



FLACSO – CHILE
UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
MAGÍSTER EN POLÍTICA Y GOBIERNO

PERCEPCIONES DE LOS ACTORES DE LA
REGIÓN METROPOLITANA SOBRE EL PROCESO DE
REFORMA AL SISTEMA DE ACCESO A LA JUSTICIA

Profesor Guía:

Sra. Marianela Armijo Quintana.

Alumno:

Sr. Simón Barschak Brunman.

- Marzo 2007 -

A Felipe, Lorena, María José y Tere.

Un especial agradecimiento por haber destinado amablemente parte de su tiempo, a responder a las preguntas que les formulé, sin prisas ni interrupciones. Por sus aportes, ayuda e infinita colaboración.

ÍNDICE

	Página
Introducción	6
Hipótesis de Trabajo	13
Pregunta de Investigación	14
Objetivo General y Específicos	15
Antecedentes	16
Diagnóstico	38
Marco Teórico	42
Marco Metodológico	71
Enfoque y Procedimientos Éticos	84
Análisis de Resultados	85
Propuesta de Modernización	97
Asistencia Jurídica en Iberoamérica	129
Conclusiones	151
Bibliografía	158
Anexo	167

La democracia deliberativa comprende tres puntos cardinales para su existencia y desarrollo. “El primero, es que ella incluye la idea de razón pública. El segundo, es que ella exige como marco general para su ejercicio las instituciones de la democracia constitucional. El tercero, es que los ciudadanos democráticos tienen el deber de conocer y seguir a la razón pública e intentar realizar su ideal, ya que se encuentran revestidos de derechos políticos que los habilita a participar en la esfera pública”¹.

Entonces, la razón pública sería una característica esencial de toda sociedad políticamente organizada. Ésta aparece en la obra de John Rawls, como una característica fundamental de una sociedad bien ordenada, o sea, aquella regulada por una concepción política de la justicia. Viniendo a fortalecer normativamente la figura del ciudadano ante las instituciones democráticas, las cuales tienen como objetivo el resguardo del bien común.

La propuesta de Rawls “reformula la teoría del contrato social, entiendo que las normas de equidad se alcanzan mediante el concurso de los ciudadanos, los cuales deciden sobre los principios por los cuales las instituciones sociales reparten los derechos y obligaciones básicas, que determinan las ventajas derivadas de la cooperación social. Siendo menester que los ciudadanos cuenten con iguales derechos y obligaciones”.²

Rawls quiere reivindicar la idea de justicia como equidad, analizando el comportamiento de las instituciones sociales, más que el de las personas como seres individuales.

¹ Ver Oscar Godoy Arcaya en: Ensayo “Democracia Y Razón Pública En Torno A John Rawls” www.plataforma.uchile.cl/fb/cursos_trans/etica/unidad1/tema05_A/doc/Rawls.pdf - Pág. 61.

² Gorka Etcheberría crítica esta postura argumentando lo siguiente “Rawls pone a los ciudadanos bajo un velo de ignorancia (no saber cuál será su puesto en la sociedad, ni sus capacidades) para que elijan los principios de justicia correctos (o lo que él entiende como tal) sin estar tentados de escoger los principios que más les benefician optando por aquellos adecuados para el bien común”. Lo que hace que finalmente disponga a los ciudadanos como simples jugadores. Por último expone que “Rawls recoge la idea kantiana de que el hombre es un fin y no un medio para ser utilizado en beneficio de los demás, su teoría dista bastante de ser coherente con esa idea”.

Así, los principios Rawlsianos³ son: de iguales libertades “cada persona ha de tener un derecho igual al más amplio sistema total de libertades básicas, compatible con un sistema similar de libertad para todos”; “y de que las desigualdades (sociales y económicas) tienen que organizarse de modo tal que satisfagan dos condiciones para que sean legítimas: por una parte, el principio de justa igualdad de oportunidades; y por el otro, el principio de diferencia”.⁴

Rawls sabe que la injusticia rompe a la comunidad y la fragmenta, que la divide en clases de diversa categoría de ciudadanos. Por esto, sitúa su análisis teórico dentro del concepto mismo de una ciudadanía igualmente libre.

Por ello, los tres puntos más destacados de su filosofía política son: El primer principio de justicia, el que aún teniendo primacía sobre los demás es complementado por ellos. El segundo principio, intentaría dar contenido material a los derechos básicos de libertad. Excluyéndose expresamente el derecho de propiedad privada de los medios de producción de su catálogo de derechos y libertades básicos. E incorporándose a su primer principio de justicia, un tercer principio, relacionado con el valor equitativo de la libertad política. Mediante esta nueva exigencia pretende hacer frente a la amenaza aparejada a la desigual distribución del ingreso y la riqueza que afecta las libertades ciudadanía equitativa.

³ Ver Pablo Salvat en: Ensayo “De La Justicia Como Equidad Rawlsiana Y El Orden Económico Chileno: ¿De La Igualdad Hacemos Tabla Rasa?”. Punta de Tralca, mayo del 2004. Pág. 8.
www.etica.uahurtado.cl/publicaciones/articulos/john_rawls.pdf

⁴ Ambos intentan resolver el problema crucial del justo equilibrio entre el azar y la responsabilidad de los individuos.

La sociedad ideal rawlsiana no estaría más allá de la justicia, pero sí que sería una sociedad más libre e igualitaria (con igualdad de oportunidades y una equitativa distribución de ingresos y riqueza), en la que todos tendríamos una identidad cívico-política. En la cual todos nos reconoceríamos como ciudadanos igualmente libres, miembros de una comunidad entendida como un sistema de cooperación social. Porque la construcción de una ética de mínimos normativos en este ámbito de la vida en común, debe tener como pilar el valor de la igualdad.

Por lo anterior, una eventual utilidad en un accionar ético de instituciones públicas, sería que el principio de igualdad de oportunidades abrace la idea de acceso a la justicia. Debido a que una sociedad ordenada, sería aquella en que sus instituciones básicas encarnan los principios de justicia, siendo sus jugadores capaces de sustentarse en ellos, entregando sustentamiento a las instituciones sociales.

INTRODUCCIÓN

El “Acceso a la Justicia”⁵, principio esencial de todo “sistema jurídico”⁶, implica que los ciudadanos puedan ejercer sus derechos y dar solución a sus conflictos en forma eficiente y oportuna. Este concepto presenta una visión amplia de la administración de justicia, que entiende que las ofertas de servicios incluyen, además de la “solución jurisdiccional”⁷ de tutela preferentemente estatal, la prevención de conflictos, la promoción de los derechos y la resolución colaborativa de éstos.

A pesar de los avances que se han realizado en Chile en el ámbito del acceso a la justicia, todavía se percibe la necesidad de fortalecer su incorporación en las políticas orientadas a la modernización del Estado. En el juicio ciudadano permanece la evaluación de que la justicia es lenta, discriminatoria y lejana.

Desde la vuelta a la democracia en la década de los noventa, se han impulsado una serie de políticas públicas destinadas a la implementación de reformas para hacer realidad el ejercicio de los derechos de las personas, especialmente en el área penal y el área de familia.

