad, pueblos indígenas, mujeres, migrantes, niños, niñas y adolescentes y personas mayores, entre otros.

2. Hitos

2.1 Día de la Justicia

En el marco del eje estratégico orientado a ampliar el Acceso a la Justicia y posicionar nuestro servicio con la ciudadanía, esta Corporación durante el año 2017, ha generado la puesta en marcha del Día de la Justicia, nueva forma de acercar la justicia a la ciudadanía, llevando a la comunidad escolar todos los servicios de justicia, siendo un objetivo central lograr una interacción con los niños, niñas y adolescentes que favorezca el real acercamiento y entendimiento de sus derechos lo que en una mirada estratégica pretende favorecer el acceso a la justicia en sectores más vulnerables por disposición geográfica u otros factores. De igual manera, focalizar su accionar en comunidades escolares, siendo un objetivo central lograr una interacción con los profesores, padres, apoderados, directivos, alumnos y juntas de vecinos del sector que favorezcan el real acercamiento y entendimiento de sus derechos.

A través del despliegue simultáneo de Ferias de Servicios para la Comunidad, se brinda el Servicio de Orientación e Información Socio Jurídica por parte de nuestros profesionales, junto con poner a disposición los Servicios de Gendarmería de Chile, Servicio Nacional de Menores, Defensoría Penal Pública, así como del Servicio de Registro Civil e Identificación, Servicio Médico Legal y otros servicios relacionados, constituyendo así una oferta amplia y sustancial de soluciones para las personas. En forma simultánea, en las salas de Clases, nuestra Línea de Profesionales desarrolla las Escuelas de Formación de Competencias



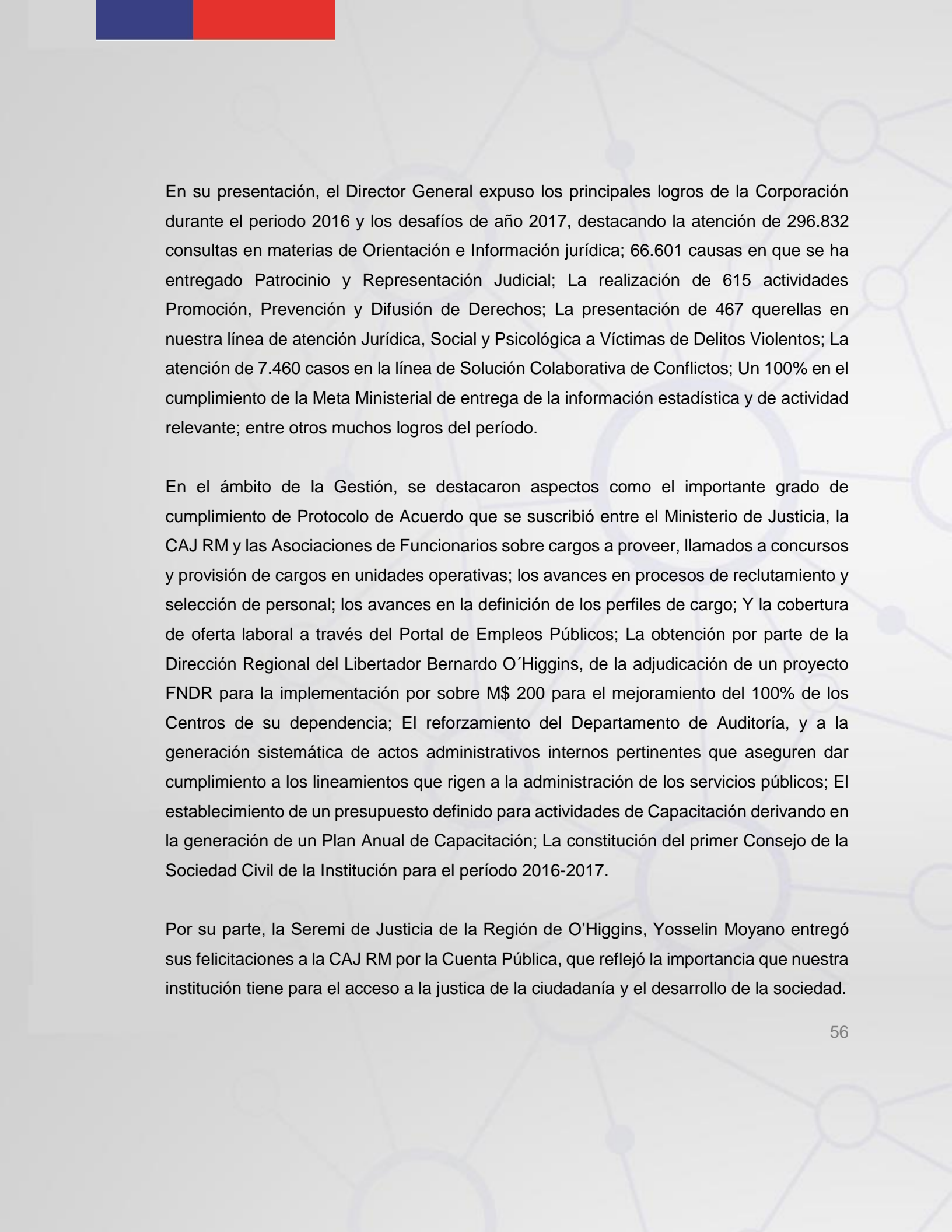
para los Ciudadanos/as, a través de actividades de Capacitación, tales como Seminarios, Talleres y diálogos ciudadanos, los que buscan general el desarrollo de competencias en Mediación y Promoción de Derechos, basada en las necesidades socio jurídicas levantadas por la propia comunidad. Con gran éxito este programa tuvo lugar en las siguientes comunas:

- Independencia: 28 de abril de 2017
- Punta Arenas: 24 de mayo de 2017
- Pichilemu 08 de junio de 2017
- Rauco, 27 de julio de 2017
- Pichidegua: 4 de agosto de 2017
- San Javier: 11 y 14 de septiembre 2017
- Romeral: 11 de diciembre de 2017.

2.2 Cuenta Pública Participativa

El día miércoles 26 de abril de 2017, en el Auditorio Municipal de Pichilemu, Corporación de Asistencia Judicial Metropolitana realizó su Cuenta Publica Participativa 2017 con presencia de autoridades regionales y provinciales e importantes organizaciones sociales de la comuna.

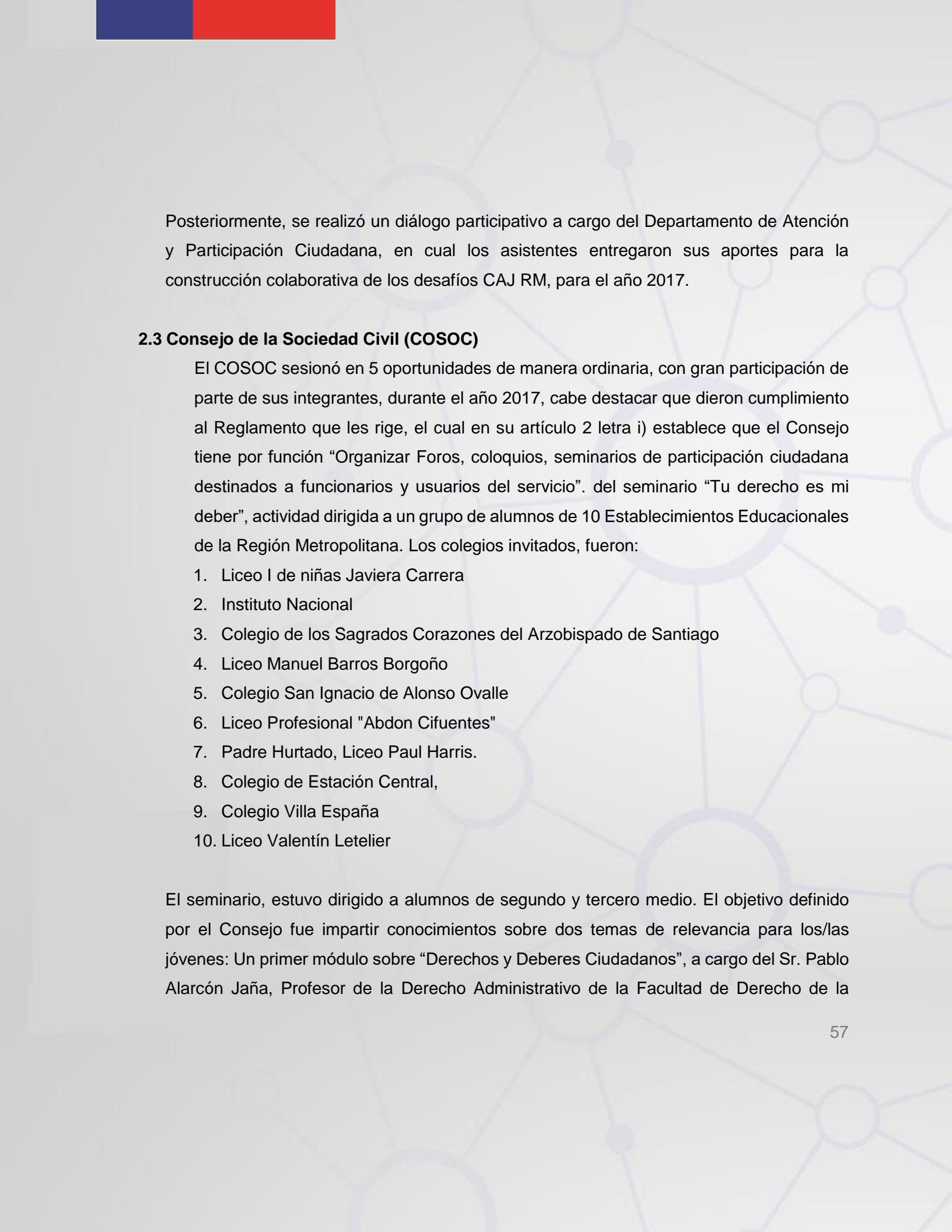
La actividad, que contó con la presencia de la Seremi de Justicia de la Región Metropolitana y Presidenta del Consejo Directivo de la CAJ RM, Lorena Escalona, y la Seremi de Justicia de la Región de O'Higgins, Yosselin Moyano, la Gobernadora de la Provincia del Cachapoal, Mirenchu Beitía, la Gobernadora de la Provincia Cardenal Caro, Teresa Núñez, autoridades regionales, provinciales y de la comuna, y representantes de organizaciones sociales, se inició con la entrega de la Cuenta Pública institucional del Director General de la Corporación de Asistencia Judicial Metropolitana, Alejandro Jiménez Mardones.



En su presentación, el Director General expuso los principales logros de la Corporación durante el periodo 2016 y los desafíos de año 2017, destacando la atención de 296.832 consultas en materias de Orientación e Información jurídica; 66.601 causas en que se ha entregado Patrocinio y Representación Judicial; La realización de 615 actividades Promoción, Prevención y Difusión de Derechos; La presentación de 467 querellas en nuestra línea de atención Jurídica, Social y Psicológica a Víctimas de Delitos Violentos; La atención de 7.460 casos en la línea de Solución Colaborativa de Conflictos; Un 100% en el cumplimiento de la Meta Ministerial de entrega de la información estadística y de actividad relevante; entre otros muchos logros del período.

En el ámbito de la Gestión, se destacaron aspectos como el importante grado de cumplimiento de Protocolo de Acuerdo que se suscribió entre el Ministerio de Justicia, la CAJ RM y las Asociaciones de Funcionarios sobre cargos a proveer, llamados a concursos y provisión de cargos en unidades operativas; los avances en procesos de reclutamiento y selección de personal; los avances en la definición de los perfiles de cargo; Y la cobertura de oferta laboral a través del Portal de Empleos Públicos; La obtención por parte de la Dirección Regional del Libertador Bernardo O'Higgins, de la adjudicación de un proyecto FNDR para la implementación por sobre M\$ 200 para el mejoramiento del 100% de los Centros de su dependencia; El reforzamiento del Departamento de Auditoría, y a la generación sistemática de actos administrativos internos pertinentes que aseguren dar cumplimiento a los lineamientos que rigen a la administración de los servicios públicos; El establecimiento de un presupuesto definido para actividades de Capacitación derivando en la generación de un Plan Anual de Capacitación; La constitución del primer Consejo de la Sociedad Civil de la Institución para el período 2016-2017.

Por su parte, la Seremi de Justicia de la Región de O'Higgins, Yosselin Moyano entregó sus felicitaciones a la CAJ RM por la Cuenta Pública, que reflejó la importancia que nuestra institución tiene para el acceso a la justicia de la ciudadanía y el desarrollo de la sociedad.



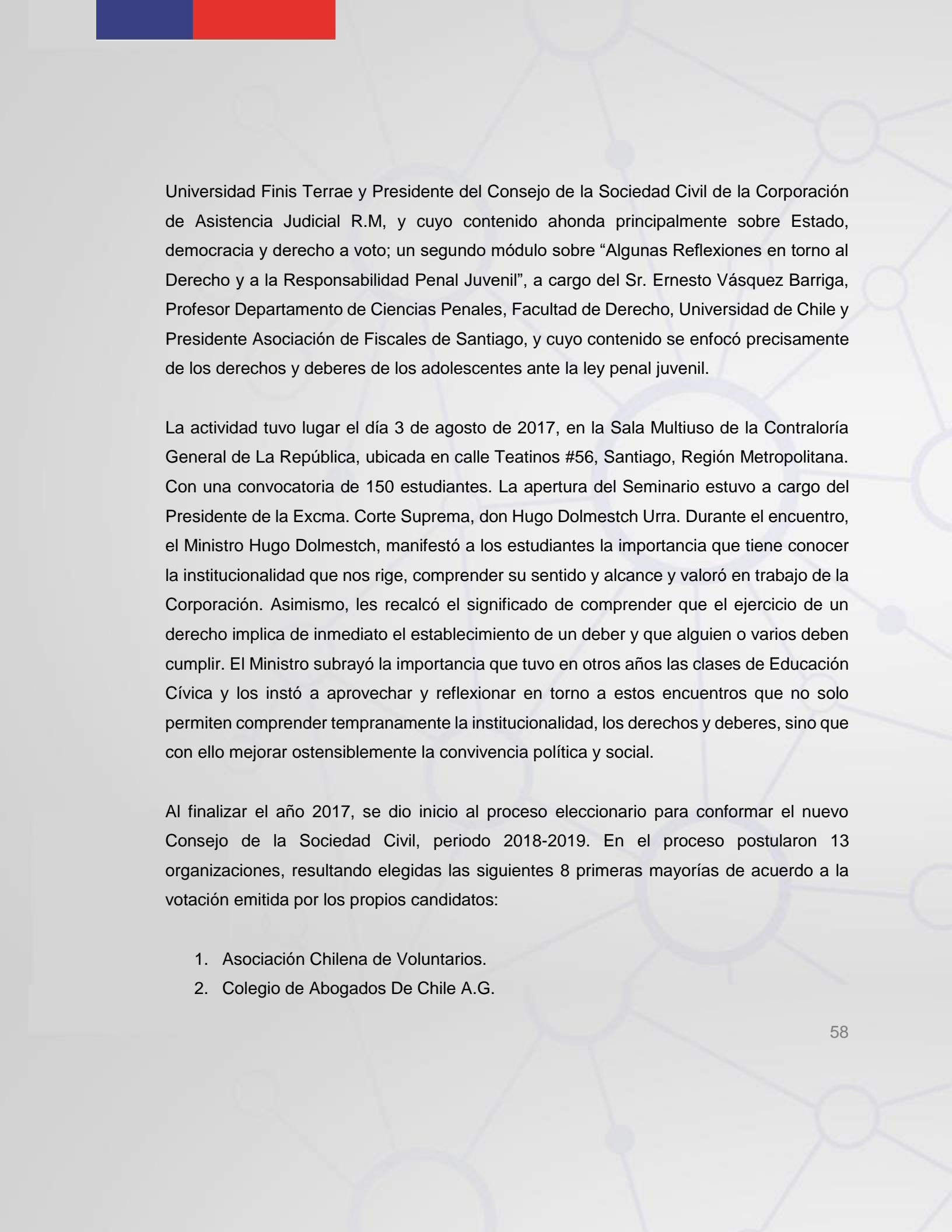
Posteriormente, se realizó un diálogo participativo a cargo del Departamento de Atención y Participación Ciudadana, en cual los asistentes entregaron sus aportes para la construcción colaborativa de los desafíos CAJ RM, para el año 2017.

2.3 Consejo de la Sociedad Civil (COSOC)

El COSOC sesionó en 5 oportunidades de manera ordinaria, con gran participación de parte de sus integrantes, durante el año 2017, cabe destacar que dieron cumplimiento al Reglamento que les rige, el cual en su artículo 2 letra i) establece que el Consejo tiene por función “Organizar Foros, coloquios, seminarios de participación ciudadana destinados a funcionarios y usuarios del servicio”. del seminario “Tu derecho es mi deber”, actividad dirigida a un grupo de alumnos de 10 Establecimientos Educativos de la Región Metropolitana. Los colegios invitados, fueron:

1. Liceo I de niñas Javiera Carrera
2. Instituto Nacional
3. Colegio de los Sagrados Corazones del Arzobispado de Santiago
4. Liceo Manuel Barros Borgoño
5. Colegio San Ignacio de Alonso Ovalle
6. Liceo Profesional "Abdon Cifuentes"
7. Padre Hurtado, Liceo Paul Harris.
8. Colegio de Estación Central,
9. Colegio Villa España
10. Liceo Valentín Letelier

El seminario, estuvo dirigido a alumnos de segundo y tercero medio. El objetivo definido por el Consejo fue impartir conocimientos sobre dos temas de relevancia para los/las jóvenes: Un primer módulo sobre “Derechos y Deberes Ciudadanos”, a cargo del Sr. Pablo Alarcón Jaña, Profesor de la Derecho Administrativo de la Facultad de Derecho de la

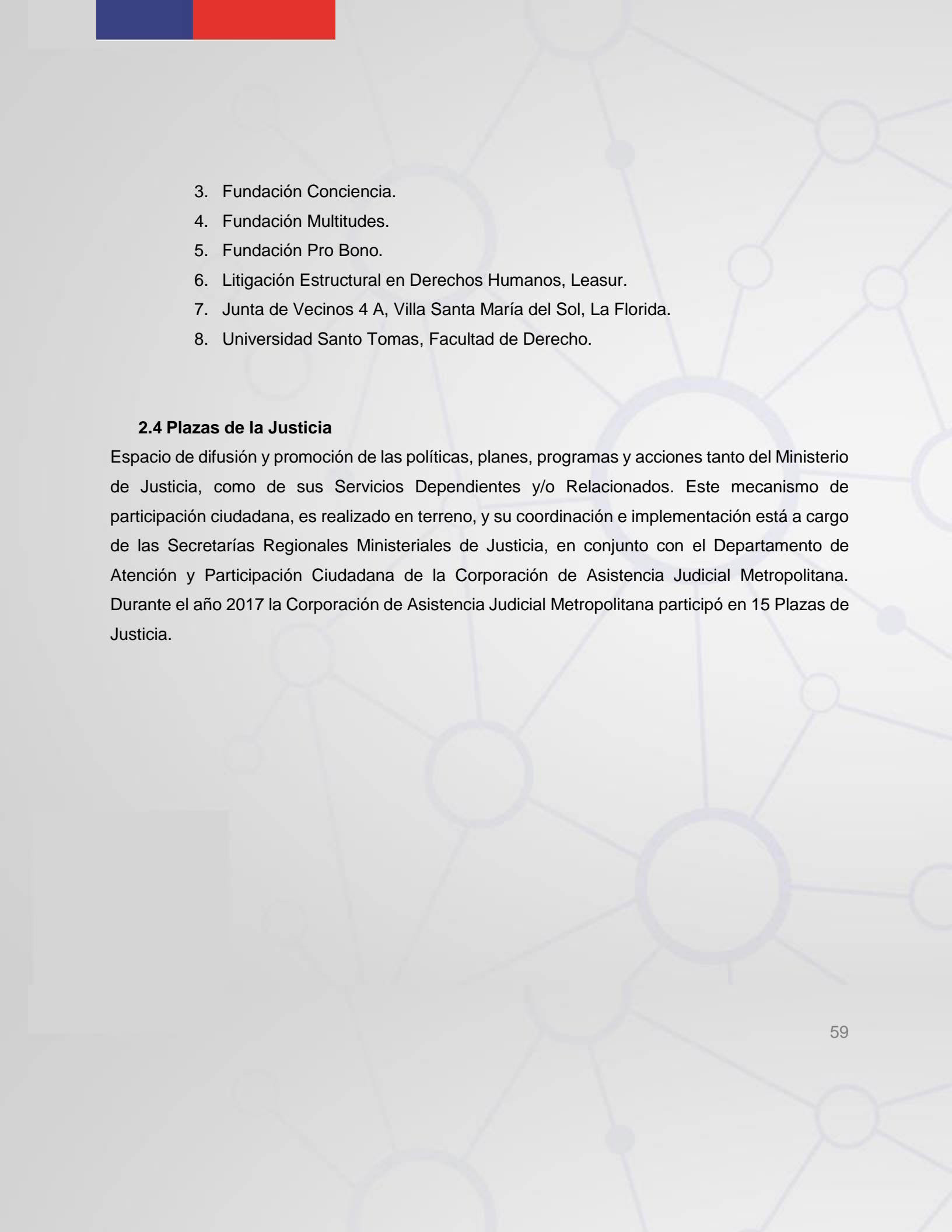


Universidad Finis Terrae y Presidente del Consejo de la Sociedad Civil de la Corporación de Asistencia Judicial R.M, y cuyo contenido ahonda principalmente sobre Estado, democracia y derecho a voto; un segundo módulo sobre “Algunas Reflexiones en torno al Derecho y a la Responsabilidad Penal Juvenil”, a cargo del Sr. Ernesto Vásquez Barriga, Profesor Departamento de Ciencias Penales, Facultad de Derecho, Universidad de Chile y Presidente Asociación de Fiscales de Santiago, y cuyo contenido se enfocó precisamente de los derechos y deberes de los adolescentes ante la ley penal juvenil.