En la temática del acceso a la justicia se han impulsado aspectos innovadores en la prevención de conflictos y difusión de derechos y deberes ciudadanos, como también, se han creado proyectos de atención jurídico-social, como el modelo de intervención impulsado por el Ministerio de Justicia, a través del Programa de Asistencia Jurídica

⁵ El Acceso a la Justicia, principio esencial de todo sistema jurídico, implica que los ciudadanos puedan ejercer sus derechos y dar solución a sus conflictos en forma eficiente y oportuna. Este concepto presenta una visión amplia de la administración de justicia, que entiende que las ofertas de servicios incluyen, además de la solución judicial de tutela, la prevención de conflictos, la promoción de los derechos y la solución colaborativa de conflictos.

⁶ Sistema de normas legales conectadas lógicamente entre sí, de tal forma que las normas especiales deban pensarse como derivadas de normas generales.

⁷ Se obtiene mediante la dictación de una sentencia por parte de un Tribunal de Justicia.

“Acceso a la Justicia”. Pero todavía falta para que las personas de escasos recursos puedan insertarse de mejor manera en el sistema legal.

Debido a que no se puede perder de vista a la hora de diseñar una política pública, que el acceso a la justicia hay que entenderlo como la posibilidad que debe tener toda persona de contar con una solución a su problema jurídico. Sin importar si ese resultado proviene de una oferta estatal o privada, pero en la cual prime la calidad.

Para lo cual se debe gestionar una política pública a través de la demanda, es decir, desde las necesidades de aquellos que acceden al servicio. Tomando en consideración, el continuo cambio en el que se encuentra inmerso su contexto social y cultural.

Para diseñar esta política pública, la propuesta del “Foro”⁸ se ha organizado en tres grandes áreas: la ampliación de la cobertura estatal; el fortalecimiento y reconocimiento de mecanismos sociales, innovativos, comunitarios y no tradicionales para la solución de conflictos; y, políticas especiales dirigidas a grupos que están en particular desventaja, es decir, grupos vulnerables.

Por lo que se ha debido transformar el tradicional concepto de políticas públicas sobre acceso a la justicia, las cuales han tenido una perspectiva estrictamente legal o judicial. Estimando conveniente ampliar su enfoque a un conjunto de mecanismos, que coordinados por la autoridad pública, permitan ofrecer una forma de solución más integral y satisfactoria. Mediante el reconocimiento institucional de formas no tradicionales, estimándose que para ello debe contarse con el esfuerzo conjunto de públicos, privados y de toda la ciudadanía.

⁸ I Foro Iberoamericano de Justicia, 2005.

La mayoría de los programas de gestión enmarcados dentro de la categoría asistencialista, tienen dificultades para convertirse en políticas públicas generalizadas e institucionalizadas. Esto radica, tanto en factores internos, como falta de planificación, evaluación y recursos de continuidad, como en factores externos dados por la ausencia de estos temas en las prioridades de la agenda pública que puedan otorgarle sustentabilidad. Por lo que el desafío consiste en cambiar este paradigma, diseñando políticas de acceso a la justicia capaces de revertir esta situación.

“Una política social que no se conforme con ofrecerle a los pobres paquetes básicos o mínimos que sin duda le ayudan, pero que lo siguen manteniendo en la marginalidad. Una política social que aspira, no sólo a la sobrevivencia y a satisfacer las necesidades mínimas, sino al desarrollo de las potencialidades humanas y a una cultura de derechos y de respeto”. En este punto vale la pena oír y aprender la lección que nos enseñan los pobres a través del libro “Voices of the Poor”, de Deepa Narayan.⁹

Por lo anteriormente expuesto y desde la perspectiva del proceso de reforma y modernización del Estado, la presente investigación tiene por objeto, conocer las percepciones acerca de las “buenas prácticas”¹⁰ que los actores de la asistencia jurídica de la Región Metropolitana estimen imprescindibles incluir en un modelo de administración de justicia. Comparando su correspondencia con el diseño de una nueva política, plasmada en un anteproyecto de ley.

⁹ Ver en:
web.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/BANCOMUNDIAL/NEWSSPANISH/0,,contentMDK:20046444~pagePK:64257043~piPK:437376~theSitePK:1074568,00.html

¹⁰ Su definición y consecuente explicación se encontrará durante el avance de esta investigación.

El acceso a la justicia, derecho reconocido en nuestra Carta Fundamental, se encuentra nuevamente en el centro del debate, por efecto de su reconocimiento como un “derecho humano de tercera generación”¹¹. Este derecho tiende a aliviar una de las expresiones más dramáticas de la pobreza exigiendo, en su concreción, que no sólo se proporcione una asistencia judicial que garantice un debido proceso por la vía de la igualdad de las partes en el ejercicio de sus derechos. Sino que además, entregue un servicio formativo que permita al cliente/usuario adquirir el conocimiento jurídico necesario para comprender el alcance de sus derechos. Permitiendo a cada ciudadano ser capaz de adoptar decisiones informadas y responsables en aquellos temas que le afecten.

Este nuevo enfoque de resignificación del concepto de acceso a la justicia se recoge en la misión institucional de las Corporaciones de Asistencia Judicial, que integran el sistema público de asistencia jurídica. Servicio público que ha asumido el rol social de contribuir a la superación de la pobreza y al logro de equidad social, mediante la entrega de una administración de justicia accesible e igualitaria.

La Corporación de Asistencia Judicial es el organismo público chileno encargado de proporcionar asistencia jurídica gratuita a personas de escasos recursos. Proporcionando, también, los medios para que los egresados de derecho realicen su práctica profesional.

De esta forma, el Estado entrega a la Corporación de Asistencia Judicial la responsabilidad de dar cumplimiento al mandato contenido en la Constitución Política de la República que, en su artículo diecinueve inciso tercero, garantiza a toda persona la igual protección de la ley en el ejercicio de sus derechos. Señalando que “toda persona tiene derecho a defensa”; y, que “la ley arbitrará los medios para otorgar asesoramiento y defensa jurídica a quienes no puedan procurárselos por sí mismos”.

¹¹ Aquellos relacionados con la Declaración Universal de Derechos Humanos, que se generan a partir del desarrollo científico y tecnológico.

Un acceso a la justicia en las condiciones antes referidas contribuye a la democratización, a la institucionalización y redefinición de la relación entre Estado y Sociedad. Garantizando la legitimidad estatal ante la ciudadanía. Es más que la posibilidad de acudir a tribunales, es también una obligación del Estado, a efectos de generar las condiciones adecuadas para concretizar tal derecho.

En los últimos años el concepto de acceso a la justicia se ha ampliado, entendiendo la igual protección de los derechos ciudadanos como una noción que no se restringe únicamente a su adecuado ejercicio ante los Tribunales de Justicia. Sino también, a la prevención y promoción de derechos, la solución alternativa de conflictos, la atención integral a víctimas, la orientación e información, entre otros.