La actividad tuvo lugar el día 3 de agosto de 2017, en la Sala Multiuso de la Contraloría General de La República, ubicada en calle Teatinos #56, Santiago, Región Metropolitana. Con una convocatoria de 150 estudiantes. La apertura del Seminario estuvo a cargo del Presidente de la Excma. Corte Suprema, don Hugo Dolmestch Urra. Durante el encuentro, el Ministro Hugo Dolmestch, manifestó a los estudiantes la importancia que tiene conocer la institucionalidad que nos rige, comprender su sentido y alcance y valoró en trabajo de la Corporación. Asimismo, les recalcó el significado de comprender que el ejercicio de un derecho implica de inmediato el establecimiento de un deber y que alguien o varios deben cumplir. El Ministro subrayó la importancia que tuvo en otros años las clases de Educación Cívica y los instó a aprovechar y reflexionar en torno a estos encuentros que no solo permiten comprender tempranamente la institucionalidad, los derechos y deberes, sino que con ello mejorar ostensiblemente la convivencia política y social.

Al finalizar el año 2017, se dio inicio al proceso eleccionario para conformar el nuevo Consejo de la Sociedad Civil, periodo 2018-2019. En el proceso postularon 13 organizaciones, resultando elegidas las siguientes 8 primeras mayorías de acuerdo a la votación emitida por los propios candidatos:

1. Asociación Chilena de Voluntarios.
2. Colegio de Abogados De Chile A.G.

- 
3. Fundación Conciencia.
 4. Fundación Multitudes.
 5. Fundación Pro Bono.
 6. Litigación Estructural en Derechos Humanos, Leasur.
 7. Junta de Vecinos 4 A, Villa Santa María del Sol, La Florida.
 8. Universidad Santo Tomas, Facultad de Derecho.

2.4 Plazas de la Justicia

Espacio de difusión y promoción de las políticas, planes, programas y acciones tanto del Ministerio de Justicia, como de sus Servicios Dependientes y/o Relacionados. Este mecanismo de participación ciudadana, es realizado en terreno, y su coordinación e implementación está a cargo de las Secretarías Regionales Ministeriales de Justicia, en conjunto con el Departamento de Atención y Participación Ciudadana de la Corporación de Asistencia Judicial Metropolitana. Durante el año 2017 la Corporación de Asistencia Judicial Metropolitana participó en 15 Plazas de Justicia.

IX. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Dentro del marco del cumplimiento de la Ley 20.285, que como Servicio Público debemos cumplir entregando tanto la información que es requerida al Servicio como la que debemos actualizar mensualmente y que se encuentra permanentemente disponible en la página de transparencia.

En 2017 el Consejo para la Transparencia fiscalizó el cumplimiento de la ley por parte del sistema electrónico de solicitudes, obteniendo nuestra corporación un 100% de cumplimiento.

Tipo de Solicitud	Número de solicitudes 2017
Información administrativa	30
Información sobre causas	13
Información estadística	12
Información sobre concurso	3
Información sobre investigación sumaria	5
Información sobre postulantes	6
Otros	15
Total de solicitudes	84

Si esto se compara con el año anterior en 2016 se recibieron 37 solicitudes menos que en año 2016.

En cuanto a los amparos interpuestos por los solicitantes ante el Consejo para la Transparencia estos alcanzaron a 5 de los cuales 2 fueron acogidos totalmente, 1 acogido parcialmente, 1 declarado inadmisibile y 1 desistido.

X. REQUERIMIENTOS GABINETE PRESIDENCIAL Y RECLAMOS Y SUGERENCIAS (O.I.R.S)

1. REQUERIMIENTOS GABINETE PRESIDENCIAL

- **Generalidades**

Dentro de las funciones que realiza la Oficina de Orientación, Reclamos y Sugerencias (OIRS) de la Corporación de Asistencia Judicial R.M. se encuentra la gestión de requerimientos remitidos desde la Presidencia de la República, a cargo de abogado y técnico jurídico. Estos se pueden entender como toda solicitud enviada por los ciudadanos, sean estos chilenos o extranjeros, respecto a alguna materia que tenga connotación jurídica, la que es enviada desde la Presidencia de la República, por medio de un portal web destinado al efecto, para ser gestionada por nuestra Institución y así proporcionar orientación, o de corresponder patrocinio judicial, en las diferentes solicitudes planteadas.

Recibido el requerimiento de Gabinete de la Presidencia, se efectúa contacto con el usuario. Este puede ser por vía telefónica, por correo electrónico o por carta certificada. A través de dicho contacto se determina si es necesario efectuar citación a atención presencial, a fin de resolver el requerimiento por parte de un profesional de OIRS, alguno de los Centros de Atención de la CAJ Metropolitana, o simplemente se puede resolver la consulta por medio de un contacto telefónico.

- **Vías de Ingreso**

Desde el mes de Septiembre de 2016 a la fecha, los requerimientos son remitidos en forma directa desde el Gabinete Presidencial hacia OIRS, y ya no desde el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, por medio de plataforma computacional (SIGOB), que permite revisar tanto la

presentación del ciudadano como los antecedentes que éste adjunta de manera más rápida, generando así una gestión mucho más efectiva y eficiente.

Para una gestión más eficiente, durante el año 2017 se incorporaron a la Gestión de Requerimientos realizada por los profesionales de esta área en OIRS, las presentaciones de los ciudadanos que se realizan en forma directa por carta dirigida al Director General de la Corporación de Asistencia Judicial R.M., con el fin de llevar un registro único de atenciones de este sentido.

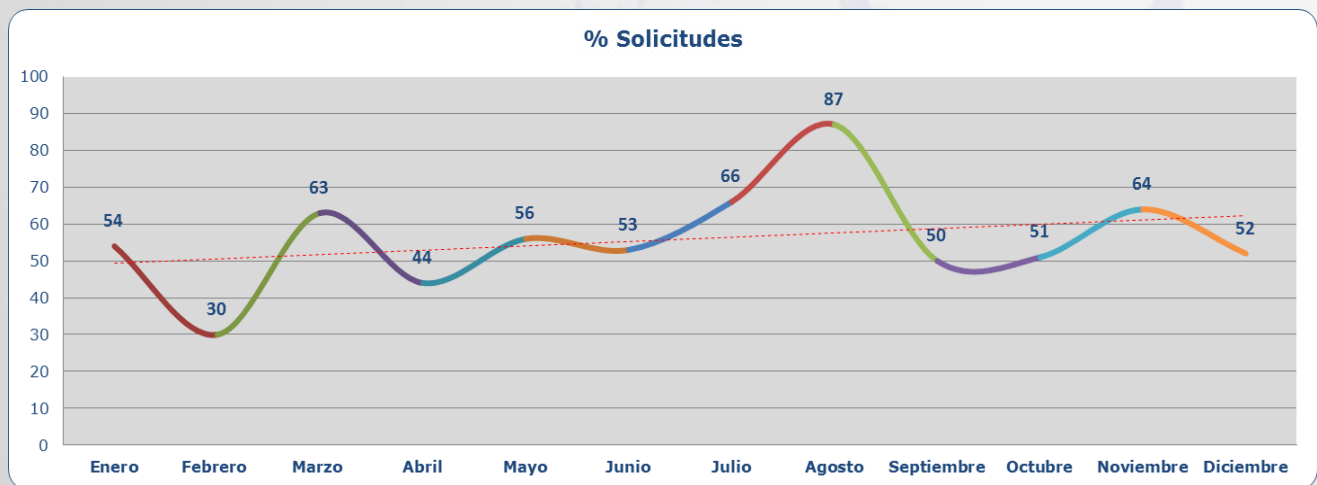
Vías de ingreso	Total	Porcentaje
SIGOB	633	94,48%
Vía Dirección General CAJ	37	5,52%
Total general	670	

- **Gestión 2017**

En el año 2017 se recibieron un total de **670 requerimientos** (17 menos que el año 2016), los cuales se encuentran en un 100% gestionados, y terminados siendo enviada la respuesta tanto a Gabinete de la Presidencia como al Ciudadano.

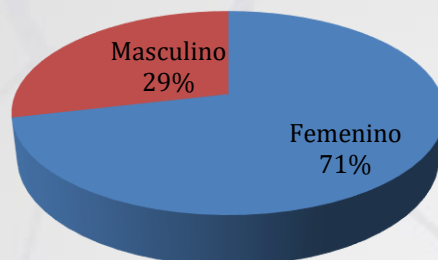
Mes	Requerimientos Ingresados	Requerimientos Pendientes de contacto	Requerimientos terminados	Requerimientos en Tramite
Enero	54	0	54	0
Febrero	30	0	30	0
Marzo	63	0	63	0
Abril	44	0	44	0

Mayo	56	0	56	0
Junio	53	0	53	0
Julio	66	0	66	0
Agosto	87	0	87	0
Septiembre	50	0	50	0
Octubre	51	0	51	0
Noviembre	64	0	64	0
Diciembre	52	0	52	0
Total General	670	0	670	0



Por Género	Total	Porcentaje
Femenino	478	71,34%
Masculino	192	28,65%
Total	670	

Atención por género



- **Medios de Contacto con Usuario**

Principalmente, el primer contacto con el usuario se gestiona por medio de llamado telefónico que realizan funcionarios de OIRS, tanto técnico jurídico como abogado, con el fin de recabar los antecedentes que falten en las cartas que logren generar su buen entendimiento, se les realice la orientación por esta vía que permita o solucionar su inquietud, encaminar se consulta hacia una entrevista presencial, o determinar que nuestra Institución no puede llevar a cabo representación por la materia de que se trate, o por falta de viabilidad Ej. Acciones prescrites.

Forma de efectuar contacto	Casos	Porcentaje
Contacto carta certificada	68	10,15%
Contacto correo electrónico	44	6,57%
Contacto telefónico	373	55,67%
Contacto Presencial	172	25,67%
Devolución	13	1,94%
Total general	670	

- **Gestiones**

Mes	Abandono	Derivación o Devolución	No requiere servicios CAJ	Orientación	Patrocinio	Tomar Conocimiento	En tramitación	Reclamación	Total general
Enero	6	6	10	28	1	0	0	2	53
Febrero	2	2	1	27	0	0	0	2	34
Marzo	5	2	2	26	0	0	0	2	37
Abril	1	2	3	54	0	0	0	2	62
Mayo	1	1	5	54	0	0	0	1	62
Junio	11	0	4	34	0	0	0	0	49
Julio	0	1	1	47	1	0	0	0	50
Agosto	3	3	4	81	1	0	0	2	94
Septiembre	1	0	4	57	1	1	0	1	65
Octubre	1	0	1	44	1	3	0	0	50
Noviembre	2	0	6	46	2	1	0	3	60
Diciembre	5	2	2	41	0	2	0	2	54
Total general	38	19	43	539	7	7	0	17	670

- De los 670 casos gestionados, en 539 de ellos se ha efectuado orientación jurídica y en 7 se ha proporcionado patrocinio judicial de la Institución, ingresando para el efecto a alguno de los Centros de Atención de la Corporación, con la derivación del caso vía SAJ con hora y día en específico.
- En 38 de los casos el usuario no sigue adelante con atención (abandono), y en 43 casos usuario señala no requerir los servicios de la Corporación.

- Sólo en 19 casos se ha debido devolver el caso de un usuario a Gabinete Presidencial, por no correspondernos según la competencia de nuestra Institución.
- Por último, en 17 casos remitidos se ha derivado a Procedimiento de Reclamos Institucional, ya que en la presentación del ciudadano se manifestaba un reclamo en contra de alguno de los Centros de Atención de la Corporación de Asistencia Judicial R.M.
- **Casos Consultados:**

Los ciudadanos que escriben a Gabinete Presidencial consultan principalmente por el área civil sobre todo en relación a juicios ejecutivos por deudas contraídas con la banca por dividendos impagos, existiendo en muchos casos ordenes de remate de la propiedad, sin posibilidad de defensa jurídica por parte de la Corporación.

Materias Consultadas	Casos	Porcentaje
Civil	363	54,18%
Familia	182	27,16%
Laboral	58	8,66%
Penal	23	3,43%
JPL	22	3,28%
DDHH	16	2,39%
Otros	6	0,90%
Total general	670	



2. GESTIÓN RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Todo usuario de la Corporación de Asistencia Judicial R.M. puede interponer un reclamo, y para dichos fines se entiende por tal a la manifestación escrita, por la cual un usuario se dirige a la Institución para hacer conocer su molestia, insatisfacción y/o deficiencias en la calidad de la atención o del servicio prestado por Corporación.

Los reclamos son recibidos por distintos canales: presencialmente en dependencias de la OIRS por medio de formulario generado para el efecto, por medio de la página web de la Corporación (www.cajmetro.cl) o en los libros de reclamos dispuestos en los Centros de Atención de la Corporación.

Durante el año 2017, se ingresó un total de 627 reclamos (90 más que el año 2016), de los cuales 566 fueron ingresados a tramitación, y 61 de ellos no se ingresan por estar duplicados, no

corresponder a Corporación de Asistencia Judicial R.M., no contener información mínima para su gestión, o no ser propiamente un reclamo.

Mes de ingreso	Nº de reclamos ingresados	No se ingresan a tramitación	Terminadas	En tramitación
Enero	70	6	64	0
Febrero	40	4	35	1
Marzo	78	3	75	0
Abril	55	8	47	0
Mayo	62	7	55	0
Junio	39	6	33	0
Julio	52	4	46	2
Agosto	57	4	53	0
Septiembre	31	3	27	1
Octubre	49	4	45	0
Noviembre	51	6	45	0
Diciembre	43	6	36	1
Total general	627	61	561	5

*Nota. Las causas en actual tramitación se encuentran pendiente a la espera de información complementaria del Centro reclamado.

- **Indicadores de Gestión de reclamos:**

Mes de ingreso	Ingreso	Solicitud de Informe	Tramitación	Cumplimiento plazo usuario	%	No cumplimiento	%
Enero	8	8	58	3	1%	60	17%
Febrero	7	2	58	1	0%	35	10%
Marzo	7	4	54	20	9%	55	16%
Abril	10	3	41	20	9%	27	8%
Mayo	3	3	39	20	9%	35	10%
Junio	2	3	62	10	4%	23	7%
Julio	5	2	62	21	9%	27	8%
Agosto	7	2	38	31	14%	22	6%
Septiembre	4	2	61	18	8%	10	3%
Octubre	3	2	77	28	13%	17	5%
Noviembre	4	2	33	25	11%	20	6%
Diciembre	5	1	32	27	12%	15	4%
Total general	5	3	51	224	40%	346	61%

El tiempo de ingreso se refiere al promedio de días entre la emisión del reclamo y recepción de éste en OIRS. Así, el promedio de días desde que se genera un reclamo en un canal diverso al presencial en OIRS, y éste es remitido a nuestras oficinas, es de 5 días. Este tiempo sólo se registra en el evento en que el reclamo haya sido generado desde un canal distinto de OIRS.

La solicitud de informe se refiere al promedio de días desde recepción del reclamo en OIRS y la solicitud de informe que se realiza al Centro de Atención Reclamado. Se considera en esta contabilización el ingreso y registro del reclamo en planilla de seguimiento de gestión de reclamos.

La tramitación se refiere al tiempo promedio entre la recepción del reclamo en OIRS y la respuesta a usuario (termino 1º instancia). Actualmente, el promedio de tramitación es de 51 días (hábiles).

Cumplimiento de plazo usuario, se refiere al cumplimiento del plazo de respuesta que se le entrega al usuario. Éste se cumple en el 40% de las veces, mientras que se excede de ese plazo el 61% de las veces, se debe de considerar en este análisis la influencia de la demora del Centro reclamado en remitir informe solicitado, con toda la información requerida para emitir una respuesta al usuario acorde a lo reclamado.

- **Cumplimiento de envío de informe:**

D.R.	Nº de Reclamos/informes solicitados	Nº informes remitidos	Cumplimiento plazo de remisión de informe	%	No cumplimiento	%
D.G.	2	2	2	100%	0	0%
MAGALLANES	4	4	3	75%	1	25%
MAULE	27	27	24	89%	3	11%
NORTE	172	172	114	66%	58	34%
O'HIGGINS	12	12	10	83%	2	17%
SUR	293	290	115	40%	175	60%
D.P.A.C.	56	56	35	63%	21	38%
Total general	566	563	303	54%	260	46%

De las 566 solicitudes de informe de respuesta a reclamos formulados, 303 de ellas o el 54% fueron evacuadas dentro de plazo (cuatro días hábiles desde la recepción del memo que requiere informe, ampliable a diez).

El cuadro muestra el porcentaje de informes remitidos dentro de plazo, respecto del total de informes solicitados por cada D.R.

- **Tipología de Reclamos:**

De la totalidad de los reclamos presentados, el 27% representa "Demora en la tramitación" seguido de "Mal trato/atención inadecuada" con un 19%, "Negligencia" con un 2% y "Falta de información sobre el estado de la causa con un 11%.