Al encontrarnos frente a grandes transformaciones en el ámbito del derecho, es indispensable revertir la tendencia histórica a la postergación del acceso a la justicia. Asignándole el protagonismo que éste requiere. Sólo así llegaremos a ser un país moderno, donde la justicia sea un bien para todos alcanzable.

Es así como el año dos mil cinco el Ministerio de Justicia, en conjunto con el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), llevo a cabo el I Foro Iberoamericano de Acceso a la Justicia. Aportando buenas prácticas y experiencias interesantes para mejorar las políticas de asistencia jurídica en Chile y en el resto de Iberoamérica.

Del Foro se obtuvieron las herramientas necesarias para diseñar un anteproyecto de ley que crea una nueva institucionalidad “El Servicio Nacional de Promoción y Acceso a la Justicia”. Que vendría a reemplazar a la Corporación de Asistencia Judicial en la tarea de contribuir con el principio democrático de igualdad ante la ley.

Actualmente, el Ministerio de Justicia elaboró un “anteproyecto de ley”¹² para dotar a Chile de un nuevo Sistema Nacional de Asistencia Jurídica. Que provea de un servicio jurídico y social de calidad a la población de escasos recursos.

El foco del proyecto tiene por finalidad propender a la producción de estudios y diagnósticos sobre acceso a la justicia en los países iberoamericanos, la recopilación de buenas prácticas en esta materia y al desarrollo de metodologías innovadoras para su aplicación.

Además de instalar el tema en la opinión pública, el Foro introdujo la necesidad de incorporar las buenas prácticas a la asistencia jurídica, mediante el estudio de experiencias relevantes que podrían mejorar las políticas de acceso a la justicia. Como por ejemplo, el análisis acerca de la profesionalización del servicio, ya que en la actualidad el usuario es atendido en una gran proporción, por egresados de la carrera de derecho que realizan su práctica profesional durante seis meses.

Las buenas prácticas son “aquellas experiencias insertas o relacionadas con el ámbito jurídico, públicas o privadas, que estén desarrollándose actualmente o que hayan terminado su ejecución de manera satisfactoria. Desde un punto de vista conceptual, se considerará buenas prácticas, a aquellas experiencias que incorporen o hayan incorporado elementos de calidad, innovación y participación, como ejes transversales de su acción”.¹³

¹² El anteproyecto de Ley se encuentra en las dependencias del Ministerio de Justicia, sin realizarse ninguna gestión relativa a su tramitación, discusión y aprobación en el Congreso Nacional. Además, de acuerdo a la información recolectada a través de las entrevistas realizadas se deja entrever que el Gobierno de turno no dará prioridad a la aplicación e introducción de mecanismos relativos a las buenas prácticas en el actual sistema de asistencia jurídica. Como tampoco, se contempla una posible reforma sustancial del Sistema.

¹³ PNUD. “Manual De Buenas Prácticas”. Ministerio de Justicia. Chile, 2005. Pág. 13 a 15.

Así luego de un prometedor impulso, la autoridad pública se ha comprometido con el desafío de mejorar la calidad del servicio de acceso a la justicia, concretando un anteproyecto de ley que creará una nueva institucionalidad. No obstante, si no se recogieran las opiniones de los actores que han trabajado el área de la asistencia jurídica, podría suceder que este nuevo sistema no cuente con los elementos fundamentales que debería contener un modelo basado en las buenas prácticas.

Esta investigación buscará conocer, a través del estudio apoyado por la metodología de análisis de las buenas prácticas. Cuáles serían los estándares operacionales que debería poseer un modelo de asistencia jurídica adscrito a los parámetros de la modernización de la función estatal, por parte de los actores insertos en el sistema.

Esto, con el objeto de determinar desde la percepción de los funcionarios de la Corporación de Asistencia Judicial RM, cuales son las buenas prácticas o técnicas insertas dentro del proceso de modernización del Estado que se estiman imprescindibles incluir en un modelo de asistencia jurídica. Pudiendo establecer el por qué de la necesidad de crear una nueva institucionalidad.

Sin embargo, debemos hacer el alcance que esta tesis no entenderá la definición de buenas prácticas en su sentido tradicional. Sino que entenderá como concepto de buenas prácticas en el acceso a la justicia, a “aquellos procesos que reúnen los requisitos y elementos suficientes para hacerlas participes del proceso de modernización de la función estatal, y no así, como la replica de experiencias exitosas implementadas por otras institucionalidades similares”.

HIPÓTESIS DE TRABAJO

El proceso de reforma del sistema de asistencia jurídica se está realizando sin considerar los estándares de buenas prácticas, que los funcionarios de la Corporación de Asistencia Judicial RM estiman imprescindibles para la instalación de un nuevo modelo organizacional. Esto, relacionado con que las buenas prácticas se refieren a los procesos que constituyen aspectos innovadores y probados para llegar a un buen resultado.

Con el objeto de determinar los ejes de acción, se analizará la visión sobre un posible cambio estructural que puedan percibir los funcionarios de la Corporación de Asistencia Judicial RM. Debido que son los que llevan a cabo la implementación de la actual política, con un alto grado de observancia de las necesidades reales que requiere el servicio.

Siendo capaces de reconocer, los parámetros que se estiman indispensables incluir en un modelo de asistencia jurídica que se encuentre adscrito a la modernización de la función estatal.

Buscando conocer el por qué de la necesidad de crear una nueva institucionalidad por parte de la autoridad pública. La cual, posiblemente otorgará un producto final similar al que actualmente se otorga. Proceso, el cual, es más complejo y dificultoso que solamente reformar la actual estructura organizacional.

Concretándose como producto final de esta investigación, el establecimiento de líneas generales para una propuesta de modernización y reforma del sistema. A través, de las percepciones recogidas por los actores de la asistencia jurídica.

PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Cuáles son las percepciones de los funcionarios de la Corporación de Asistencia Judicial RM frente al proceso de reforma al sistema de acceso a la justicia? ¿Existe correspondencia entre el enfoque de esa percepción y el diseño del anteproyecto?

¿Es posible por medio del análisis de los procesos internos de la Corporación de Asistencia Judicial RM, desarrollar un diagnóstico de sus fortalezas y debilidades? ¿Este estudio permitirá formular un proyecto de modernización del sistema?

OBJETIVO GENERAL

Conocer las percepciones de los funcionarios de la Corporación de Asistencia Judicial RM, acerca del proceso de reforma del sistema de acceso a la justicia en el marco de las buenas prácticas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Identificar y describir la percepción que tienen los funcionarios de la Corporación de Asistencia Judicial RM, acerca del proceso de reforma del sistema de acceso a la justicia.
2. Conocer los principios teóricos concebidos por los diseñadores para fundamentar el anteproyecto de ley que reformula el sistema de acceso a la justicia.
3. Comparar la percepción, expectativas y demandas relativas al proceso de reformulación del sistema de acceso a la justicia, entre los funcionarios de la Corporación de Asistencia Judicial RM y los diseñadores de la nueva política pública.
4. Identificar los estándares operacionales que debería poseer un modelo de asistencia jurídica adscrito a los parámetros de la modernización del Estado.
5. Conocer cuales serían los instrumentos y herramientas apropiadas para la generación de una propuesta de modernización del sistema de acceso a la justicia.