	Dirección General	Magallanes	Maule	Norte	O'Higgins	Sur	D.P.A.C.	Total	%
Demora en la tramitación	2	3	5	29	3	89	19	150	27%
Disconformidad con el resultado			4	24	1	25	2	56	10%
Disconformidad con protocolos CAJ			1	4	1	5	6	17	3%
Falta de información sobre el estado de la causa		1	3	24	2	32		62	11%
Falta de probidad				1		3		4	1%
Incumplimiento de horarios de atención			1	5		4		10	2%
Información errónea/incompleta				2		5	4	11	2%
Infraestructura/personal insuficiente			1			5	6	12	2%
Mal trato/Atención Inadecuada			4	34	1	56	13	108	19%
Negativa a asumir el patrocinio			3	15		16		34	6%
Negativa a efectuar atención			1	13		15	4	33	6%
Negligencia/mala gestión			4	22	4	37	2	69	12%
Total general	2	4	27	173	12	292	56	566	100%

- **Respuesta de Centro en cumplimiento de plazo usuario**

De las 566 solicitudes de informe de reclamos, el 54% es evacuado dentro del plazo establecido en protocolo. De este porcentaje, el 73% es respondido a usuario dentro de plazo.

De las 566 solicitudes de informe, el 46% son remitidas fuera de plazo establecido en protocolo, de este porcentaje el 22% de las respuestas son remitidas a usuario dentro de plazo, mientras que el 78% son remitidas fuera de plazo.

- **Resolución de Reclamos**

Mes de ingreso	Nº de reclamos ingresados	Terminadas	En tramitación	Terminadas 1º instancia	Apelaciones	Terminadas 2º instancia
Enero	64	64	0	64	2	64
Febrero	36	35	1	35	1	35
Marzo	75	75	0	75	2	75
Abril	47	47	0	47	0	47
Mayo	55	55	0	55	1	55
Junio	33	33	0	33	0	33
Julio	48	46	2	46	1	46
Agosto	53	53	0	53	3	53
Septiembre	28	27	1	27	1	27
Octubre	45	45	0	45	0	45
Noviembre	45	45	0	45	1	45
Diciembre	37	36	1	36	4	36
Total general	566	561	5	561	16	561

- Terminadas 2º instancia: se refiere a reclamos cuya respuesta no fue apelada o bien la apelación está resuelta. El proceso de reclamo aquí queda definitivamente cerrado.

Resolución de reclamos	Dirección / General o Regional	Nº de Reclamos/informes solicitados	Reclamos rechazados	%	Reclamos acogidos	%
	Dirección General	2	2	0%	0	0%
	Magallanes	4	3	1%	1	0%
	Maule	27	27	5%	0	0%
	Norte	172	162	29%	9	2%
	O'Higgins	12	9	2%	2	0%
	Sur	293	229	40%	61	11%
	D.P.A.C.	56	54	10%	2	0%
	Total general	566	486	86%	75	13%

Del total de 566 reclamos ingresados, 486 se rechazaron, lo que representa un 86% del total de reclamos tramitados; mientras que 75 reclamos fueron acogidos lo que representa un 13% del total de reclamos. Estos porcentajes están distribuidos entre D.R. resultando que D.R. SUR, tiene el mayor porcentaje de reclamos acogidos.

XI. ATENCIÓN MIGRANTES

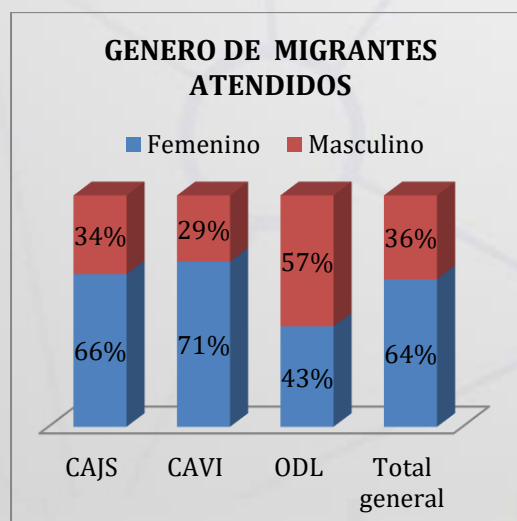
1. ORIENTACION E INFORMACION

Durante el año 2017 se registra un total de 7.323 personas extranjeras consultantes en la línea Orientación e información. A nivel general, respecto del total de atenciones realizadas en OI, la población migrante representa el 3,1% del total de personas atendidas.

Destaca en primer lugar que las atenciones a migrantes se intensifican en las Oficinas de Defensa Laboral, donde la atención a personas extranjeras representa el 15,5% del total de personas atendidas durante el 2017.

CUADRO N°1: NACIONALIDAD DE PERSONAS ATENDIDAS EN OI, AÑO 2017		
CENTROS	CHILENA	OTRA NACIONALIDAD
CAJS	98,2%	1,8%
CAVI	97,8%	2,2%
ODL	84,5%	15,5%
Total general	96,9%	3,1%

Otro antecedente de interés es que el género femenino prevalece en un 64% respecto del masculino (36%) a nivel agregado. Pero la cifra se revierte en las Oficinas de Defensa Laboral, donde la participación masculina concentra el 57% y la femenina en un 43%.



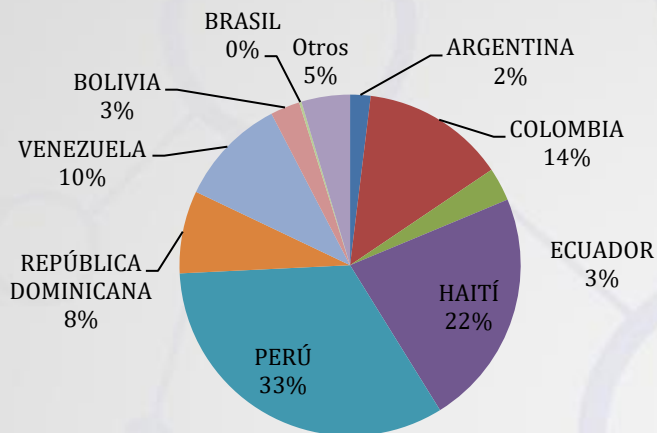
Al aperturar las cifras de atención a migrantes, respecto a qué tipo de centro donde asisten y regiones de ubicación, se observa que la población migrante, asiste a los Centros de Atención Jurídico Social de ubicación comunal, preferentemente, ya que allí se concentra el 50% de las atenciones a migrantes, con 3.686 personas atendidas. Le sigue las consultas en Oficinas de Defensa Laboral con el 49% (3.200 personas) de las atenciones realizadas y luego los Centros de Víctimas con el 1%.

Así también se observa que la región Metropolitana acumula el 95% de las atenciones a migrantes, con gran distancia le sigue la región del Maule con el 2,4%, luego la región de O'Higgins con el 2,1%, mientras Magallanes concentra el 0,7%.

CUADRO N°2: PERSONAS MIGRANTES ATENDIDAS EN EL AÑO SEGÚN REGION Y TIPO DE CENTRO.					
REGIÓN	CAJS	ODL	CAVIS	TOTAL	%
METROPOLITANA	3.584	3.322	33	6.939	94,8%
O'HIGGINS	42	112	0	154	2,1%
MAULE	45	133	0	178	2,4%
MAGALLANES	15	33	4	52	0,7%
TOTAL	3.686	3.600	37	7.323	100%
%	50%	49%	1%	100%	0,0%

En relación a la nacionalidad de los usuarios extranjeros atendidos en la Corporación, se aprecia que la atención de Peruanos verifica la 1° mayoría de atenciones realizadas a nivel general con el 33%, seguido de Haitianos en segundo lugar con el 22% y en 3° lugar los Colombianos con el 14% y en 4° posición se localizan los Venezolanos con el 10%.

NACIONALIDAD DE MIGRANTES ATENDIDOS EN OI, AÑO 2017



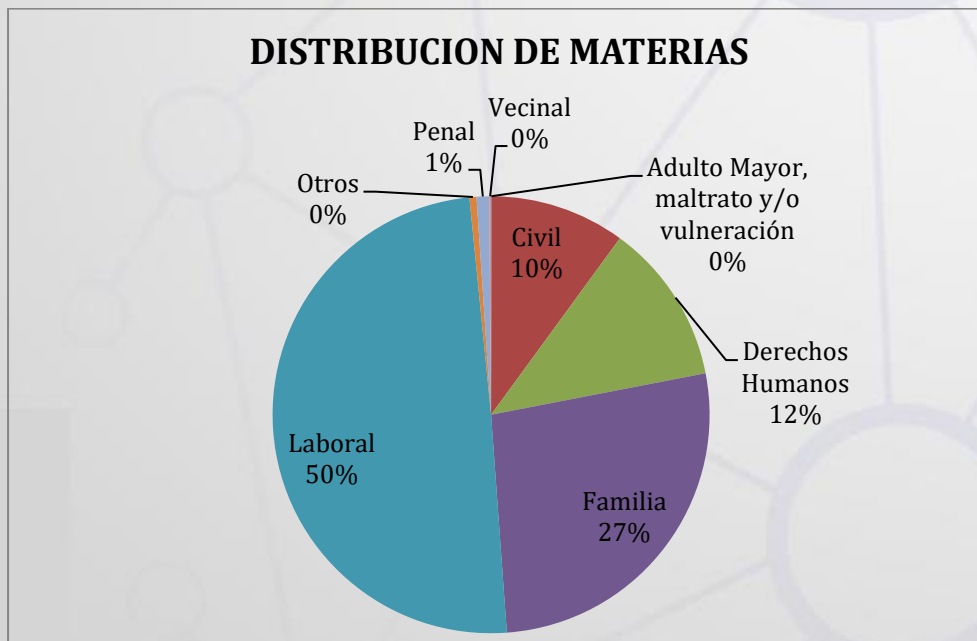
Sin embargo en la particularidad de centros, a nivel de CAJS se aprecia que la población peruana es la que más intensifica su participación acumulando el 41.5% de las atenciones, seguido de los colombianos con el 14,5% y en 3° lugar la población de República Dominicana. En tanto en temas laborales (ODL) la participación de población de Haití supera con creces la demanda migrante del servicio, con el 37,6%, dejando en 2° orden a los peruanos con el 24,4%.

CUADRO N°3: PAÍS DE ORIGEN DE LOS MIGRANTES ATENDIDOS, SEGÚN TIPO DE CENTRO Y DISTRIBUCION PORCENTUAL.

PAISES DE ORIGEN	CAJS		ODL		CAVI		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
ARGENTINA	115	3,1%	24	0,7%	3	8%	142	2%
COLOMBIA	536	14,5%	452	12,6%	9	24%	997	14%
ECUADOR	126	3,4%	105	2,9%	1	3%	232	3%
HAITÍ	284	7,7%	1.352	37,6%	7	19%	1.643	22%
PERÚ	1.528	41,5%	879	24,4%	15	41%	2.422	33%
REPÚBLICA DOMINICANA	452	12,3%	121	3,4%	1	3%	574	8%
VENEZUELA	280	7,6%	475	13,2%			755	10%

BOLIVIA	100	2,7%	103	2,9%	1	3%	204	3%
BRASIL		0,0%	17	0,5%			17	0%
Otros	265	7,2%	72	2,0%			337	5%
Total general	3.686	100%	3.600	100%	37	100%	7.323	100%

Respecto de las materias consultadas, se aprecia que en 1° instancia se encuentran las materias laborales, muy lógico por la situación de vulnerabilidad en que se encuentran los migrantes en Chile, en específico en relación a temas de protección de derechos en el ámbito laboral. En 2° orden se encuentran las materias de familia con el 27% de las consultas realizadas. Quedando en tercer lugar los temas asociados a Derechos Humanos con el 12%; ello responde que gran parte de los usuarios migrantes al encontrarse indocumentados, requieren del servicio de la Corporación para ser representados en procesos administrativos y judiciales para regularizar su situación de ingreso ilegal al país.

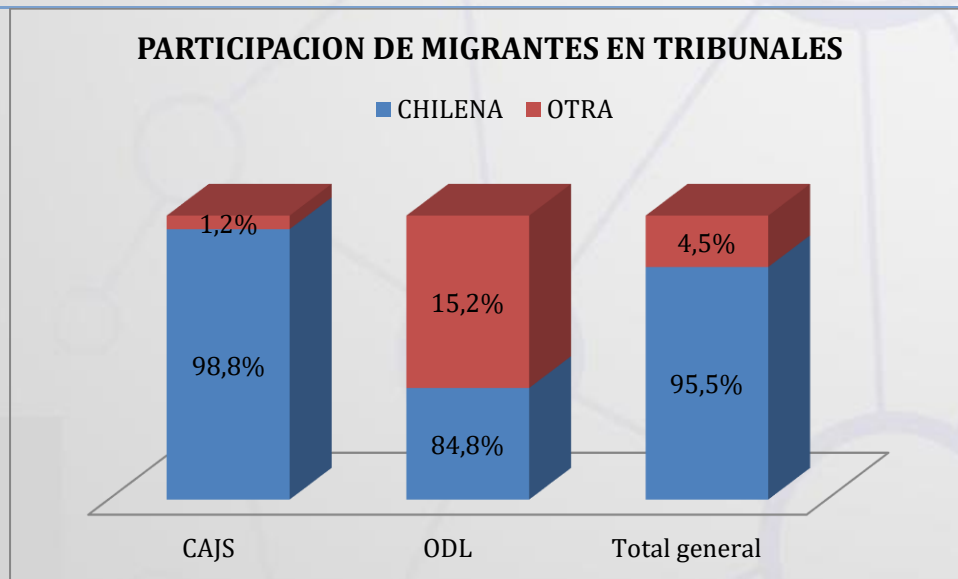


2. AREA JUDICIAL

En relación a la judicialización al año 2017 se contabilizan 3.057 causas ingresadas a tribunales por población migrante. Lo que se traduce en que la participación de migrantes en procesos judiciales alcanza el 4,5% del total de usuarios que ingresaron causas en el año anterior.

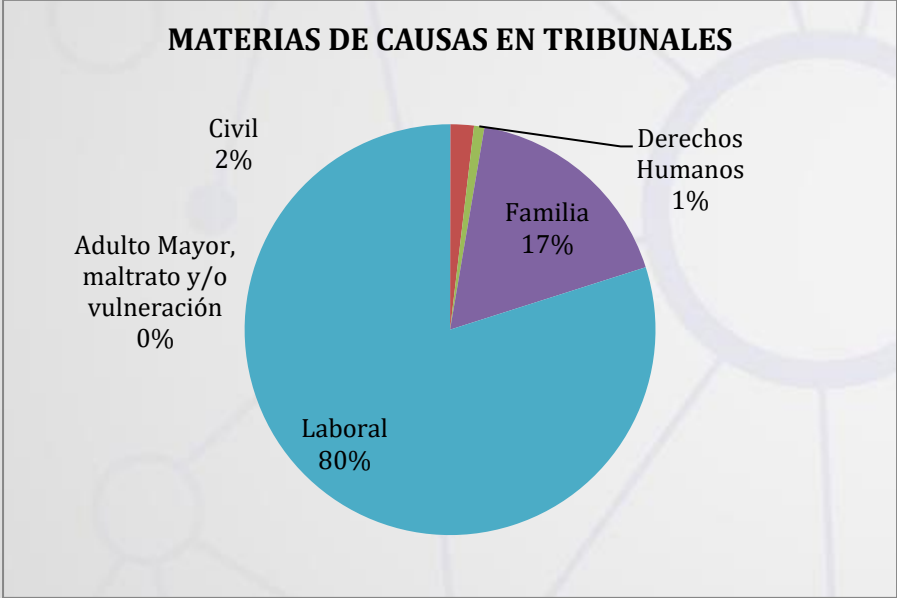
Así también se observa que la concentración a nivel de centros, repite la mayor participación en Oficinas de Defensa Laboral, donde los usuarios extranjeros que presenta demanda en tribunales alcanzan el 15,2% del total.

CUADRO N°4: TOTAL DE CAUSAS INGRESADAS A TRIBUNALES POR MIGRANTES POR TIPO DE CENTRO, AÑO 2017	
TIPO DE CENTRO	CAUSAS INGRESADAS A TRIBUNALES POR MIGRANTES
CAJS	614
ODL	2.443
Total general	3.057





Respecto de las materias ingresadas a tribunales, se aprecia que el 80% corresponde a materias laborales (despido injustificado, cobro de prestaciones, nulidad del despido, principalmente), seguido de materias de familia con un 17% del total (temas de divorcio y alimentos preferentemente) y un 2% en materias civiles (destacándose las submaterias de arriendos entre otras).



XII. TRABAJO DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL

1. Generalidades

Este Trabajo se realiza a través de nuestra Oficina Internacional. Esta Oficina surge como organismo representante de Chile, a raíz de dos Convenciones Internacionales:

- i. *Convención de Nueva York de 1956 sobre la Obtención de Alimentos en el Extranjero.* En esta se hace mención a las solicitudes de personas que requieren alimentos para sus hijos, ya sea que se encuentren en el territorio chileno y el demandado en el extranjero o al revés, que se encuentre en Chile quien deba cumplir esto. Es importante decir que la mayoría de sus casos de alimentos son de Argentina y España. Sin embargo, esto puede ser solo entre países que han suscrito la Convención, de los cuales, lamentablemente en este caso no son parte países tan importantes para nosotros como Perú o Bolivia ni Estados Unidos, como además casi ninguno de Asia.
- ii. *Convención de La Haya de 1980 sobre los Aspectos Civiles de la Sustracción Internacional de Niños.* Esta aborda el tema de los niños, niñas y adolescentes que han sido sustraídos del país, engañando al otro padre con que se trataba, en la mayoría de los casos, de un viaje temporal y luego no retornan. La oficina tramita tanto para que retornen a Chile como para gestionar como contraparte a otros países. En materia de sustracción, al igual que la anterior, mayoritariamente no es parte Asia ni nuestro vecino Bolivia.

La principal retribución de esta oficina es lograr que un niño retorne a su país, del que fue sacado sin preguntarle o que se consiga la posibilidad de un pago de alimentos, cuando la esperanza era casi nula.