ANTECEDENTES

La Corporación de Asistencia Judicial es una entidad de derecho público, con personalidad jurídica, patrimonio propio y sin fines de lucro.

Su misión se encuentra fijada por la Ley N° 17.995 de 1981 y sus Estatutos se traducen en dos aspectos esenciales:

1. Proporcionar asistencia judicial y/o jurídica gratuita a personas de escasos recursos.
2. Proporcionar los medios para efectuar la práctica profesional a los egresados de derecho.

De acuerdo a lo anterior, el objetivo estratégico institucional que se ha trazado es el “mejoramiento en la calidad del servicio”, esgrimiéndose para su desarrollo las siguientes metas institucionales:

- a) Habilitar a la ciudadanía en el ejercicio de los derechos y deberes ciudadanos. Promoviendo el acceso a los servicios institucionales y/o gubernamentales, a través del desarrollo de programas de difusión de materias jurídico – sociales;
- b) Potenciar los servicios de Resolución Alternativa de Conflictos, a través de su difusión a la población;
- c) Optimizar los servicios judiciales a través de la coordinación técnica de los Centros especializados, por medio de la utilización de un proceso d diagnóstico, seguimiento y supervisión;

d) Mejorar la entrega de información estadística, a través de la readecuación de formatos de información, supervisión técnica de registros y la implementación de un sistema estadístico y de primera atención.

Para avanzar en su cumplimiento se consideran, como ejes principales de intervención, promover el mejoramiento de la calidad; oportunidad de las prestaciones y servicios; habilitación de la ciudadanía para el ejercicio de sus derechos.

De esta forma, el Estado entrega a la Corporación de Asistencia Judicial la responsabilidad de dar cumplimiento al mandato contenido en la Constitución Política que, en su artículo 19 inciso 3º, que garantiza a la igual protección de la ley en el ejercicio de sus derechos.¹⁴

La labor de esta institución, entonces, contribuye al principio fundamental de toda democracia: la igualdad ante la ley. Una sociedad justa e igualitaria a la que todos aspiramos, se basa en el respeto a los derechos y deberes de las personas. Sin igualdad en el acceso efectivo al ámbito jurídico, el ejercicio de los derechos no tendría validez ni sustento.

“Esta relación también es fundamental para contribuir a la superación de la pobreza y al logro de equidad social, porque sin una administración de justicia accesible e igualitaria. La carencia y desigualdad de oportunidades tienden a aumentar en las sociedades”.¹⁵ (Ministro de Justicia Luís Bates del Gobierno de don Ricardo Lagos Escobar)

¹⁴ Constitución Política de la República de 1980. Sin perjuicio de lo anterior, la prestación de servicios institucionales se ha extendido al ámbito de la prevención de conflictos de connotación jurídica; la difusión de derechos y deberes; y, la resolución de conflictos a través de medios no adversariales.

¹⁵ Ver en www.pnud.cl/boletin/marzo2005/cont01.htm

Es así, que los servicios brindados por la Corporación de Asistencia Judicial se enmarcan en las siguientes acciones:

- Orientación e información.
- Resolución Alternativa de Conflictos.
- Patrocinio y Representación Judicial.
- Atención Integral a Víctimas.
- Formación de Postulantes.
- Prevención y Promoción de Derecho.

(Fuente: Corporación de Asistencia Judicial, 2006).

Los elementos que hemos descrito nos demuestran la importancia y centralidad de este servicio, como uno de los requerimientos básicos de la vida democrática.

Al respecto, se estima que debido a la relevancia que tiene el trabajo de atención y solución de las demandas de los usuarios, es importante adentrarse en un análisis que permita reflexionar sobre la manera en que actualmente se realiza la prestación de asistencia judicial. Estableciendo propuestas de modernización en los aspectos señalados, previo diagnóstico de la situación actual.

Consideraciones

El escenario de la asistencia jurídica se instala en Chile a comienzos de la década de los ochenta, con la dictación de la Ley N° 17.995, que crea las Corporaciones de Asistencia Judicial. A inicios de la década de los noventa, en un intento modernizador se crea en colaboración con la Unión Europea, el proyecto piloto del Ministerio de Justicia, Programa de Asistencia Jurídica “Acceso a la Justicia”.

De esta forma, el Estado entrega a la Corporación de Asistencia Judicial la responsabilidad de dar cumplimiento al mandato constitucional que garantiza a toda persona la igual protección de la ley en el ejercicio de sus derechos.

A continuación, se desarrollarán las ideas de los actores que en nuestro país han debatido sobre el tema de la asistencia jurídica.

Frente a la necesidad de fortalecer la democracia, más allá de un sistema político, el Gobierno de Chile a través del Ministerio de Justicia, impulsó una nueva institucionalidad. Generando cambios en las normas sustantivas propiamente tales y en la forma de ejercer los derechos consagrados en ellas. Adicionalmente, existe una trayectoria que rescata en el ámbito de la asistencia jurídica, y una propuesta actual sobre un nuevo sistema de acceso a la justicia.

A principios de los años noventa, en el proceso de recuperación de la democracia y con el objeto de mejorar este tipo de servicio, el Ministerio de Justicia, con el apoyo de la Comunidad Económica Europea, desarrolla un programa piloto llamado Programa de Asistencia Jurídica “Acceso a la Justicia” (PAJ)¹⁶. Este proyecto introdujo nuevas

¹⁶ Esta ha sido la única experiencia chilena comparable con el actual sistema de las Corporaciones de Asistencia Judicial, por lo anterior y con motivo de dar una mayor coherencia a la materia que se investiga, los ejes relacionados con el Programa de Asistencia Jurídica “Acceso a la Justicia”, se tratarán en profundidad en el capítulo sobre el desarrollo de la Asistencia Jurídica en Iberoamérica.

metodologías en la atención a usuarios, incorporando además de la representación judicial, la prevención de conflictos, la promoción de derechos y la “solución colaborativa de conflictos”¹⁷. Todo ello, con énfasis en la participación y calidad de la prestación. El Programa de Acceso a la Justicia, que comenzó como piloto, fue extendiéndose a distintas comunas del país, para finalmente, en el año dos mil, replicar estas buenas prácticas en las Corporaciones de Asistencia Judicial.

En cuanto a las “normas sustantivas”¹⁸, se han promovido profundas modificaciones en el último tiempo, tales como la reforma procesal penal, los nuevos estatutos jurídicos en materia de filiación, alimentos, delitos sexuales, violencia intrafamiliar, herencia, matrimonio civil, creación de juzgados de familia, reforma laboral y justicia juvenil. En el ámbito relativo al ejercicio de los derechos, el énfasis de las modificaciones se ha puesto en la promoción de derechos, prevención de conflictos y en la resolución alternativa de éstos.