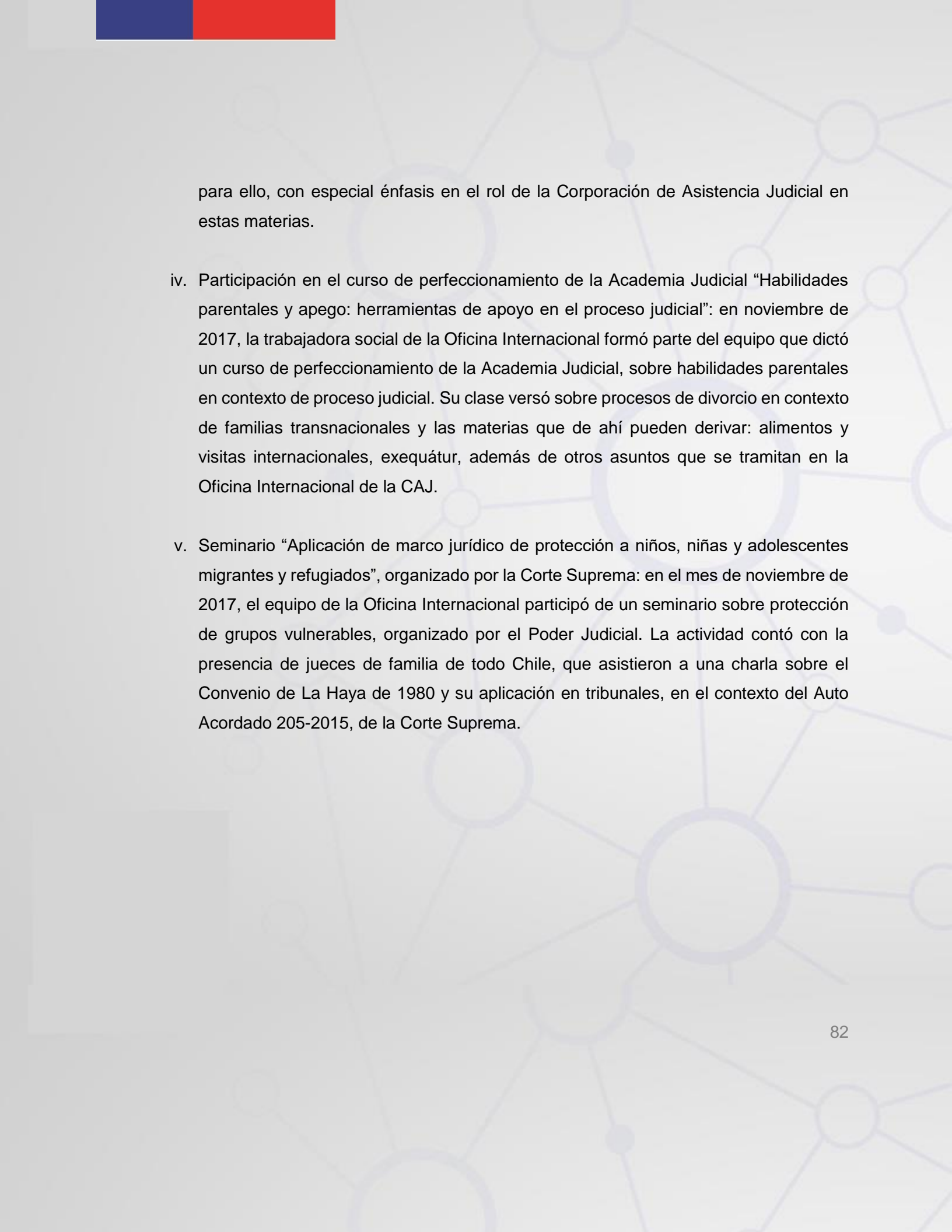
En ese sentido es importante distinguir que durante el año 2017 ingresaron 136 casos a sección judicial, los que se desglosan de la siguiente forma:

Materias	N° ingresos
Alimentos internacionales	45
Restituciones internacionales	70
Visitas internacionales	11
Execuátur	4

*Aumentando en 48 casos respecto del año 2016

2. La CAJ R.M., en materia de cooperación internacional, participó durante el año 2017 en diferentes actividades:

- i. Capacitación a funcionarios de la Policía Internacional del aeropuerto: en el mes de abril de 2017, el equipo de la Oficina Internacional ofreció una capacitación a los funcionarios de Interpol que trabajan en el aeropuerto, respecto de los alcances de la Convención de La Haya de 1980 en materia de sustracción internacional. En la actividad se revisaron los objetivos de la Convención y las obligaciones específicas del Estado de Chile en materia de restitución, concordando todo lo anterior con las labores de la Policía Internacional, a la hora de verificar la salida de un niño de Chile.
- ii. Entrevista para TV3, Televisión Pública de Cataluña: en el mes de septiembre de 2017, un equipo de TV3 (Televisión Pública de Cataluña) entrevistó al equipo de la Oficina Internacional, respecto de las materias de sustracción y visitas internacionales. En la entrevista se revisó la forma de ingreso de casos y el procedimiento de tramitación, además de analizar un caso hipotético proveniente de España, describiendo los pasos a seguir.
- iii. Charla en el Colegio de Abogados: en octubre de 2017, la abogada jefe de la Oficina Internacional participó del ciclo “Los Martes Al Colegio” que ofrece el Colegio de Abogados. La charla versó sobre el exequátur de sentencias de divorcio, los requisitos para que una sentencia extranjera sea reconocida en Chile y el procedimiento judicial



para ello, con especial énfasis en el rol de la Corporación de Asistencia Judicial en estas materias.

- iv. Participación en el curso de perfeccionamiento de la Academia Judicial “Habilidades parentales y apego: herramientas de apoyo en el proceso judicial”: en noviembre de 2017, la trabajadora social de la Oficina Internacional formó parte del equipo que dictó un curso de perfeccionamiento de la Academia Judicial, sobre habilidades parentales en contexto de proceso judicial. Su clase versó sobre procesos de divorcio en contexto de familias transnacionales y las materias que de ahí pueden derivar: alimentos y visitas internacionales, exequátur, además de otros asuntos que se tramitan en la Oficina Internacional de la CAJ.
- v. Seminario “Aplicación de marco jurídico de protección a niños, niñas y adolescentes migrantes y refugiados”, organizado por la Corte Suprema: en el mes de noviembre de 2017, el equipo de la Oficina Internacional participó de un seminario sobre protección de grupos vulnerables, organizado por el Poder Judicial. La actividad contó con la presencia de jueces de familia de todo Chile, que asistieron a una charla sobre el Convenio de La Haya de 1980 y su aplicación en tribunales, en el contexto del Auto Acordado 205-2015, de la Corte Suprema.

XIII. AVANCES EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

i. DESARROLLO DE SISTEMA SAJ

Durante el año 2017 referente al mejoramiento continuo del sistema SAJ, se realizaron desarrollos mayoritariamente tendientes a optimizar tanto la experiencia usuarios del sistema como la consistencia de la información estadística generada por ente en todas sus líneas, principalmente apoyando el cierre de los procesos de implementación de este tanto en la propia Institución como en las otras Corporaciones a nivel nacional. Adicionalmente se realizaron los cambios derivados de las modificaciones solicitadas por el Ministerio de Desarrollo Social en cuanto al cambio en sus servicios web referentes a la agrupación socio-económica de las personas, parámetro que se utiliza para caracterizar a nuestros posibles patrocinados en las diferentes líneas de atención.

En cuanto al detalle de estas mejoras se detallan a continuación las más relevantes y sus impactos en el servicio:

- **Cambio de Ficha de Protección Social a Registro Social de Hogares;** este cambio permite incorporar todo el trabajo realizado por el Ministerio de Desarrollo Social relativo a la caracterización socio económica de las personas en virtud de la integración de las bases de datos social que se tienen disponibles, optimizando la focalización de los servicios en aquellas que más lo requieren.
- **Mejoras módulo de Víctimas;** especialmente orientado al registro de gestiones, generación de reportes y control de accesos, viene a mejorar la operación y el registro que sobre sus casos realizan las unidades de víctimas de todas las Corporaciones que han implementado o que implementarán este módulo.

- **Mejoras módulo de Mediación;** orientado principalmente a la generación de alertas y reportes viene a entregar más herramientas de control y gestión a esta línea de servicio institucional.
- **Mejoras en módulo de Promoción y Difusión de Derechos;** con el objetivo de mejorar tanto la visualización de las gestiones realizadas como su correcta contabilización estadística como indicadores de gestión.
- **Módulo de Oficina de Litigación;** correspondiente a un módulo nuevo para la integración de esta importante oficina especializada al sistema SAJ, mejorando no solo su registro y operación, sino que permitiendo también la interoperación con los centros que les concentran audiencias para su tramitación.
- **Incorporación de postulantes al módulo de Defensa Laboral;** con el objetivo de permitir el registro de estos en las actuaciones que realizan en cuanto a los casos de defensa laboral en todas las corporaciones a nivel nacional que implementan este módulo del sistema y la generación automatizada de sus informes de práctica profesional.

ii. IMPLEMENTACIÓN DE SAJ A NIVEL NACIONAL

Continuando el proceso de implementación a nivel nacional, aumentando su cobertura tanto en las oficinas especializadas que faltan por incorporar al sistema SAJ por parte de CAJRM como la integración de nuevos centros y líneas de atención de las otras corporaciones a nivel nacional, tenemos que durante el año 2017 se realizó la implementación de los siguientes centros en las diferentes corporaciones:

- CAJRM
 - UVI La Pintana
 - UVI El Bosque
 - CAVI Rancagua
 - CAVI Talca

- CAVI Pta. Arenas
- Oficina de Litigación Santiago
- CAJBIO
 - ODL Chillán
 - ODL Los Ángeles
 - ODL Angol
 - ODL Osorno
 - ODL Castro
 - ODL Puerto Aysén
- CAJTA
 - Centro Iquique
 - Centro Alto Hospicio
 - Centro y móvil Calama
 - Centro y móvil Tocopilla

En base a lo anterior, presentamos las tablas que dan cuenta del avance de cobertura del sistema SAJ en las cuatro corporaciones a nivel nacional, detallando el total de unidades de cada una y el porcentaje de avance de la implementación en estas.

TOTAL CENTROS/UNIDADES DE ATENCIÓN, POR CAJ							
CAJ	CAJS	OE	MÓVIL	CAVI	CMED	ODL	Total general
CAJTA	12	2	3	3	1	5	26
CAJMETRO	57	12	4	8	4	13	98
CAJVAL	38	4	5	4	3	9	63
CAJ BIOBIO	118	12	13	6	3	11	163
Total general	225	30	25	21	11	38	350

Tabla 1: Total de unidades por CAJ

% COBERTURA SAJ POR CORPORACIÓN Y SEGÚN TIPO DE CENTRO/UNIDADES DE ATENCIÓN, A ABRIL 2018

CAJ	CAJS	OE	MÓVIL	CAVI	CMED	ODL	Total general
CAJTA	33%	0%	67%	0%	0%	80%	38%
CAJMETRO	100%	75%	100%	100%	100%	100%	97%
CAJVAL	0%	0%	0%	0%	0%	22%	3%
CAJ BIOBIO	0%	0%	0%	0%	0%	82%	6%
Total general	27%	30%	24%	38%	36%	74%	33%

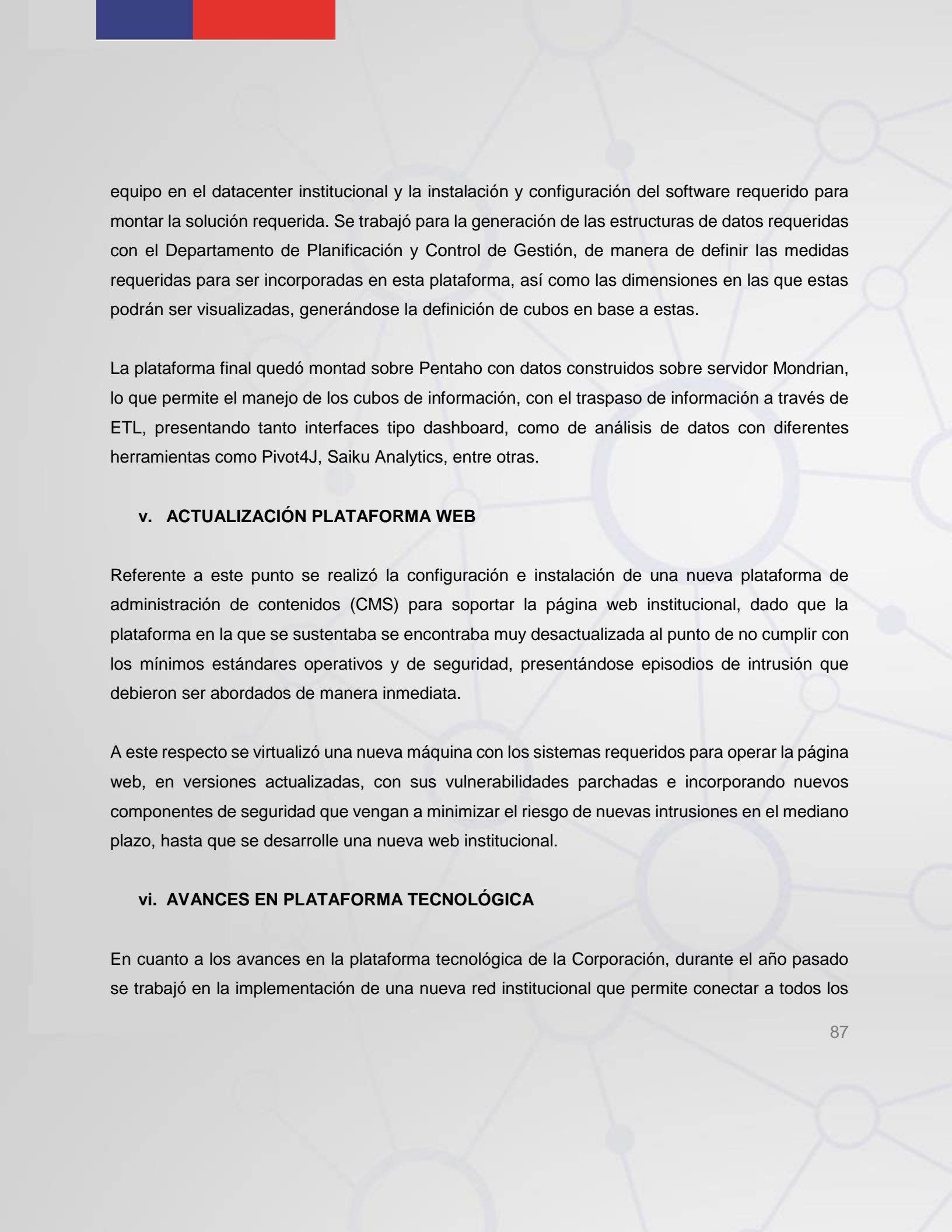
Tabla 2: % de cobertura SAJ por CAJ

iii. DESARROLLOS ADICIONALES

Adicionalmente a los avances en cuanto al sistema SAJ, durante el período 2017 se realizaron desarrollos en otras áreas que dicen relación con necesidades internas de la Institución y con el mejoramiento de los sistemas de TI al interior de esta. En particular se avanzó en 2 líneas. La primera es relativa a la necesidad de contar con una plataforma de inteligencia de negocios que permita mejorar tanto la toma de decisiones, la eficiencia operacional como la satisfacción usuaria respecto del servicio. La segunda dice relación con la actualización y mejora en seguridad de la plataforma que soporta la página web institucional, la que databa desde 2012 y que presentaba varias vulnerabilidades y problemas derivados de lo antiguo del software y componentes utilizados.

iv. PLATAFORMA DE BI

La Unidad de Desarrollo de Informática, en conjunto con la Coordinación de Sistemas realizó el desarrollo e implementación de una nueva plataforma de BI que implicó la instalación de un nuevo



equipo en el datacenter institucional y la instalación y configuración del software requerido para montar la solución requerida. Se trabajó para la generación de las estructuras de datos requeridas con el Departamento de Planificación y Control de Gestión, de manera de definir las medidas requeridas para ser incorporadas en esta plataforma, así como las dimensiones en las que estas podrán ser visualizadas, generándose la definición de cubos en base a estas.

La plataforma final quedó montada sobre Pentaho con datos construidos sobre servidor Mondrian, lo que permite el manejo de los cubos de información, con el traspaso de información a través de ETL, presentando tanto interfaces tipo dashboard, como de análisis de datos con diferentes herramientas como Pivot4J, Saiku Analytics, entre otras.

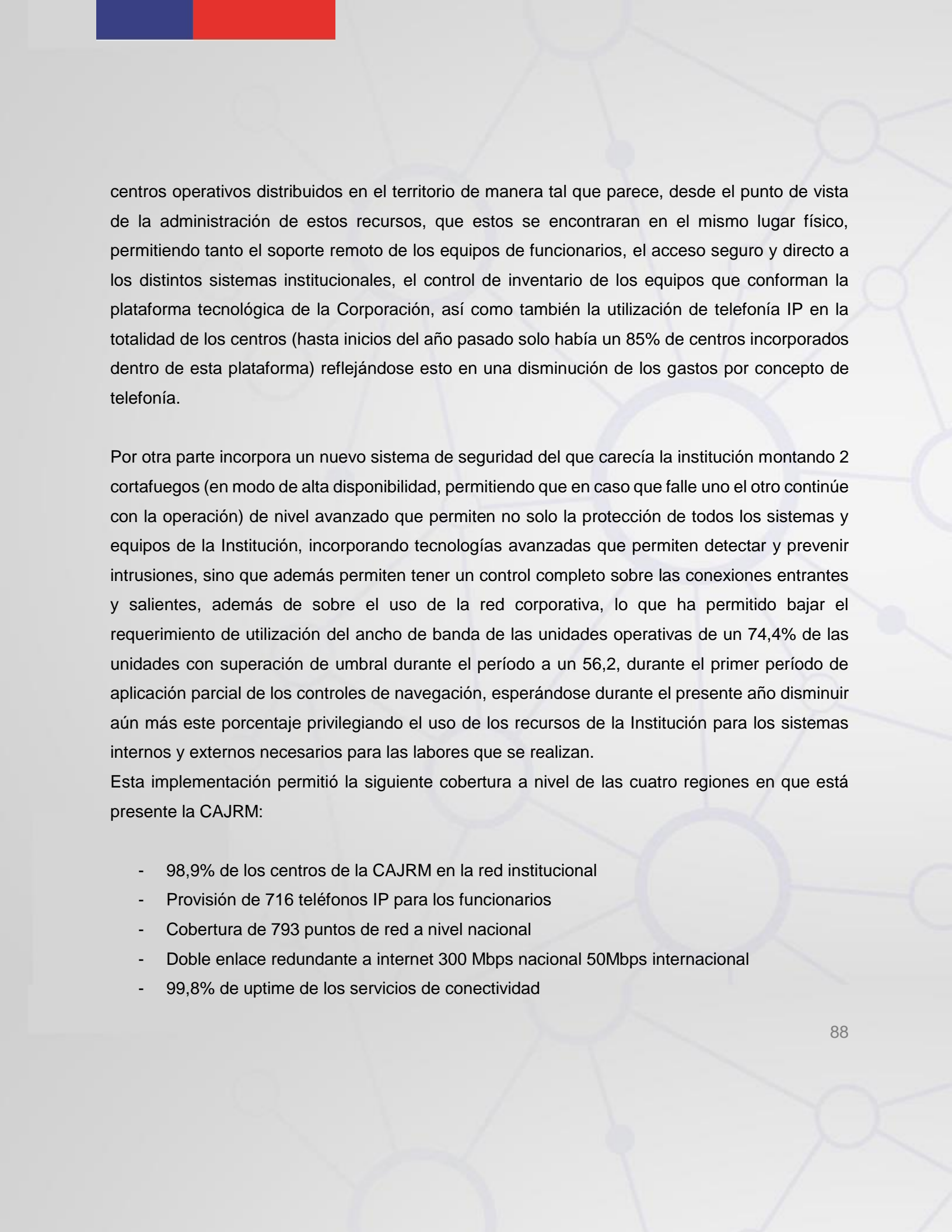
v. ACTUALIZACIÓN PLATAFORMA WEB

Referente a este punto se realizó la configuración e instalación de una nueva plataforma de administración de contenidos (CMS) para soportar la página web institucional, dado que la plataforma en la que se sustentaba se encontraba muy desactualizada al punto de no cumplir con los mínimos estándares operativos y de seguridad, presentándose episodios de intrusión que debieron ser abordados de manera inmediata.