Desde el año dos mil uno, la organización no gubernamental Corporación Formación Jurídica Para La Acción (FORJA), a través de la elaboración de un compendio de guías surgidas a partir de un diagnóstico generalizado de la serie de deficiencias que presenta el acceso a la justicia para los ciudadanos (especialmente para los de menos recursos), presenta una propuesta relacionada con las acciones ciudadanas, la superación de la pobreza y la vida en democracia.

La implementación de un nuevo sistema de acceso a la justicia es una oportunidad para que la ciudadanía y en especial, los grupos y sectores que lideran el mundo de la sociedad civil, se conviertan en protagonistas. Se trata también, de mejorar el propio sistema a través de una participación ciudadana responsable y colaborativa.

¹⁷ La Resolución Alternativa de Conflictos (RAC) es entendida como una forma de resolver conflictos al margen de los medios convencionales o por medio de instancias extrajudiciales.

¹⁸ Aquellas normas en las cuales se sustenta la esencia del sistema legal u ordenamiento jurídico.

Asumir de manera concreta y cotidiana el desarrollo de nuestros derechos, relacionados estrechamente al ámbito de la justicia, es un desafío. Por lo que se hace cada vez más indispensable la necesidad de reformar nuestros sistemas de administración de justicia, de manera que sean la base que sustente los avances políticos, económicos y sociales. Debido a que no puede hablarse de derechos ni de justicia, sin un conjunto de instituciones que protejan eficientemente y de manera imparcial a los ciudadanos.

La transformación del sistema de justicia más allá de todo ámbito, tiene como objetivo prioritario contribuir a la superación de la pobreza y las desigualdades. Por ello, se han reforzado las iniciativas tendientes a mejorar su acceso por parte de las personas de escasos recursos.

“Esta filosofía aprecia al ciudadano como sujeto de derechos y no como un mero beneficiario, es decir, se lo considera como un actor relevante del sistema. Concibiendo un Estado al servicio de las personas, capaz de adecuar su estructura organizacional y procedimientos de gestión para satisfacer las demandas de los ciudadanos”.¹⁹

Así es como, el Centro de Estudios y Asistencia Legislativa de la Universidad Católica de Valparaíso realizó una investigación cuyo objetivo general fue proponer un nuevo sistema nacional de asistencia jurídica, que facilitara el acceso a la justicia. Esta investigación comprendía en sus objetivos específicos, determinar el diseño organizacional del nuevo sistema nacional y elaborar un anteproyecto de ley que desarrolle el sistema que se pretende establecer. “Esta investigación no fue recepcionada por la autoridad, debido al alto costo económico que significaba su implementación”.²⁰

¹⁹ Arellano Jaime. “¿Se Protegen En Chile Los Derechos Ciudadanos?”. Ministerio de Justicia. Chile. 2002. Pág. 2 y 3.

²⁰ Implicaba un aumento en más de nueve veces del actual presupuesto de la Corporación de Asistencia Judicial.

No existe controversia, en torno a la obligatoriedad de que el Estado provea políticas públicas orientadas a facilitar el acceso a la justicia. Lo que plantea problema es la naturaleza de la obligación de la actividad estatal, en relación con las necesidades a las que tendrá que dar respuesta el sistema reformado.

Por el contrario, el enfoque de acceso a la justicia que promueve el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo no se agota en la contemplación de aspectos cuantitativos y/o cualitativos de los recursos judiciales, sino que lo entiende como un objetivo y un medio al mismo tiempo.

Siendo un fin en sí mismo, la transformación de los sistemas de justicia de mecanismos perpetuadores de la desigualdad a instancias de participación y empoderamiento, pasa por la adopción de una estrategia en materia de justicia asentada sobre tres pilares básicos: “ampliación de la cobertura estatal, incorporación al sistema de justicia de los mecanismos tradicionales y comunitarios de resolución de conflictos, y focalización de las políticas públicas en los grupos más vulnerables y desprotegidos de la sociedad”²¹.

El actual “Sistema de Asistencia Jurídica Gratuita”²², bajo la dependencia del Ministerio de Justicia, funciona desde mil novecientos ochenta y uno. Teniendo como base cuatro Corporaciones de Asistencia Judicial de carácter autónomo. Estas otorgan de forma paralela asistencia jurídica pública y gratuita a las personas de escasos recursos que la necesiten, proporcionando además, los medios para la realización de la práctica profesional de los egresados de la carrera de derecho.

²¹ PNUD. “La Democracia En América Latina. Hacia Una Democracia De Ciudadanas Y Ciudadanos. Informe De Desarrollo Humano”. Alfaguara S.A. Argentina. 2004. Pág. 52 y ss.

²² Serie de prestaciones, otorgadas por el Estado, que se le facilita a toda persona que acredita que no tiene recursos suficientes para litigar (disputar en un juicio), ya que son parte en uno o pretenden iniciarlo.

Sin perjuicio de los significativos avances logrados, aún prevalecen una serie de deficiencias en el sistema. Éstas dicen relación con:

- La organización de las instituciones;
- La normativa legal que las rigen;
- Los sistemas de financiamiento;
- La dependencia presupuestaria;
- La falta de autonomía en la gestión;
- La inexistencia de un escalafón funcionario;
- La disparidad en la remuneración de los funcionarios;
- La carencia de políticas de recursos humanos; y
- La no aplicabilidad de sistemas de planificación estratégica.

Por lo anterior, “el eje fundamental en la implementación de un nuevo modelo es la elaboración de una Ley de Asistencia Jurídica Gratuita, que reordene la institucionalidad existente según la política definida”.²³

Cada día más, las personas comprenden y reivindican su condición de sujetos de derecho y exigen que la “jurisdicción”²⁴ les reconozca tal calidad, por lo que crece exponencialmente la demanda de justicia y su asesoría técnica. “Esto debiese constituir un motivo de orgullo para el país, porque representa un poderoso indicador de democracia. Pero la realidad es que la Corporación de Asistencia Judicial no da abasto para cubrir, ni siquiera en una mínima parte, los requerimientos de los ciudadanos carentes de medios para contratar un abogado”.²⁵

²³ Laiseca Fernando. “Radiografía De La Asistencia Jurídica”. Universidad Adolfo Ibáñez. Chile. 29 de junio de 2004. Ver en www.uai.cl/p4_home/site/pags/20040701121437.html

²⁴ La jurisdicción es la potestad derivada de la soberanía del Estado, relativa a la aplicación del derecho en el caso concreto. Resolviendo de modo definitivo e irrevocable la controversia, que es ejercida en forma exclusiva por los tribunales de justicia integrados por jueces autónomos e independientes.

²⁵ Información obtenida en base a los Informes de Gestión Anual de la Corporación de Asistencia Judicial RM.

“La temática del acceso a la justicia sigue pendiente en Chile, y el éxito de la Defensoría Penal Pública debería servir de ejemplo para ver qué hacemos y plantearse a futuro el tema de una defensoría jurídica. Para que la asistencia legal a los más pobres pueda ser extendida al ámbito de la justicia civil, de familia y laboral. Sin embargo, la idea de una defensa pública más integrada requiere de la inversión del Estado”²⁶.

El Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo con el objeto de alcanzar la meta de reducción de la pobreza colaboró, en conjunto, con la División de Asistencia Jurídica del Ministerio de Justicia, en la revisión de proceso de buenas prácticas de reforma institucional. Relacionados con garantización del acceso a la justicia de los sectores más vulnerables de nuestra sociedad.

“Chile está en un buen pie, las reformas que se han hecho en materia penal, de familia, laboral y otras, son de alto impacto, pero ahora debemos avanzar en el diseño de un nuevo Sistema Nacional de Asistencia Jurídica. Moderno y de calidad, que incluya el acceso a estos servicios a los sectores medios”²⁷. Ayudando a contribuir al noble, legítimo y democrático propósito de la entrega de justicia para todos.

Con esos insumos, el Ministerio de Justicia trabajó con varios actores del sector, tanto públicos como privados, en orden a generar un nuevo sistema nacional que permita el acceso igualitario a la justicia de todos los chilenos. Para ello, los objetivos planteados han sido: determinar el diseño organizacional; contar con una evaluación económica del nuevo sistema; y elaborar un anteproyecto de ley que desarrolle el sistema que se pretende establecer.

²⁶ Villar Cisternas, Hugo. “El Acceso A La Justicia”. La Nación. Chile. 28 de abril de 2005. Ver en www.lanacion.cl

²⁷ PNUD. “Manual De Políticas Públicas Para El Acceso A La Justicia”. Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo. Argentina. 2005. Pág. 16 y ss.

La propuesta considera la creación de un servicio único, público y descentralizado, con representación regional y presencia en cada comuna. Que ofrezca servicios integrales con cuatro líneas básicas: prevención de conflictos, orientación en derechos, resolución colaborativa de controversias y patrocinio judicial.

Por otro lado, se pretende contar con una organización moderna y flexible que incorpore algunos principios definidos, como la accesibilidad, la participación y el empoderamiento (participación ciudadana). En la cual, las necesidades del usuario sean el eje central y contando con políticas de participación, tanto en la institución y sus funcionarios, como de los usuarios.

Otro elemento importante es la “profesionalización”²⁸ del servicio. Hoy en día la oferta está compuesta por el trabajo profesional remunerado de abogados y asistentes sociales, junto con los egresados de las escuelas de derecho de todas las Universidades del país. Estos últimos, son quienes prestan servicios gratuitos durante seis meses, como requisito para obtener el título profesional de abogado otorgado por la Excma. Corte Suprema. Esta prestación, sin perjuicio de su aporte, al ser transitoria interrumpe la fluidez del servicio, ya que el desempeño de cada postulante es diverso dependiendo de la formación recibida en su casa de estudio y al compromiso social que cada cual detente.

La prestación del servicio propuesto, debiera centrarse principalmente en la asistencia jurídica y entregar a las Universidades el proceso formativo que han asumido hasta ahora con los egresados de derecho. Cumpliendo con retroalimentarlas para orientar las fortalezas y falencias en la formación de sus alumnos.

²⁸ Dice relación con que la prestación sea realizada por profesionales, y no por egresados de la carrera de derechos.

Otro ámbito relevante, es mejorar la calidad y ampliar la oferta del sistema de asistencia jurídica. Posibilitando que la prestación de los servicios sean otorgados por privados, mediante la creación de un registro de abogados habilitados en aquellas líneas parametrizables, como lo son, por ejemplo, el patrocinio judicial. Sin embargo, el proceso es extremadamente complejo. Su sola puesta en marcha requiere de la generación de un empoderamiento comprometido, por parte de la ciudadanía y por los usuarios directos del sistema.

“Para generar acceso a la justicia no basta con mejorar los programas de asistencia jurídica gratuita. Se requiere, además, un cambio cultura en el mundo jurídico. En el cual se instale como alternativa a la abogacía corporativa, otra forma económicamente viable y socialmente valorada, es decir, aquella al servicio de la defensa de los derechos ciudadanos frente al abuso del poderoso y hasta del propio Estado”.²⁹

²⁹ Santander Lobos, Hugo. “Ciudadanía, Democracia Y Mercado”. El Mostrador. Chile. 31 de enero 2006. Ver en www.elmostrador.cl

Paralelo Ilustrativo Con La Reforma Procesal Penal

Según la hipótesis de Hirschmann “Los sucesivos fracasos en resolver un problema políticamente relevante para las élites gubernamentales tiende a generar presiones a favor de soluciones más amplias e integrales. En estas circunstancias se crea un contexto propicio para que fenómenos de la realidad social y económica sean articulados desde nuevas perspectivas conceptuales en la búsqueda de salidas a la emergencia”.

En nuestro país, “los sistemas de justicia criminal han sido foco preferente de atención, debido a que por su estructura autoritaria, representan un paradigma que requiere una reforma profunda dentro del proceso democratizador”.³⁰

La necesidad de una reforma del sistema procedimental, se sostenía sobre la base de que la aplicación de un procedimiento arcaico no había satisfecho la obligación que tiene el Estado de la persecución penal. Debido a que no otorgaba las garantías que necesitan los diversos actores que en el intervenían.

La instauración en Chile por más de cien años de una organización jurídica sustentada en un poder político centralizado, mantuvo en vigencia un sistema penal inquisitivo, amparado en una estructura burocrática y jerarquizada y orientada al control de la población más que a la solución de sus conflictos. “En dicho sistema, no era posible que se respetarán los derechos y garantías esenciales de las personas, ya que éste sólo asumía la trilogía del delito – delincuente - sanción. Residiendo fundamentalmente en la concentración del poder procesal en una sola persona, es decir, en el inquisidor, quien tenía la jurisdicción penal (juzgar) y el poder de perseguir penalmente”³¹. El procedimiento, por otra parte consistía en una investigación secreta, que responde a una investigación sin

³⁰ Caroca, Duce Riego, Baytelman y Vargas. “Nuevo Proceso Penal”. Editorial Jurídica Conosur Ltda. Santiago de Chile. 2000. Pág. 17.

³¹ Ver Maier Julio B.J, “Derecho Procesal Penal”. Tomo I- Fundamentos. Editorial del Puerto. Buenos Aires. Argentina. 1999. 2º Edición. Pág. 447.

debate y la protocolización escrita de los resultados impuesta por el mismo régimen, en el cual la víctima no tenía cabida.

En este sentido, las deficiencias del sistema de justicia criminal constituían una de las formas más característica de la marginalidad en Chile. Al afectar de un modo discriminatorio a los sectores sociales más vulnerables y no consultar formas eficientes de reinserción el sistema de justicia penal. Así pues, desde el punto de vista económico se requería hacer más distributivo el gasto en justicia, maximizando la imparcialidad y la eficiencia del sistema legal en su conjunto.

Desde hace largo tiempo se reconocía que el sistema chileno era inadecuado, y se percibía como un régimen de administración de justicia que había sido diseñado y constituido hacia finales del siglo diecinueve. Permaneciendo desde entonces sin cambio alguno, en contraposición a la profunda transformación que había experimentado la sociedad chilena.