A este respecto se virtualizó una nueva máquina con los sistemas requeridos para operar la página web, en versiones actualizadas, con sus vulnerabilidades parchadas e incorporando nuevos componentes de seguridad que vengán a minimizar el riesgo de nuevas intrusiones en el mediano plazo, hasta que se desarrolle una nueva web institucional.

vi. AVANCES EN PLATAFORMA TECNOLÓGICA

En cuanto a los avances en la plataforma tecnológica de la Corporación, durante el año pasado se trabajó en la implementación de una nueva red institucional que permite conectar a todos los



centros operativos distribuidos en el territorio de manera tal que parece, desde el punto de vista de la administración de estos recursos, que estos se encontraran en el mismo lugar físico, permitiendo tanto el soporte remoto de los equipos de funcionarios, el acceso seguro y directo a los distintos sistemas institucionales, el control de inventario de los equipos que conforman la plataforma tecnológica de la Corporación, así como también la utilización de telefonía IP en la totalidad de los centros (hasta inicios del año pasado solo había un 85% de centros incorporados dentro de esta plataforma) reflejándose esto en una disminución de los gastos por concepto de telefonía.

Por otra parte incorpora un nuevo sistema de seguridad del que carecía la institución montando 2 cortafuegos (en modo de alta disponibilidad, permitiendo que en caso que falle uno el otro continúe con la operación) de nivel avanzado que permiten no solo la protección de todos los sistemas y equipos de la Institución, incorporando tecnologías avanzadas que permiten detectar y prevenir intrusiones, sino que además permiten tener un control completo sobre las conexiones entrantes y salientes, además de sobre el uso de la red corporativa, lo que ha permitido bajar el requerimiento de utilización del ancho de banda de las unidades operativas de un 74,4% de las unidades con superación de umbral durante el período a un 56,2, durante el primer período de aplicación parcial de los controles de navegación, esperándose durante el presente año disminuir aún más este porcentaje privilegiando el uso de los recursos de la Institución para los sistemas internos y externos necesarios para las labores que se realizan.

Esta implementación permitió la siguiente cobertura a nivel de las cuatro regiones en que está presente la CAJRM:

- 98,9% de los centros de la CAJRM en la red institucional
- Provisión de 716 teléfonos IP para los funcionarios
- Cobertura de 793 puntos de red a nivel nacional
- Doble enlace redundante a internet 300 Mbps nacional 50Mbps internacional
- 99,8% de uptime de los servicios de conectividad

vii. REGISTRO DE ASISTENCIA

Durante el período 2017 se avanzó en cuanto a ampliar la cobertura del sistema de registro de asistencia para los funcionarios, de manera de facilitar el trabajo referente a consolidación de asistencia que debe realizar el Departamento de Recursos Humanos, permitiendo generar informes directamente desde el sistema en forma centralizada para el proceso de remuneraciones y otros.

En cuanto a este ítem se realizó la adquisición, instalación, configuración y puesta en marcha de equipos de control de asistencia y su sistema en los centros siguientes:

- Centro de Mediación y Arbitraje Santiago
- CAVI Santiago
- Centro Jurídico Social de Puente Alto
- Dependencias administrativas de Huérfanos 626.

viii. INCORPORACIÓN Y RENOVACIÓN DE PLATAFORMA DE SEGURIDAD

Por otra parte, se trabajó durante el año pasado en la incorporación de nuevos equipos para la plataforma de seguridad de la red institucional, así como en la renovación de otros sistemas y licencias de software que permiten securitizar desde los equipos institucionales hasta los sistemas de procesamiento de datos de la institución frente a las diferentes amenazas a las que se ven enfrentados como las siguientes que son las de mayor incidencia el año anterior acorde a informes realizados por Kaspersky Lab:

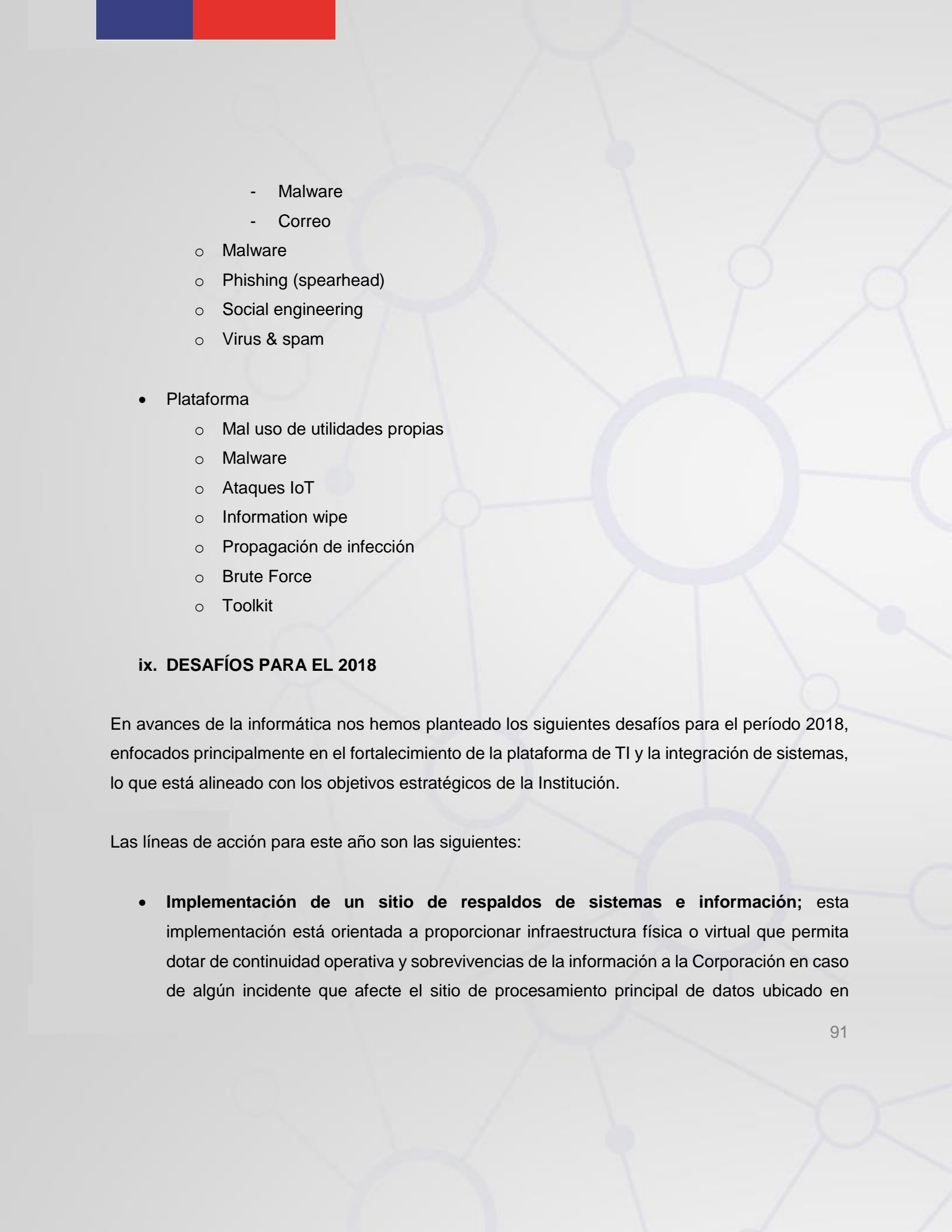
- Sabotaje (malware destructivo)
- Explotación de vulnerabilidades/herramientas existentes
- E-mail como canal preferido (1/131 correos es malicioso)

- Ransomware (secuestro digital)
- Uso de dispositivos IoT
- ZeroHour (disminuye, pero se mantiene en altos números).

Es así como se incorporó una nueva plataforma de cortafuegos avanzados de seguridad perimetral correspondiente a 2 equipos FortiGate 400 (para cubrir los dos enlaces redundantes de acceso a internet) con avanzadas características de protección, entre las que se cuentan encriptación avanzada de comunicaciones AES, DES, IKE, MD5, SHA-1, Triple DES, características de prevención de ataques como; DoS attack prevention, LDAP support, NAT support, PAT support, VPN support, firewall protection, routing, además de permitir el filtrado del contenido de la navegación para poder realizar controles sobre estas que permitan utilizar de mejor manera los recursos de red institucionales.

Adicionalmente se renovaron las plataformas de protección y respaldo de correo Barracuda Email Security Gateway y Barracuda Message Archiver, el cortafuegos de nivel de aplicación Barracuda Web Application Firewall y los softwares de seguridad Panda Adaptive Defense 360 y Panda Endpoint Protection en la planta completa de equipos de la institución con cobertura de 850 equipos entre portátiles, equipos de escritorio, servidores y laptops. Todo lo anterior nos permite prevenir en gran medida riesgos asociados a las plataformas, como los siguientes:

- Sistemas web
 - Expuestos (Página web, SAJ, capacitación SAJ, web ING)
 - Vulnerabilidades plataforma
 - Malware
 - Ataques dirigidos (DDoS, XSS, Man in the Middle, etc)
 - Toolkits
 - Internos (BI, desarrollo SAJ)
 - Vulnerabilidades plataforma

- 
- Malware
 - Correo
 - Malware
 - Phishing (spearhead)
 - Social engineering
 - Virus & spam
 - Plataforma
 - Mal uso de utilidades propias
 - Malware
 - Ataques IoT
 - Information wipe
 - Propagación de infección
 - Brute Force
 - Toolkit

ix. DESAFÍOS PARA EL 2018

En avances de la informática nos hemos planteado los siguientes desafíos para el período 2018, enfocados principalmente en el fortalecimiento de la plataforma de TI y la integración de sistemas, lo que está alineado con los objetivos estratégicos de la Institución.

Las líneas de acción para este año son las siguientes:

- **Implementación de un sitio de respaldos de sistemas e información;** esta implementación está orientada a proporcionar infraestructura física o virtual que permita dotar de continuidad operativa y sobrevivencias de la información a la Corporación en caso de algún incidente que afecte el sitio de procesamiento principal de datos ubicado en

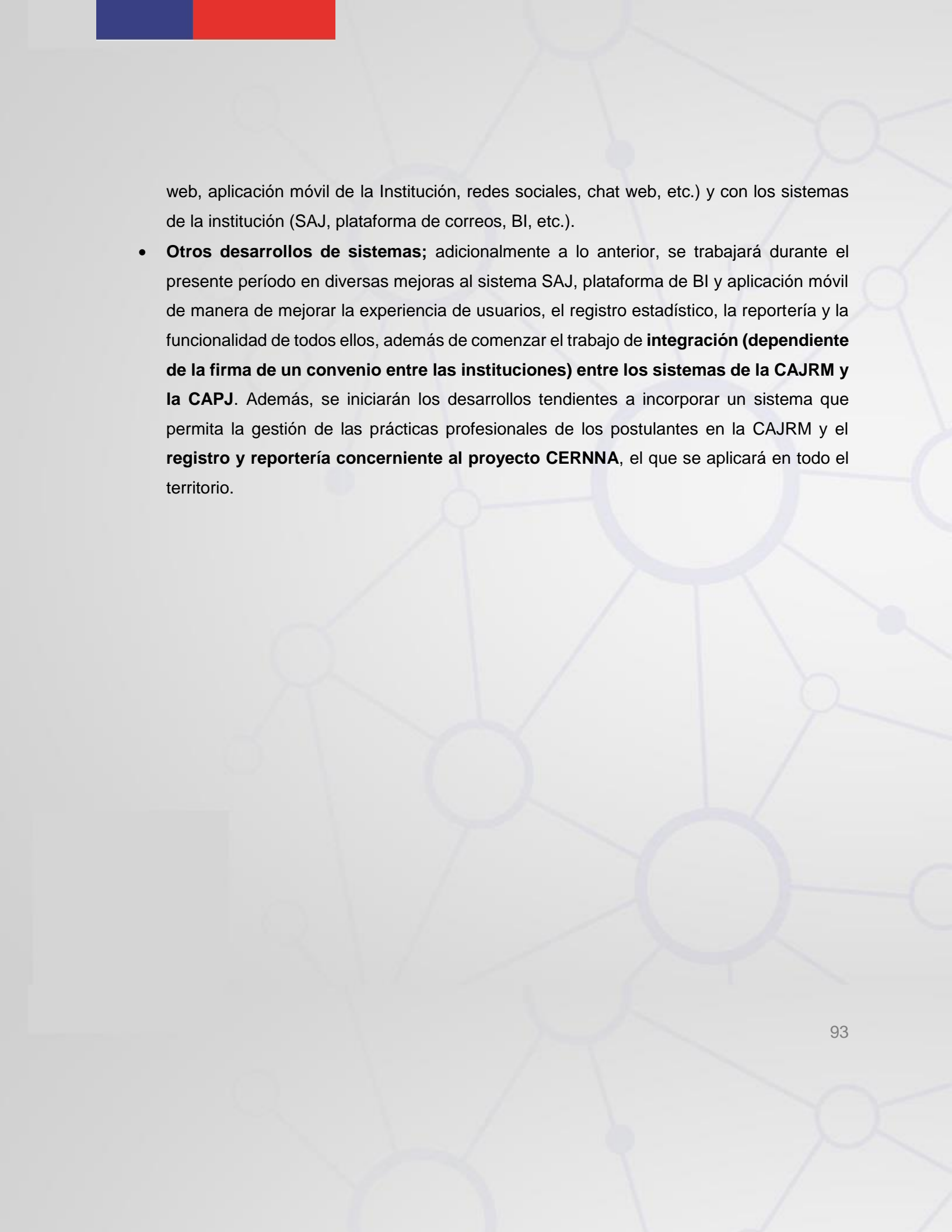
dependencias del Dpto. de Informática en el edificio central. De esta forma se generó un proyecto que se debe iniciar durante el presente año, teniendo diferentes alternativas de ejecución siendo estas la opción de generar una implementación a nivel cloud híbrida contando con total virtualización en la nube tanto pública como privada, la implementación de un sitio físico de respaldo en otras dependencias administrativas de la Institución o la replicación en modo de hiperconvergencia de los sistemas, situación tecnológica avanzada y que permite una gran simplificación de los procesos de TI sin perder control sobre los sistemas y la data como ocurre en el caso de la plataforma cloud.

- **Implementación de SAJ a nivel nacional;** durante este período se continuará el avance de la implementación del sistema a nivel nacional, de manera de aumentar la cobertura de este en las otras corporaciones acorde a la tabla siguiente

% COBERTURA SAJ POR CORPORACIÓN Y SEGÚN TIPO DE CENTRO/UNIDADES DE ATENCIÓN, ESPERADO A DICIEMBRE 2018

CAJ	CAJS	OE	MÓVIL	CAVI	CMED	ODL	Total general
CAJTA	92%	50%	100%	100%	100%	80%	88%
CAJMETRO	100%	92%	100%	100%	100%	100%	99%
CAJVAL	0%	0%	0%	0%	0%	22%	3%
CAJ BIOBIO	0%	0%	0%	33%	33%	100%	9%
Total general	30%	40%	28%	62%	55%	79%	39%

- **Desarrollo e implementación de plataforma de atención no presencial;** esta plataforma a desarrollarse durante el primer semestre de 2018 viene a modernizar y sistematizar todo el sistema de atención no presencial de la Institución, permitiendo tanto su registro coordinado como la integración con los diversos canales de atención no presencial (página



web, aplicación móvil de la Institución, redes sociales, chat web, etc.) y con los sistemas de la institución (SAJ, plataforma de correos, BI, etc.).

- **Otros desarrollos de sistemas;** adicionalmente a lo anterior, se trabajará durante el presente período en diversas mejoras al sistema SAJ, plataforma de BI y aplicación móvil de manera de mejorar la experiencia de usuarios, el registro estadístico, la reportería y la funcionalidad de todos ellos, además de comenzar el trabajo de **integración (dependiente de la firma de un convenio entre las instituciones) entre los sistemas de la CAJRM y la CAPJ**. Además, se iniciarán los desarrollos tendientes a incorporar un sistema que permita la gestión de las prácticas profesionales de los postulantes en la CAJRM y el **registro y reportería concerniente al proyecto CERNNA**, el que se aplicará en todo el territorio.

XIV. ENFOQUE DE GÉNERO

i. Generalidades

La Agenda de Género, entre otros elementos señala que una sociedad desarrollada se basa en que tanto hombres como mujeres sean reconocidos como sujetos de derechos y obligaciones, en igualdad de condiciones y respetando las diferencias naturales de cada uno. Cuya inspiración es el respeto a la diversidad más que una lucha entre hombres y mujeres. Para lograrlo propone avanzar prioritariamente en tres grandes desafíos:

- 1º)** Consolidar definitivamente la igualdad ante la ley para las mujeres terminando con todas las discriminaciones legales existentes. Promoviendo el buen trato a la mujer en los servicios públicos, en especial de salud y justicia de familia, en concordancia con el sello de Gobierno del Buen Trato.
- 2º)** Generar condiciones que contribuyan a incrementar la autonomía de la mujer, y
- 3º)** Contribuir a una cultura de respeto a la dignidad de la mujer en todos los espacios y a la protección de su vida y su integridad, combatiendo sin tregua la violencia intrafamiliar.

Como Servicio, y acorde con la Agenda de Género, nuestra institución ha continuado las acciones tendientes al cumplimiento del Programa de Gobierno del Presidente Sebastián Piñera, de los cuales se señalan los Hitos más relevantes del año 2017.


ii. Hitos 2017

- Se realizaron 77 Actividades territoriales dirigidas a mujeres en las distintos Centros de Atención y Oficinas Especializadas de la CAJMETRO, con un total de 2.898 beneficiarias directas.

- En la Región del Maule se ejecutaron 24 Actividades de este tipo, con 982 mujeres beneficiarias directas, entre las que destacamos el Taller: "Prevención de Victimización Secundaria", a cargo del equipo del Centro de Atención a Víctimas, dirigido a la Mesa de Prevención de Violencia Contra las Mujeres; Las Exposiciones Informativas realizadas por el Centro de Atención Jurídico Social de Chanco dirigidas a las mujeres participantes del Programa Más Capaz; y la Exposición Informativa realizada por el Centro de Atención Jurídico Social de Cauquenes en la Jornada de Formación sobre Violencia Intrafamiliar.
- Se firma protocolo de atención entre la Dirección Regional Metropolitana Gendarmería de Chile y la Asociación Nacional de Notarios, en el cual acuerdan que Notarios de Turno asistirán semanalmente a los Centros de Detención por un mínimo de tres horas, a fin de prestar atención para los trámites que requiera la población penal, debiendo considerar su situación de pobreza, ello al tenor de lo dispuesto por el artículo 593 de Código Orgánico de Tribunales. Logro alcanzado tras ser presentado por la Mesa Regional Metropolitana de Equidad de Género a las autoridades ministeriales y Corte de Apelaciones de San Miguel, de la cual nuestro Servicio es parte.
- Se participó en Mesas regionales de equidad de género.
- El 15% de los funcionarios/as participaron de una capacitación en género, las que se realizaron en las cuatro Regiones de la CAJMETRO, a cargo de Fundación PRODEMU.

iii. Desafíos 2019

- Promover acciones tendientes a ir avanzando en el número de funcionarios/as capacitados en género al interior de la institución.

- 
- Promover el contacto con las encargadas de género regionales apoyando la concreción de acciones tendientes a propiciar un cambio cultural con iniciativas ligadas a la difusión y capacitación con enfoque de género.
 - Reforzar la intersectorialidad y generar alianzas con otros Servicios, así como la participación en Mesas de trabajo ministeriales y regionales convocadas por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y sus respectivas SEREMÍAS.

XV. INFRAESTRUCTURA INSTITUCIONAL

En este ámbito se desarrolló un proyecto que busca:

- Reordenar el uso de la infraestructura existente con relación a su funcionalidad y como respuesta urbana de un servicio de estas características y sus interrelaciones propias y como con la de organizaciones asociadas. Por lo que se tuvo en consideración el reconocimiento institucional del edificio principal de calle Agustinas para concentrar las oficinas de mayor atención a usuarios.
- Priorizar la explotación de los recursos de infraestructura propia, de traspaso y/o en comodato por sobre las dependencias que están en arriendo por la Corporación
- Buscar la forma de prescindir de las dependencias de mayor costo en sus arriendos.
- Implementar una imagen institucional de la infraestructura en uso por la Corporación.
- Corregir los problemas sanitarios, accesibilidad y de habitabilidad de las dependencias.
- Mejorar las condiciones espaciales de cada uno de los recintos y oficinas de cada uno de nuestros funcionarios y a los que pueden optar los usuarios.

Trabajos realizados 2017

i. Edificio Huérfanos N°626, Piso 9, Santiago:

Este está en el trazado que se consulta para la remodelación y adecuación de los pisos 8, 8 ½ y 9 de una superficie total de 801m², en coordinación con la intervención del edificio de Agustinas N°1419 de la misma comuna.

- **Situación original:**

- Piso 8, son 305m2 Actualmente están las Direcciones Regionales Norte y Sur, Unidad de Práctica Profesional y Convenios
- Piso 8 ½, son 214m2 estaba sin uso y el 2017 se desarrolló una adecuación de oficinas que están siendo ocupadas por CERNNA.
- Piso 9, son 282m2 estaba sin uso.

- **Situación proyectada:**

- Piso 8, son 305m2 se proyectan las oficinas de Administración, Finanzas y Recursos Humanos.
- Piso 8 ½, son 214m2 se proyectan las oficinas de Jurídico y Auditoría.
- Piso 9, en el mes de abril de 2018 se trasladó la Dirección General con su gabinete y la Unidad de Comunicaciones. En el mes de mayo se trasladó el Departamento de Planificación y Control de Gestión.

- **Gestión:**

- Se están haciendo las gestiones ante BBNN y la SEREMI MINJU solicitando las dependencias de los pisos 7 y 7 1/2
- Se ha levantado los requerimientos técnicos de proyectos a ejecutar.
- Se ha desarrollado el diseño técnico de proyectos de infraestructura.
- Se han desarrollado las bases técnicas y términos de referencia para la ejecución de proyectos de infraestructura.
- Se han planificado los trazados que permitieron determinar soluciones a los requerimientos de infraestructura.

ii. Edificio Agustinas N°1419, Santiago:

- **Situación original:**

- Piso 1, son 290m2 Actualmente están las oficinas de Derechos Humanos y Oficinas de Partes
- Piso 2, son 304m2 Actualmente estaban las oficinas Atenciones Ciudadanas y del departamento Jurídico
- Piso 3, son 623m2 Actualmente están las oficinas de RRHH, Finanzas, Administración, Departamento de Auditoría, Oficinas de la Asociaciones de funcionarios y el Comedor de los funcionarios.
- Piso 4, son 305m2 Actualmente están las oficinas del Departamento de Planificación y el Auditorio con Salas de reuniones.
- Piso 5, son 305m2 Actualmente están las oficinas del Departamento de informática y el Call Center.
- Piso 6, Son 200m2 Actualmente están las oficinas de la Dirección General.

- **Situación proyectada:**

- Piso 1, son 290m2 Se proyectan las oficinas de la OIRS y Oficinas de Partes.
- Piso 2, son 304m2 Se proyectan las oficinas de DDHH.
- Piso 3, son 623m2 Se proyectan las oficinas de Litigación, Defensa Penal, Convenios, U. de Cumplimiento, Oficinas de la Asociaciones de funcionarios y el Comedor de los funcionarios.
- Piso 4, Son 305m2 Se proyectan las Oficinas de RJNNA.
- Piso 5, Son 305m2 Se proyectan las oficinas del Departamento de informática, Atención y Participación Ciudadana con Atención Web.
- Piso 6, Son 200m2 Se proyectan las oficinas de las Direcciones regionales Norte y Sur.

- **Gestión:**

- Se ha levantado los requerimientos técnicos de proyectos a ejecutar.
- Se ha desarrollado los diseños técnicos de proyectos de infraestructura.
- Se han desarrollado las bases técnicas y términos de referencia para la ejecución de proyectos de adecuación e infraestructura.
- Se han planificado los trazados que permitieron determinar soluciones a los requerimientos de infraestructura.
- Se desarrollaron los esquemas técnicos que permitan cotizar su ejecución.
- Ya se han dado inicio de las obras en el primer y segundo piso, para poder cumplir con los plazos.2

iii. Edificio San Pablo:

- **Gestión:**

- Con la Administradora del edificio por la redistribución y posibles adecuaciones y remodelaciones para su optima explotación.
- Se ha dado inicio a trazados para optimizar los espacios y sus usos.
- Se ha desarrollado obras de remodelación.

iv. CAVI La Granja.

- Situación Actual:

- Las oficinas fueron trasladadas a Huérfanos 1442 of 708 por razones de seguridad mientras se adecúan las futuras dependencias en la comuna.

- Situación Propuesta:

- Este es un edificio propuesto por el personal y profesionales del CAVI La Granja y corresponde a un edificio de carácter habitacional que hay que adecuarlo y remodelarlo a institucional, por lo que se debe solucionar la accesibilidad y circulación vertical, más la distribución de los espacios en oficinas y complemento al recurso sanitario. El proceso de licitación y adjudicación se ha desarrollado y se inician las faenas de adecuación.

v. CAJ Melipilla:

Consulta la remodelación y adecuación de un edificio municipal de dos pisos y un anexo que funciona como oficinas profesionales de atención al público.

- **Situación Actual:**

- Las dependencias que actualmente ocupa la CAJ Melipilla fueron centro de un atentado y habiéndose terminado el plazo de arriendo gatilló el que no se renueve el arriendo, por lo que hubo que buscar y la Municipalidad respondió favorable con el aporte de unas dependencias que tiene en arriendo, de mayor superficie y similar emplazamiento urbano al actual.

- **Situación propuesta:**

- Existiendo la factibilidad de uso de las dependencias otorgadas por el municipio, se ha desarrollado un proyecto de adecuación al programa arquitectónico que se requiere, este tiene el V°B° de los funcionarios y su dirección y está en curso el proceso de licitación para su ejecución.

- **Gestión:**

- Se ha levantado los requerimientos técnicos de proyectos a ejecutar.
- Se ha desarrollado el diseño técnico de proyectos de infraestructura.
- Se han desarrollado las bases técnicas y términos de referencia para la ejecución de proyectos de infraestructura.
- Se han planificado los trazados que permitieron determinar soluciones a los requerimientos de infraestructura.
- Se desarrollaron los esquemas técnicos que permitieron cotizar su ejecución e implementación.

vi. **CAJ San Ramón:** Se da la oportunidad de ampliar las dependencias que usa la CAJ del conjunto municipal, anexándose a las dependencias que liberó el SRC, para lo que se consulta desarrollar un diseño de remodelación, ampliación y redistribución.

- **Situación Actual:**

- Las oficinas son parte del conjunto arquitectónico y con capacidad de ampliarse al doble de la superficie actual.

- **Situación Propuesta:**

- Se debe desarrollar el diseño según los requerimientos espaciales de la CAJ San Ramón e implementar la unión e interconexión entre ambas dependencias.

- **Gestión:**

- Se ha levantado los requerimientos técnicos de proyectos a ejecutar.
- Se está desarrollado el diseño técnico de proyectos de infraestructura.
- Se están desarrollado las bases técnicas y términos de referencia para la ejecución de proyectos de infraestructura.
- Se está planificado los trazados que permitieron determinar soluciones a los requerimientos de infraestructura.

vii. **Proyecto CAJ Puerto Natales:**

La etapa de diseño está terminada, se está desarrollando el expediente para iniciar el proceso de evaluación para obtener el RS que permita llamar a licitación para la ejecución de las obras de infraestructura y equipamiento de la CAJ Puerto Natales.

- **Gestión:**

- Se ha levantado los requerimientos técnicos del proyecto a ejecutar para el expediente.
- Se desarrollaron los esquemas técnicos que permitirán cotizar su ejecución e implementación. Mecánicas de suelo y Diseño

viii. Proyecto CAJ La Florida:

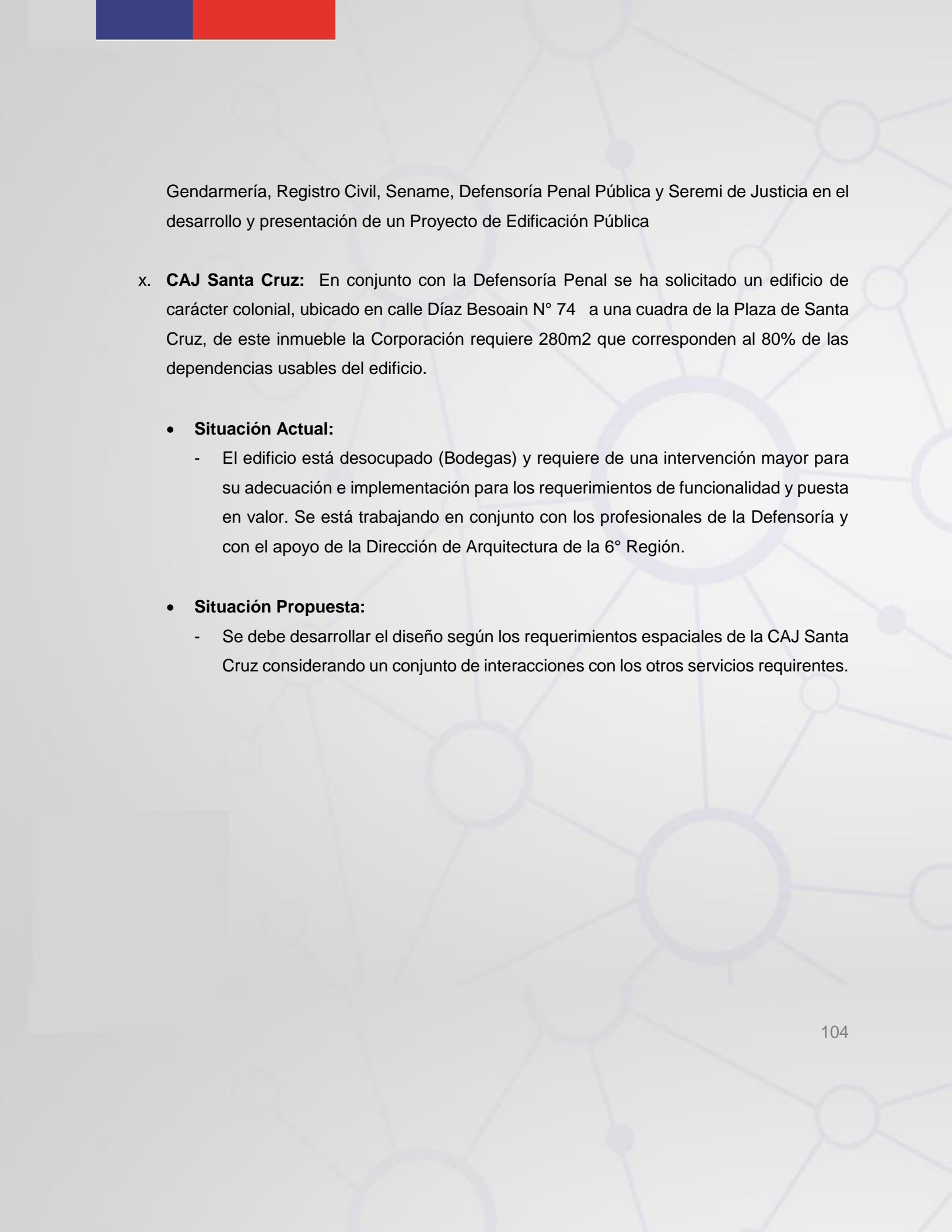
La etapa de diseño está terminada, se están haciendo las gestiones pertinentes ante el GORE para la consideración del expediente para iniciar el proceso de evaluación para obtener el RS que permita llamar a licitación para la ejecución de las obras de infraestructura y equipamiento de la CAJ La Florida.

- **Gestión:**

- Se levantaron los requerimientos técnicos del proyecto a ejecutar para el expediente.
- Se desarrollaron los esquemas que permitirán cotizar su ejecución e implementación.
- Como ITO del Proyecto se actuó como contraparte técnica de las autoridades de la CAJ en la obtención del RS ante el GORE

ix. CAJ Rancagua- Proyecto Edificio Sector Justicia:

Cabe destacar que esta Dirección Regional desde fines del año 2016 comenzó proyecto para solucionar deficitaria situación de infraestructura de Centros de la comuna de Rancagua, logrando con el apoyo de la Seremi de Justicia, la concesión de un terreno de aprox. 2800 metros cuadrados, ubicado de forma contigua a Corte de Apelaciones y futuros Juzgados de Letras del Trabajo, Civil y Familia. En el que se ha trabajado en conjunto con



Gendarmería, Registro Civil, Sename, Defensoría Penal Pública y Seremi de Justicia en el desarrollo y presentación de un Proyecto de Edificación Pública

x. **CAJ Santa Cruz:** En conjunto con la Defensoría Penal se ha solicitado un edificio de carácter colonial, ubicado en calle Díaz Besoain N° 74 a una cuadra de la Plaza de Santa Cruz, de este inmueble la Corporación requiere 280m² que corresponden al 80% de las dependencias usables del edificio.

- **Situación Actual:**

- El edificio está desocupado (Bodegas) y requiere de una intervención mayor para su adecuación e implementación para los requerimientos de funcionalidad y puesta en valor. Se está trabajando en conjunto con los profesionales de la Defensoría y con el apoyo de la Dirección de Arquitectura de la 6° Región.

- **Situación Propuesta:**

- Se debe desarrollar el diseño según los requerimientos espaciales de la CAJ Santa Cruz considerando un conjunto de interacciones con los otros servicios requirentes.

XVI. HITOS Y DESAFÍOS

Hitos:

Implementación Sistema de Asistencia Judicial (SAJ) en la CAJ RM

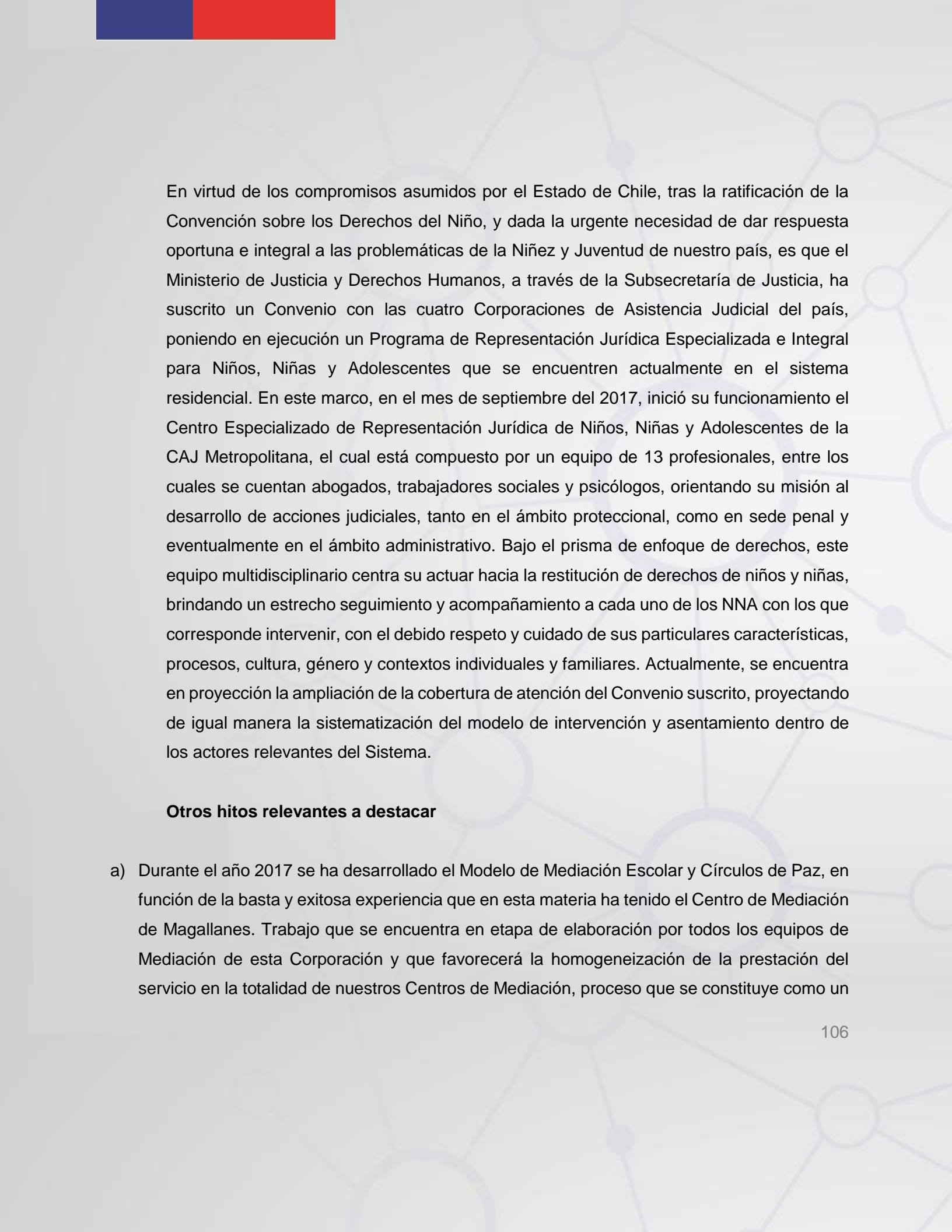
Correspondiente al Sistema Informático que fue desarrollado e implementado por esta Corporación, en el marco de los ejes estratégicos asociados a la Modernización, integración de procesos y mejoramiento de la Calidad del Servicio. En específico, orientado a facilitar la gestión que realizan diariamente nuestros profesionales en el proceso de atención de usuarios, desde el ingreso, seguimiento y cierre de los casos y causas. Así también, proyectando el desarrollo de una plataforma robusta de reportes estadísticos y de gestión, conducentes a obtener información que facilite la implementación de acciones de mejora de la línea de servicio, por tanto, promoviendo la satisfacción del usuario.

En el año 2017, se logró culminar la puesta en marcha del Sistema en la línea de Mediación y de Atención de Víctimas.

En otra arista, con el objetivo de unificar los sistemas de registro informático de las cuatro CAJ a nivel nacional, durante el 2017, se continuó con la implementación y uso de SAJ en las Corporaciones de Tarapacá (CAJTA) y de Bio Bio (CAJBIO) y se está programando coordinar con la Corporación de Valparaíso (CAJVAL) un sistema paralelo a SAJ.

En función de lo avanzado la cobertura de implementación de SAJ abarca 118 Oficinas y Centros, contemplando las 4 Líneas de Atención de las Corporaciones. De las 118 Unidades, 96 corresponden a la CAJMETRO, 8 a CAJTA, 9 a CAJBIO y 5 a CAJVAL (que se alcanzaron a implementar antes de la definición de un sistema paralelo)..