En este marco, y aparejado a la hipótesis de que el proceso penal por medio de la actividad jurisdiccional, es el único medio legítimo para el ejercicio del poder punitivo del Estado, se evidencia un método que se había tornado en extremo oneroso e impopular en términos sociales y económicos. Gatillándose una crisis en su sostenibilidad, desde el punto de vista de la implementación de políticas criminales. Los cambios políticos, a su turno, exigían una justicia accesible, imparcial, igualitaria y respetuosa de las garantías individuales.

Es cuando comienza a pensarse en la creación de una reforma procesal penal, la cual se insertó en la discusión sin problemas, uniendo a varias instituciones de distintas ideologías en pro de ella. Su objetivo principal era la obtención de una justicia que respetara los derechos y garantías esenciales de las personas. Su fundamentación se basaba en que el sistema procedimental existente, se sostenía sobre la base de la aplicación de un procedimiento arcaico que no había satisfecho la obligación del Estado de la persecución penal.

Nuestra legislación optó entonces, por un nuevo proceso penal sostenido en un sistema acusatorio, cuya característica principal reside en la división de los poderes ejercidos en el proceso. Bajo la premisa de que “los sistemas de enjuiciamiento criminal son los más elocuentes indicadores del grado de respeto por los derechos de las personas en un ordenamiento estatal, o de otro modo, que el autoritarismo se revela en la forma en que los poderes públicos encaran el reproche de conductas desviadas en formas de comportamiento anómico”.³²

Pudiéndose definir al proceso penal, como la esencia de la relación entre Estado e individuo. La modernización de la administración de justicia constituyó un esfuerzo de crecimiento institucional que a fines del siglo veinte fue ineludible para el desarrollo y modernización de nuestro entorno constitucional y democrático.

³² Mensaje del proyecto de Ley del nuevo Código Procesal Penal, presentado en al Cámara de Diputados el 9 de junio de 1995. Ver en www.bcn.cl

Proceso De Creación De La Reforma

Como ya se ha mencionado, el convencimiento de la necesidad de una reforma del sistema procedimental no deviene de una idea solitaria, sino de una colectiva, que sostenía que la continuación en la aplicación de un procedimiento añoso, no satisfacería la obligación estatal de la persecución criminal. Son funciones propias de evolución dentro de una sociedad en continuo desarrollo.

Con la aprobación plebiscitaria de un paquete de reformas constitucionales (1989) que incorporó el deber de los órganos del Estado de respetar los derechos esenciales que emanan de la naturaleza humana. Se desarrolla una profunda investigación por parte de la comunidad académica, judicial y política, la que encontró la justificación para abordar el cambio del sistema penal chileno. Se llega así, a la elaboración del anteproyecto de Ley (1994) que contó con la colaboración de “especialistas técnicos”³³ provenientes del Ministerio de Justicia, de la Corporación de Promoción Universitaria, de la Fundación Paz Ciudadana, de la Universidad Diego Portales y de agencias internacionales como la Deutsche Gesellschaft Technische Zusammenarbeit (GTZ). Estos realizaron un trabajo estructurado bajo la base de una discusión en foros altamente especializados, los que contaron con la presencia de personalidades de las más diversas ideologías y corrientes políticas.

Se debe mencionar que este proceso se desarrolla bajo un escenario de relativo apoyo y consenso público, que hizo posible la rápida introducción de una reforma en la agenda gubernamental. Cimentando la capacidad de los actores institucionales para desplegar recursos relacionados con la implantación de una política de cambio y transformación.

³³Hecló Hugo. “Las Redes De Asuntos Y El Poder Ejecutivo. En Problemas Públicos Y Agenda De Gobierno”. LuíF. Aguilar Villanueva (Comp.). Editorial Porrúa. México. 1996. Pág. 268 a 271.

Este movimiento de reforma de la justicia procesal chilena obedece a un proceso de cambio social bastante complejo, en el que han intervenido una multiplicidad de factores, no sólo en el ámbito local, sino también en el internacional. Por eso mismo, el resultado de este proceso da cuenta de una serie de compromisos, muchos de los cuales aparecen como contradictorios y que resulta necesario tenerlos presentes a objeto de lograr una visión integral del proceso de reforma.

Como se decía, la reforma pretende desarrollar instituciones que aseguren las garantías individuales y que permitan a su vez dar respuestas prontas a los conflictos penales. Para ello, el nuevo Código Procesal Penal consagra un sistema de corte acusatorio, en el que la investigación y acusación de los hechos constitutivos de delitos se encuentra en manos del Ministerio Público. En su calidad de organismo autónomo encargado de la persecución penal en representación del Estado.

“A grandes rasgos este nuevo sistema, contempla a un acusador quien persigue penalmente y ejerce el poder requirente; una víctima que asume un destacado rol, dado que se respeta su dignidad personal y se establece la obligación estatal de protegerla por parte del Ministerio Público y la Policía; el imputado, quien puede resistir la imputación (acusación delictual), ejerciendo el derecho a defensa; y, finalmente, el Tribunal, que tiene en sus manos el poder de decidir”³⁴. Ello sin dejar de mencionar que este proceso se adecua al respeto de las normas y principios de los “derechos humanos”³⁵.

³⁴ Maier Julio B.J. "Derecho Procesal Penal". Tomo I- Fundamentos. Editorial del Puerto. Buenos Aires. Argentina. 1999. 2º Edición. Pág. 444.

³⁵ Ver Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos de 1966, ratificado en el 1972 y la Convención Interamericana de Derechos Humanos en 1969, ratificada en 1990. Ambos fueron promulgados y publicados conforme a los procedimientos de la legislación interna.

Proceso De Implementación

Con el objeto de implementar de mejor manera la Reforma, se estableció un sistema gradual para su entrada en vigencia, el cual supone una implantación escalonada en el tiempo, dándose inicio el año 2000 en las IV y IX regiones; la II, III, VII en el 2001; I, XI y XII regiones en el 2002; en diciembre del 2003 se inició en la V, VI, VIII, X, concluyendo el 2005 en la Región Metropolitana. Actualmente, la Reforma se encuentra operando en las trece regiones del país. Chile experimenta hoy, el cambio más trascendental que ha vivido en su historia en materia de justicia criminal.

La entrada en vigencia de la Reforma Procesal Penal se aplicó en la Región Metropolitana, a través de lo que se conoce como "carga cero". Ello implica, que el nuevo proceso penal es aplicable sólo a los delitos que se cometan una vez que la nueva justicia entró en vigencia en un territorio determinado. Ni un minuto antes de las cero horas desde que entre a regir³⁶.

Desafíos De La Reforma Procesal Penal

El desafío de la Reforma plantea una justicia de calidad y eficiente en cada una de sus etapas, y que por cierto vaya acompañada de la profesionalización de las funciones. Permitiendo un actuar justo, eficaz y por sobre todo una resolución judicial de las causas criminales en el corto plazo.