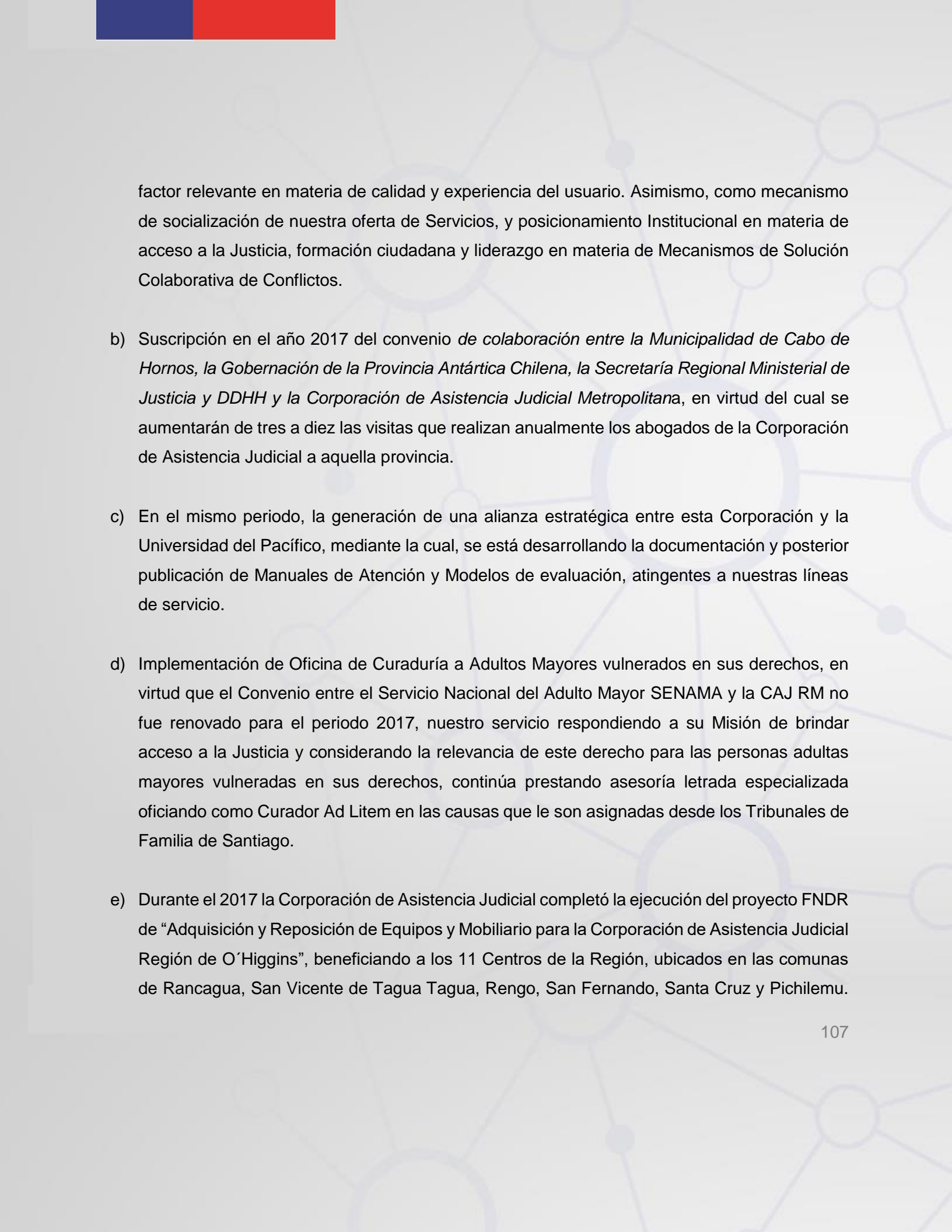
Implementación del Programa “Estudio Práctico, Piloto de Representación Jurídica de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en sistema de protección, modalidad residencial del SENAME”.



En virtud de los compromisos asumidos por el Estado de Chile, tras la ratificación de la Convención sobre los Derechos del Niño, y dada la urgente necesidad de dar respuesta oportuna e integral a las problemáticas de la Niñez y Juventud de nuestro país, es que el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, a través de la Subsecretaría de Justicia, ha suscrito un Convenio con las cuatro Corporaciones de Asistencia Judicial del país, poniendo en ejecución un Programa de Representación Jurídica Especializada e Integral para Niños, Niñas y Adolescentes que se encuentren actualmente en el sistema residencial. En este marco, en el mes de septiembre del 2017, inició su funcionamiento el Centro Especializado de Representación Jurídica de Niños, Niñas y Adolescentes de la CAJ Metropolitana, el cual está compuesto por un equipo de 13 profesionales, entre los cuales se cuentan abogados, trabajadores sociales y psicólogos, orientando su misión al desarrollo de acciones judiciales, tanto en el ámbito proteccional, como en sede penal y eventualmente en el ámbito administrativo. Bajo el prisma de enfoque de derechos, este equipo multidisciplinario centra su actuar hacia la restitución de derechos de niños y niñas, brindando un estrecho seguimiento y acompañamiento a cada uno de los NNA con los que corresponde intervenir, con el debido respeto y cuidado de sus particulares características, procesos, cultura, género y contextos individuales y familiares. Actualmente, se encuentra en proyección la ampliación de la cobertura de atención del Convenio suscrito, proyectando de igual manera la sistematización del modelo de intervención y asentamiento dentro de los actores relevantes del Sistema.

Otros hitos relevantes a destacar

- a) Durante el año 2017 se ha desarrollado el Modelo de Mediación Escolar y Círculos de Paz, en función de la vasta y exitosa experiencia que en esta materia ha tenido el Centro de Mediación de Magallanes. Trabajo que se encuentra en etapa de elaboración por todos los equipos de Mediación de esta Corporación y que favorecerá la homogeneización de la prestación del servicio en la totalidad de nuestros Centros de Mediación, proceso que se constituye como un



factor relevante en materia de calidad y experiencia del usuario. Asimismo, como mecanismo de socialización de nuestra oferta de Servicios, y posicionamiento Institucional en materia de acceso a la Justicia, formación ciudadana y liderazgo en materia de Mecanismos de Solución Colaborativa de Conflictos.

- b) Suscripción en el año 2017 del convenio *de colaboración entre la Municipalidad de Cabo de Hornos, la Gobernación de la Provincia Antártica Chilena, la Secretaría Regional Ministerial de Justicia y DDHH y la Corporación de Asistencia Judicial Metropolitana*, en virtud del cual se aumentarán de tres a diez las visitas que realizan anualmente los abogados de la Corporación de Asistencia Judicial a aquella provincia.
- c) En el mismo periodo, la generación de una alianza estratégica entre esta Corporación y la Universidad del Pacífico, mediante la cual, se está desarrollando la documentación y posterior publicación de Manuales de Atención y Modelos de evaluación, atinentes a nuestras líneas de servicio.
- d) Implementación de Oficina de Curaduría a Adultos Mayores vulnerados en sus derechos, en virtud que el Convenio entre el Servicio Nacional del Adulto Mayor SENAMA y la CAJ RM no fue renovado para el periodo 2017, nuestro servicio respondiendo a su Misión de brindar acceso a la Justicia y considerando la relevancia de este derecho para las personas adultas mayores vulneradas en sus derechos, continúa prestando asesoría letrada especializada oficiando como Curador Ad Litem en las causas que le son asignadas desde los Tribunales de Familia de Santiago.
- e) Durante el 2017 la Corporación de Asistencia Judicial completó la ejecución del proyecto FNDR de “Adquisición y Reposición de Equipos y Mobiliario para la Corporación de Asistencia Judicial Región de O’Higgins”, beneficiando a los 11 Centros de la Región, ubicados en las comunas de Rancagua, San Vicente de Tagua Tagua, Rengo, San Fernando, Santa Cruz y Pichilemu.

Cabe destacar que el proyecto fue aprobado en forma unánime por el Honorable Consejo Regional, adjudicando un monto total de \$210.533.257.

- f) Se celebra la Firma del *“Convenio de colaboración entre CAJMETRO y la Asociación Nacional de Magistrados de Chile, la Asociación Nacional de Consejeras y Consejeros Técnicos Psicosociales del área jurisdiccional del Poder Judicial de Chile, y la Asociación Nacional de Profesionales del Poder Judicial, todos de la Regional Magallanes”*, el que tiene por objetivo generar la transferencia de conocimientos experiencias y aprendizajes, entre las instituciones. En este contexto, el Centro de Mediación de Magallanes, está realizando el proceso de formación Mediación Laboral a un universo de 20 funcionarios del Poder Judicial, con la intención de posteriormente colaborar con el diseño de la implementación de esta herramienta como un activo en la resolución de conflictos al interior de los Tribunales de la Región de Magallanes y Antártica Chilena.

- g) Convenio entre la Corporación de Asistencia Judicial RM y el Capítulo Regional de Jueces de Policía Local del Maule, el cual tiene contemplada la firma de un convenio de gran relevancia entre la Corporación de Asistencia Judicial RM y el Capítulo Regional de Jueces de Policía Local del Maule, quienes están impulsando el Piloto de Justicia Vecinal en el Maule, que busca instalar en los Municipios una unidad que permita solucionar de manera alternativa los conflictos de la denominada Unidad de Justicia Vecinal, la que estará a cargo de un mediador(a), capacitado por el Ministerio de Justicia. Del mismo modo, la Corporación de Asistencia Judicial RM (CAJ RM) pone a su disposición Profesionales con post grado en materia de Mediación, además de su infraestructura, para otorgar el servicio de Solución Colaborativa de Conflicto, tendiente a evitar un eventual litigio entre las partes. Este convenio busca acercar la justicia a las personas, a las vecindades, a las zonas rurales, donde muchas veces los servicios de todo tipo son escasos.

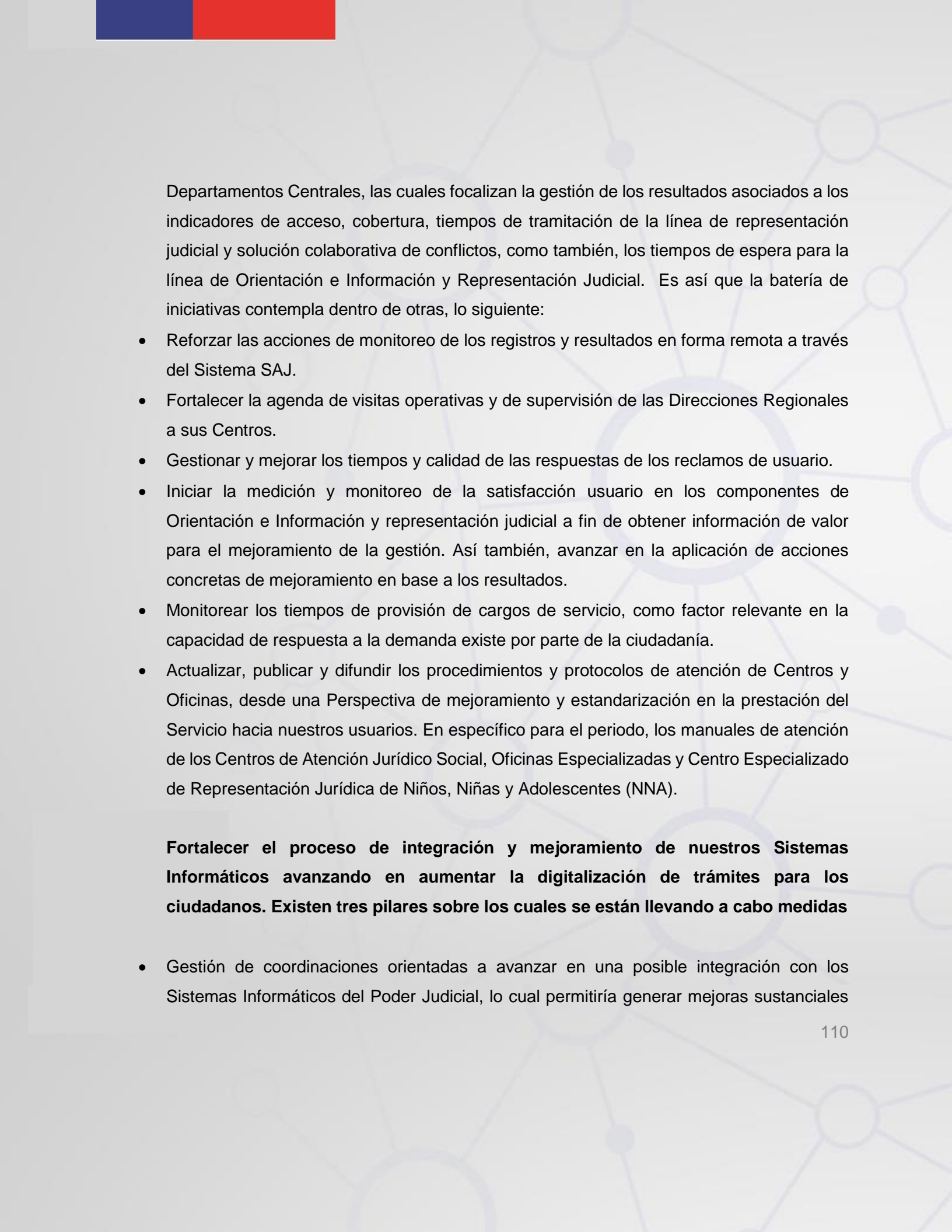
- h) En materia intersectorial, se renovó a nivel nacional convenio con el Servicio Nacional de la Discapacidad (SENADIS), generándose las oficinas de atención preferente a personas con discapacidad en las cuatro regiones que conforman la CAJ RM.
- i) Durante el periodo la CAJ RM continúa participando en las Comisiones Regionales de Igualdad de Oportunidades (Comisión PRIO), las cuales están constituidas desde el año 2008. Lo anterior, mediante la subcomisión de justicia, que tiene la labor de coordinar iniciativas del sector en orden a implementar compromisos de género, siendo las SEREMÍAS de Justicia quienes lideran esta subcomisión. Dentro de las múltiples actividades se puede destacar la firma de protocolo de atención a mujeres privadas de libertad por parte de la Asociación Nacional de Notarios, con Gendarmería de Chile, para la asistencia de Notarios a recintos penitenciarios que les permitan a las personas privadas de libertad realizar trámites donde se requiere la asistencia de ministro de fe. Además, se realiza coordinación con Fundación PRODEMU para la realización de 6 Talleres de sensibilización en género a realizarse el IV trimestre de 2017, en todas las regiones de cobertura institucional, esto es Metropolitana, O'Higgins, Maule y Magallanes y la Antártica Chilena, en donde se capacitó a 120 de los funcionarios/as.

Desafíos:

En el marco del Proceso de Planificación Estratégica Institucional, se han establecido los siguientes desafíos para el periodo 2018:

Avanzar en implementar el “Plan de Mejoramiento del Servicio brindado en Unidades Operativas”, el cual responde al objetivo del Mapa Estratégico de *Lograr un Servicio eficaz, eficiente, oportuno y de Calidad.*

Existen en curso una serie de medidas e iniciativas orientadas a mejorar el Servicio de nuestros centros, llevadas a cabo en forma coordinada entre Direcciones Regionales y



Departamentos Centrales, las cuales focalizan la gestión de los resultados asociados a los indicadores de acceso, cobertura, tiempos de tramitación de la línea de representación judicial y solución colaborativa de conflictos, como también, los tiempos de espera para la línea de Orientación e Información y Representación Judicial. Es así que la batería de iniciativas contempla dentro de otras, lo siguiente:

- Reforzar las acciones de monitoreo de los registros y resultados en forma remota a través del Sistema SAJ.
- Fortalecer la agenda de visitas operativas y de supervisión de las Direcciones Regionales a sus Centros.
- Gestionar y mejorar los tiempos y calidad de las respuestas de los reclamos de usuario.
- Iniciar la medición y monitoreo de la satisfacción usuario en los componentes de Orientación e Información y representación judicial a fin de obtener información de valor para el mejoramiento de la gestión. Así también, avanzar en la aplicación de acciones concretas de mejoramiento en base a los resultados.
- Monitorear los tiempos de provisión de cargos de servicio, como factor relevante en la capacidad de respuesta a la demanda existe por parte de la ciudadanía.
- Actualizar, publicar y difundir los procedimientos y protocolos de atención de Centros y Oficinas, desde una Perspectiva de mejoramiento y estandarización en la prestación del Servicio hacia nuestros usuarios. En específico para el periodo, los manuales de atención de los Centros de Atención Jurídico Social, Oficinas Especializadas y Centro Especializado de Representación Jurídica de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA).

Fortalecer el proceso de integración y mejoramiento de nuestros Sistemas Informáticos avanzando en aumentar la digitalización de trámites para los ciudadanos. Existen tres pilares sobre los cuales se están llevando a cabo medidas

- Gestión de coordinaciones orientadas a avanzar en una posible integración con los Sistemas Informáticos del Poder Judicial, lo cual permitiría generar mejoras sustanciales

en la información disponible para la CAJ RM. Dentro de éstas se visualizan las siguientes potencialidades:

- Utilizar una única herramienta de registro y gestión. Mejorando la consistencia del estado de las causas de la CAJMETRO.
- Acceso en línea a la información de la gestión de las causas en tribunales (documentación incorporada, sentencias, etc.)
- Actualizar automática de los datos de ingreso y término de la gestión judicial (ROL/RIT, fecha de presentación judicial, fecha de término, sentencia, etc.) lo que eliminaría los errores derivados del ingreso manual y el retraso de la actualización de la información de gestión de las causas de la CAJMETRO en tribunales, posibilitando también que los profesionales de la Institución puedan enfocarse mayormente en la gestión de las causas y no en la actualización del sistema informático.
- Contar con información en línea de las audiencias que tienen programadas las causas de la CAJMETRO en tribunales y su consiguiente resultado una vez que estas se ejecutan (asistencia, resultado, etc.) lo que, al igual que en el caso anterior, permite la optimización del trabajo profesional, minimiza los errores y desactualización del
- Conocer con exactitud la cantidad de causas vigentes de la CAJMETRO en tribunales, lo que facilitará la determinación de las cargas de trabajo y necesidades de dotación de la Institución.
- Fortalecer el Sistema de Control Interno, a través del contraste y análisis de información disponible en el Sistema de Gestión de Causas del Poder Judicial.
- Eventualmente, poner a disposición en línea para los usuarios sobre el estado de gestión de sus causas como “autoatención”.
- Plenamente exportable a CAJTA y CAJBIO, Corporaciones de Asistencia Judicial que están en proceso de migración a nuestro sistema.

- Interconexión con el Registro Civil que permite:
 - Disminuir los tiempos de atención de los profesionales, mediante al auto llenado de las fichas de ingreso, privilegiando por tanto los tiempos de atención al análisis y atención del usuario.
 - Fortalecer la información disponible en relación a la caracterización y calificación socio económica en la primera línea de atención (en conjunto con la información en línea obtenida sobre la ficha RSH y los programas sociales, proporcionados por el Ministerio de Desarrollo Social)
 - Disminuir los errores de registro y de identificación de personas en los casos y causas gestionadas en el sistema.
 - Plenamente exportable a CAJTA y CAJBIO, Corporaciones de Asistencia Judicial que están en proceso de migración a nuestro sistema.
- Complementar interconexión con subsecretaría de justicia por mediación familiar obligatoria:
 - Completar la implementación a nivel nacional, incorporando a la VI, VII y XII región al sistema de derivación a mediación Licitada, mediante interconexión con nuestro sistema SAJ. Esto permite generar una derivación asistida de nuestros usuarios para los centros de Mediación Licitada y es plenamente exportable a CAJTA y CAJBIO, Corporaciones de Asistencia Judicial que están en proceso de migración a nuestro sistema.

Fortalecer las comunicaciones con la ciudadanía, desafío que se articula mediante la implementación de un canal de Servicio al usuario.

- Actualmente, se están realizando las gestiones poner a disposición un canal de Servicio a la ciudadanía para para la realización de consultas, trámites o gestiones en línea, de manera fácil y accesible, a través del mejoramiento de la Web Institucional y la App Móvil.

Cuentas Públicas
Participativas
2018



Anexo II

Informe de Estado de Gestión asociadas al Convenio de Desempeño

Corporación de Asistencia Judicial Metropolitana

Año 2017

ESTADO DE AVANCE METAS DE GESTIÓN

ASOCIADAS AL CONVENIO DE DESEMPEÑO 2017

CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL, REGIÓN METROPOLITANA

El objetivo del presente reporte es dar a conocer el estado de avance de las Metas de Gestión 2017, asociadas al Convenio de Desempeño suscrito por la Corporación de Asistencia Judicial, de la Región Metropolitana -CAJ RM-

La información contempla las actividades ejecutadas hasta el mes de agosto del 2017. A la fecha, el estado de avance refleja el cumplimiento de la totalidad de las actividades e indicadores de gestión¹.

Dado lo anterior, los invitamos a seguir apoyando la ejecución de nuestras Metas de Gestión, a fin de mantener los estándares de cumplimiento comprometidos en la Pauta de Gestión de Metas 2017.

METAS ASOCIADAS AL COMPONENTE DE ASIGNACIÓN POR MODERNIZACIÓN

META N°1 IMPLEMENTACIÓN SISTEMA SAJ

El objetivo de esta meta, es implementar el Sistema de Asistencia Judicial (SAJ) en las Corporaciones de Asistencia Judicial de Tarapacá, (CAJTA), Valparaíso (CAJVAL) y BIOBIO (CAJBIO), a fin de que éstas utilicen el mismo sistema informático de registro de las atenciones de casos y causas, con una perspectiva de homologación de los procesos y servicio brindado a los usuarios de las Corporaciones.

Es así, como en el transcurso del año 2016, la CAJ RM capacitó a funcionarios de dichas Corporaciones en la utilización del Módulo de Oficinas de Defensa Laboral (ODL), junto con brindar el acceso y servicio del SAJ para el registro de las atenciones. En este marco, dichas Corporaciones realizaron la implementación en un total de 10 ODL.

El cumplimiento de la Meta para el periodo vigente, responde a los mismos lineamientos del 2016, relativos al apoyo técnico que la CAJRM debe brindar para la implementación del SAJ en las otras Corporaciones, como también brindar el servicio de utilización del Sistema. Las actividades contempladas para el 2017 son las siguientes:

A. Capacitación para la habilitación de 6 nuevas Oficinas Laborales en BIOBIO. Actividad realizada en las

instalaciones de dicha Corporación, entre el 21 y 24 de agosto del presente.

B. Habilitación de funcionarios de CAJTA en el uso del SAJ para la implementación de 4 Centros de Atención Jurídico Social (CAJS). Este proceso fue realizado entre el 11 y 14 de septiembre pasado, trasladándose los participantes a la Región Metropolitana.

C. Capacitación a CAJVAL en el módulo ODL, dado que esta Institución sumará 2 Oficinas de esta línea de servicio. Esta será ejecutada entre el 06 y 09 de noviembre del 2017.

D. Brindar el apoyo para el aseguramiento del proceso de implementación en la línea ODL, realizado durante el 2016. Esta actividad ha sido llevada a cabo en las instancias de coordinación, generadas en el marco de las capacitaciones ejecutadas por parte de la CAJMETRO.

E. Respecto a los desafíos internos asociados a SAJ, la CAJRM realizó la implantación del sistema en el Centro de Víctimas (CAVI) de la Granja, Unidad de Víctimas (UVI) de La Pintana, UVI El Bosque, CAVI Rancagua, CAVI Talca y CAVI Magallanes, entre los meses de mayo y julio del presente. Asimismo, se realizará la implementación de Oficina de Litigación durante el mes de octubre del 2017.

En función de lo avanzado, se estima que, al término del presente año, el sistema SAJ estará en uso en al menos 118 Oficinas y Centros de Atención, dando cobertura a las 4 Líneas de Atención de nuestra Corporación. De las 118 Unidades, 96 corresponden a la CAJMETRO, 5 a CAJVAL, 8 a CAJTA y 9 a CAJBIO.

META N°2. SEGUNDA ETAPA DEL ESTUDIO DE CARGAS DE TRABAJO Y PROPUESTA DE ESCALA DE REMUNERACIONES

En ambas líneas, se trata de submetas de continuidad del trabajo realizado en el 2016. El equipo técnico gestor, conformado por representantes de las Corporaciones de Asistencia Judicial y la Federación de Funcionarios de las Corporaciones de Asistencia Judicial (FENADAJ), ha definido en conjunto el plan de trabajo para el curso de las actividades del 2017.

¹ No obstante lo señalado, la certificación final del cumplimiento de todas las actividades, es realizada por el Departamento de Asistencia Jurídica del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos al término del año 2017.

ESTADO DE AVANCE METAS DE GESTIÓN

ASOCIADAS AL CONVENIO DE DESEMPEÑO 2017

CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL, REGIÓN METROPOLITANA

2.1. ESTUDIO CARGAS DE TRABAJO

El objetivo es diagnosticar la carga laboral que registran los funcionarios a nivel de las 4 Corporaciones, en cargos asociados a la línea de Servicio, a fin de obtener información que permita establecer el tiempo asignado al cumplimiento de sus actividades. Asimismo, un acercamiento respecto de las brechas existentes entre cargos, y establecimiento de estándares por cada cargo, como una variable más de análisis para la toma de decisiones en materia de gestión.

Para tal efecto, durante el año 2016 se trabajó en el desarrollo de una propuesta de metodología de estudio de cargas laborales y en el diseño de instrumento de levantamiento de la información.

Dada la envergadura del estudio, para el año 2017 la mesa técnica, determinó la implementación de éste en Centros Pilotos, pertenecientes a la línea de atención de los Centros de Atención Jurídico Social (CAJS)². En este marco, se definieron las siguientes Fases de trabajo.

- A. Perfeccionamiento de la metodología e instrumentos de levantamiento de la información. Actividad reportada por esta Corporación al DAJ³ con fecha *30 de abril del 2017*.
- B. Aplicación del Pretest en terreno, a fin de detectar el ajuste del instrumento de levantamiento de información de cargas laborales. El proceso fue realizado en los Centros de Quinta Normal y Rancagua, dentro del plazo estipulado en Pauta de Metas de Gestión, correspondiente al *30 de junio del 2017*.
- C. Realización del trabajo de campo, asociado al levantamiento de la información en terreno en la totalidad de los centros Pilotos definidos. El proceso se está llevando a cabo actualmente, por parte de las Direcciones Regionales de la CAJ R.M.; el plazo de ejecución es el *15 de octubre del 2017*.
- D. Sistematización y generación del análisis relativo a los resultados generados en el levantamiento de información en terreno.

² La CAJRM comprometió la realización del estudio en la Región Metropolitana: Quinta Normal, Puente Alto, San Joaquín, Talagante y Renca.

Región de O'Higgins: Rancagua, San Fernando, Santa Cruz.
Región del Maule: Talca, Licantén, Curicó, Constitución.

El plazo para finalizar la actividad corresponde al *30 de noviembre del 2017*.

- E. Elaboración del informe final que contenga los resultados del estudio, brechas existentes, y acercamiento de estándares de carga laboral recomendados.

El plazo para enviar el Informe Final al DAJ es el *18 de enero del 2018*.

2.2. ESCALA DE REMUNERACIONES

Durante el año 2016 se trabajó en desarrollar un estudio a la dotación funcionaria de las Corporaciones de Asistencia Judicial, el cual contempló en una primera etapa, realizar un diagnóstico comparativo entre cada una de ellas. Producto de dicho proceso, se relevaron los puntos críticos a ser desarrollados en el presente periodo.

En vista de la extensión del trabajo, se clasificó la dotación de funcionarios de las Corporaciones en dos Grupos: Cargos de la línea de Servicio (centros y Oficinas de Atención), denominado *Gestión*, y el segundo, inscrito a las Unidades de Soporte (Direcciones Regionales y Departamentos). El plan de trabajo del 2017, contempla el análisis y propuesta del Grupo denominado *Gestión*. En este escenario, se definieron las siguientes etapas:

- A. Consolidación de la nómina de dotación financiada con fecha de corte al 30 de abril del 2017. Información remitida por la CAJ RM a la mesa técnica con fecha *02 de mayo 2017*.
- B. Levantamiento de los perfiles de cargo asociados al grupo *Gestión*. Proceso finalizado y reportado con *fecha 30 de junio del 2017*. La construcción de los perfiles de cargo del área de Servicio de la CAJMETRO, se realizó en forma colaborativa entre el Departamento de Recursos Humanos y Asociaciones de Funcionarios de la CAJ RM.
- C. Análisis de los perfiles levantados en etapa anterior del grupo *Gestión*. Para tal efecto, se constituyeron comisiones de compuestas por representantes de

Región de Magallanes: Punta Arenas.

³ Departamento de Asistencia Jurídica del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Corresponde a la contraparte técnica de las Corporaciones en lo relativo a gestión de Metas de Gestión.

ESTADO DE AVANCE METAS DE GESTIÓN

ASOCIADAS AL CONVENIO DE DESEMPEÑO 2017

CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL, REGIÓN METROPOLITANA

FENADAJ y las Corporaciones. Dicho análisis fue presentando el *31 de agosto del 2017*.

- D. Generación del análisis y hallazgos en relación a las brechas conforme a los grupos definidos por estamento y profesión. Dicha actividad debe ser reportada el próximo *30 de octubre*.
- E. Elaboración de una propuesta de Escala de Remuneraciones del Grupo Gestión, que establezca las necesidades presupuestarias para su implementación, de manera conjunta entre las Corporaciones de Asistencia Judicial y la FENADAJ. La fecha límite para la consolidación de esta actividad es el *30 de noviembre del 2017*.
- F. Presentación de informe final que dé cumplimiento a lo establecida en el objetivo general del Plan de trabajo. Plazo *18 de enero del 2018*.

METAS ASOCIADAS AL COMPONENTE DE ASIGNACIÓN POR DESEMPEÑO

META N°3: ENTREGAR INFORMACIÓN ESTADÍSTICA Y ACTIVIDADES RELEVANTES, JUNTO CON LA EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

La CAJ R.M. ha remitido los reportes mensuales en materia de Actividades de Difusión de Derechos y Estadística Institucional, asociada a la gestión de los casos y causas de las líneas de los Centro de Atención Jurídico Social (CAJS), Oficinas de Defensa Laboral (ODL), Centros de Atención de Víctimas (CAVI) y Centros de Mediación (CMED), de acuerdo a los formatos y fechas establecidas en Pauta de Metas de Gestión. De igual manera, los informes de Gestión financiera y de Ejecución Presupuestaria.

META N°4. CUMPLIR CON LAS METAS DEFINIDAS PARA LOS INDICADORES DEL SIG

Las sub metas contempladas en los indicadores del SIG del presente reporte, son los siguientes:

4.1. MANTENER Y/O MEJORAR LA COBERTURA DE LOS SERVICIOS BRINDADOS Y MEJORAR LA PROFESIONALIZACIÓN

⁴ Orientación e Información.

⁵ Solución Colaborativa de Conflictos.

⁶ Indicador refiere a medición de la profesionalización del servicio.

El objetivo es monitorear la cobertura de la CAJ RM hacia nuestros usuarios, en aquellos componentes de servicio claves y relacionados con la Misión Institucional.

Mensualmente, se reportan a las Direcciones Regionales y Departamentos los resultados en materia de cobertura, a fin de socializar con los integrantes de la Institución y de generar las acciones orientadas a dar cumplimiento a los estándares y metas definidas. Los resultados de la medición acumulada de los indicadores de cobertura, al cierre del mes de agosto del 2017, son los siguientes:

N°	Indicador	Meta	Resultados cierre a Agosto 2017	
			Variación	% Cumplimiento
1	% de variación de casos ingresados a OI ⁴ , en relación al año 2016.	90%–100%	-7,29%	92,7%
2	% de variación de casos ingresados a SCC ⁵ , en relación al año 2016.	90%–100%	4,83%	104,8%
3	% de variación causas ingresadas a Tribunales de Justicia, en relación al año 2016.	Medir	-0,82%	99,2%
4	% Audiencias en materia de familia en la que comparecen abogados, en relación al total de audiencias en materia de familia asistidas.	≥ 70%	No aplica ⁶	84,39%
5	Promedio de actividades comunitarias de promoción de derechos realizadas por los CAVIS	≥ 4	6	150%
6	Promedio de actividades comunitarias ⁷ de promoción de derechos realizadas por los CAJS, CMED y ODL.	≥ 4	4	100%

⁷ No se contabilizan para efectos del indicador las reuniones de coordinación, la entrega de volantes u otra actividad exclusivamente publicitaria.

ESTADO DE AVANCE METAS DE GESTIÓN

ASOCIADAS AL CONVENIO DE DESEMPEÑO 2017

CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL, REGIÓN METROPOLITANA

4.2. MEDIR INDICADORES DE RESULTADO Y CALIDAD

El objetivo de esta parrilla de indicadores, es monitorear los tiempo promedios de duración de casos y causas, en un grupo determinado de centros Pilotos⁸, de acuerdo al siguiente detalle:

- Tiempos promedios de duración de los casos terminados de SCC, realizados en los CAJS y CMED.
- Los Tiempos promedios de duración de las causas terminadas en los CAJS y ODL.
- Tiempos promedios de la duración de los casos CAVI con Egreso Integral.
- Tiempos promedios de espera entre agendamiento y atención efectiva de Orientación e Información (CAJS).

Los resultados de la medición del periodo contemplado entre abril a junio del 2017 de los Indicadores de resultado y calidad, son los siguientes:

N°	Indicador	Tipo Centro	Ámbito	Tiempo promedio de duración en días ⁹
1	Tiempo promedio de duración de las causas terminadas.	CAJS	Familia	223
			Civil	575
		ODL	Declarativa	113
			Cobranza	727
2	Tiempo promedio de duración de casos terminados de Solución Colaborativa de Conflictos (SCC).	CAJS	RAC	18
		CMED	Mediación	24
3	Tiempo promedio de espera	CAJS	No aplica	12

⁸ Pilotos Centros CAJS:

RM: Puente Alto, La Florida, Quinta Normal, San Joaquín, Talagante, Renca, Oficina Civil Santiago, Oficina Familia San Miguel, Oficina Familia Santiago.

VI: Rancagua, San Fernando, Santa Cruz.

VII: Talca, Licantén, Constitución, Curicó.

XII: Pta. Arenas.

	agendamiento y atención OI.			
4	Tiempo promedio de la duración de los casos CAVI con Egreso Integral.	CAVI	Egreso Integral	661

La medición de los Indicadores de resultados y calidad, se realiza en forma trimestral, entre los meses de abril a junio, julio y septiembre, octubre y diciembre; posteriormente es reportada al DAJ y Direcciones Regionales de la CAJ R.M.

Lo anterior, como información de valor para facilitar y orientar la labor de las Dirección Regionales, en orden a detectar nudos críticos en la gestión, junto con determinar acciones de mejora en conjunto con los Centros Piloto, orientadas a mejorar el servicio brindado a nuestros usuarios.

4.3. MEDICIÓN DE UN INDICADOR A NIVEL DE PROPÓSITO QUE DE CUENTA DEL SEGUIMIENTO A LOS ACUERDOS Y RESULTADOS FAVORABLES EN SCC Y LINEA JUDICIAL.

El objetivo es medir la sostenibilidad de los acuerdos en la línea de SCC generados en los CAJS y CMED y de las causas terminadas favorablemente, cuya tramitación se realizó en los CAJS y ODL.

Para tal efecto, se realizan mediciones semestrales de casos y causas terminados con un año de anterioridad, encuestando en forma telefónica a los usuarios¹⁰. En la línea de patrocinio judicial, se midieron las primeras 5 causas terminadas, en todos los CAJS Y ODL. Respecto de la línea de SCC, el 25% de los casos terminados en la línea, a nivel de CAJS y CMED.

Pilotos CMED: CMED Santiago, CMED Rancagua, CMED Talca, CMED Magallanes.

Pilotos ODL: Santiago, San Bernardo, Talca, Punta Arenas.

Pilotos CAVIS: Santiago, La Granja, Talca, Punta Arenas.

⁹ Correspondiente a días corridos.

¹⁰ Encuesta realizada por el Departamento de Atenciones y Participación Ciudadana de la CAJRM; a través de su servicio de atención No Presencial.

ESTADO DE AVANCE METAS DE GESTIÓN

ASOCIADAS AL CONVENIO DE DESEMPEÑO 2017

CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL, REGIÓN METROPOLITANA

El 17 de julio del presente¹¹, se envió al Ministerio de Justicia y DD.HH. el primer informe, el cual contiene una muestra de usuarios efectivamente encuestados de 805 casos/causas, de los cuales 355 corresponden a la línea judicial y 450 a la línea de SCC. De igual manera, se reportó la información a las Direcciones Regionales, a objeto de que éstas generen el análisis de los resultados, como una variable a considerar dentro del diseño de la estrategia de servicio a nivel Regional, socialicen los resultados con los Centros a cargo y determinen acciones a realizar a nivel local en aquellos casos en que se estime conveniente.

Como valor agregado, se relevó información sobre percepción de la calidad del servicio, a nivel de Regional y Centros de Atención.

Los resultados de la primera medición semestral 2017, sobre la sostenibilidad de los acuerdos y sentencias, a nivel institucional son los siguientes:

Resultado institucional	Nivel de cumplimiento de Sentencia o Acuerdo				
	Total	Parcial	Indiferente	Poco	Nada
Total General	71,4%	11,7%	3,2%	2,5%	11,2%

A nivel desagregado por línea y sublínea es el siguiente:

Resultado Línea	Cumplimiento Acuerdo o Sentencia Total	Total encuestas	% del total (indicador)
Encuesta Judicial CAJS	213	290	73,4%
Encuesta judicial ODL	38	65	58,5%
Total Judicial	251	355	70,7%
Encuesta Mediación	92	128	71,9%
Encuesta CAJS	232	322	72,0%

¹¹ El segundo reporte, debe ser enviado al DAJ con fecha 18 de enero del 2018.

Total SCC	324	450	72,0%
Total general	575	805	71,4%

4.4. MEDICIÓN DE LOS CASOS TERMINADOS EN ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN (OI), SUFICIENTEMENTE INFORMADOS.

El objetivo de este indicador es medir los casos OI que terminan "Suficientemente Informados" en relación al total de casos OI terminados en el periodo de medición. De acuerdo a los resultados del trimestre abril a junio de 2017, los resultados del indicador son los siguientes:

Tipo Término OI	N° Casos Terminados OI	% del total
Suficientemente informado y no requiere servicio especializado	5.256	55,4%
Total	9.481	100%

A nivel desagregado por tipo de término de casos OI, es el siguiente:

Tipo Término OI	N° Casos Terminados OI	% del total
Cierre Entrevista CSE ¹²	654	6,9%
Cierre Entrevista Judicial	1.185	12,5%
Derivación Mediación CAJ	25	0,3%
Derivación Mediación Lic.	453	4,8%
Derivado a otro servicio	527	5,6%
Suficientemente informado y no requiere servicio especializado	5.256	55,4%
Usuario presenta caso no viable para ser patrocinado	1.016	10,7%
Usuario sobre calificado para patrocinio	365	3,8%
Total	9.481	100%

¹² Calificación Socioeconómica.