Para ello debemos señalar algunos aspectos que demuestran los cambios cualitativos y cuantitativos de este proceso. Para los autores “Andrés Baytelman y Mauricio Duce, de la Universidad Diego Portales, se puede establecer ya una evaluación de las fortalezas y debilidades que se han presentado en su implementación en otras regiones, pero que en términos generales, han señalado como exitoso esta puesta en marcha. Más allá del

³⁶ La carga inicial cero permitió iniciar su funcionamiento asumiendo la alta carga de trabajo pendiente del antiguo sistema, ya que esos delitos seguirán siendo tramitados bajo el Código de Procedimiento Penal.

sin número de problemas específicos que fue posible constatar en el funcionamiento concreto del sistema, las metas se han ido cumpliendo”, por lo cual:

- La reforma ha permitido la instalación de un sistema acusatorio efectivamente oral y contradictorio, es decir, un sistema donde las principales cuestiones son resueltas en audiencias orales y públicas, previo debate. Por jueces que no se vinculan con la investigación.
- Las instituciones que intervienen en el nuevo sistema están instalando razonablemente su rol (y sólo su rol) dentro del régimen acusatorio.
- El sistema ha significado un incremento considerable de los derechos y servicios a los intervinientes, especialmente tratándose de la víctima y el imputado. En relación a los derechos de la víctima, ésta se ha transformado crecientemente en un actor relevante en la medida en que participa y es consultada sobre diversas decisiones del proceso y su interés concreto. En cuanto a los derechos de los imputados, hoy cuentan con un abogado profesional desde la primera actuación que comparece personalmente a cada una de las audiencias, otorgando validez al proceso. Igualmente, los abusos policiales han disminuido ostensiblemente. En el área de los servicios las víctimas, imputados y testigos son atendidos con altos grados de profesionalismo, cortesía y eficiencia. Disponiendo de fácil acceso a la información relativa a la marcha de sus casos.

Para la ciudadanía, esta Reforma ha significado un cambio en los manejos de los tiempos de funcionamiento; aún cuando estos dependerán de la calidad y de sus implicancias para su resolución (En las regiones se evaluó que el 87,3% del total de los casos ingresados se encontraban totalmente concluidos).

La probidad con el que actuará la justicia criminal, debido a la desaparición de la delegación de funciones jurisdiccionales en manos de los actuarios es otro de los aspectos que se proyecta fuertemente en esta reforma.

Los desafíos que deberá enfrentar la Reforma necesariamente deberán estar centrados en el traspaso de experiencias entre las regiones del país. Lo que tendrá como fin el permitir mejorar, identificar, modelar y transferir las mejores prácticas.

Lo anterior, además supone establecer indicadores de gestión institucional e interinstitucional, que identifiquen los segmentos de mejor funcionamiento en cada institución, aparte de crear un método de entrenamiento que permita a los nuevos funcionarios acceder a este conocimiento y experiencia.

No basta con las estrategias desplegadas por el Ministerio de Justicia para acercar a la ciudadanía al concepto y entendimiento de esta Reforma, se debe buscar la educación y entendimiento de las características más relevantes del nuevo sistema procesal penal en la población en general y, en particular, en los grupos más vulnerables. Si bien permite un mejor ejercicio de los derechos de los ciudadanos, ellos sólo pueden ser desplegados por quienes están informados. Adicionalmente, el mayor conocimiento del sistema por la opinión pública especializada permitirá comprender mejor las decisiones tomadas por fiscales, defensores o Tribunales.

Desgraciadamente algunos datos sobre las primeras etapas de implementación muestran que los ciudadanos chilenos declararon cierta insatisfacción referida principalmente a la falta de conocimiento y de información sobre los derechos. Sobre las consultas a la ciudadanía sobre ¿qué hacer para mejorar el acceso a la justicia? las respuestas fueron unánimes: “la mayor, mejor y más oportuna información sobre los derechos y el cómo y ante quién hacerlos valer”.³⁷

³⁷ Resultados sondeos Forja – abril – septiembre 2001 – 5 provincias de IV y IX regiones.

La implementación gradual de la Reforma permitió la posibilidad para que la ciudadanía y en especial, los grupos y sectores que lideran el mundo de la sociedad civil, se conviertan en protagonistas, a la vez de impulsores y críticos, hábiles usuarios en el ejercicio y exigibilidad de los derechos consagrados en ella. Como también, en voceros de las necesidades, inquietudes y proposiciones de modificación que la propia ciudadanía reclama.

Se trata de asegurarles a estos actores ciudadanos mayores recursos, dotarlos de instrumentos adecuados y de abrirles los espacios necesarios para que sus vivencias, reflexiones y sugerencias, alcancen al mundo de los operadores, de los decidores y de la institucionalidad.

Como bien lo señalo en su discurso del día inaugural, el Presidente de la República; la rapidez, transparencia y eficiencia serán los principales atributos de ella.

Consideraciones

La Reforma Procesal Penal es mucho más que la introducción de un nuevo sistema legal sustantivo. Supone también, un cambio profundo en la mentalidad social al incorporar nuevos actores inexistentes anteriormente, que equilibrarán el desarrollo de la investigación, conocimiento y juzgamiento. Funciones contrapuestas que anteriormente se encontraban condensadas en un solo actor. Fiscales, a cargo de la investigación criminal; Defensores, que proporcionarán defensa técnica a toda persona que la requiera; Jueces de Garantía, a cargo de cautelar los derechos fundamentales; Tribunales Orales, que juzgarán de manera colegiada; Víctimas, que podrán participar en los mecanismos de resolución de conflictos se incorporarán al nuevo procedimiento.

Necesitando de la creación de instancias de capacitación que tengan por objeto algo más que un simple traspaso de información y que consideren dentro de sus principios la necesidad del cambio de roles. Cuidando que se acaten las bases sobre las cuales se sustenta el nuevo sistema penal, en el sentido de dar estricto cumplimiento a los principios formadores que lo amparan. Tales como, juicio oral y público; libertad en la valoración de la prueba; exclusividad investigativa del Ministerio Público; presunción de inocencia; legalidad en el uso restrictivo de las medidas privativas de libertad; protección a la víctima; derecho a la defensa; derecho de los imputados a ser informados; entre otros.

No obstante, dentro de este proceso se han producido consecuencias inesperadas. La reforma se gestó en las altas cúpulas del poder y por medio de organismos tecnopolíticos especializados, impidiendo que el individuo promedio lograra comprenderla e internalizarla. Originándose problemas que han reflejado una deficiente coordinación organizacional, derivada de un insuficiente diálogo entre los actores involucrados. El análisis de los supuestos de la teoría de la Elección Racional del Comportamiento, nos revela que esta falta de institucionalidad ha restado eficacia y transparencia de los nuevos entes y procedimientos. Influyendo en las expectativas de los potenciales delincuentes.

Induciendo en ellos, un discernimiento positivo de que los beneficios del delito son más bajos en comparación con sus riesgos y costos.

Dos circunstancias que no se pueden obviar son, por una parte, el peligro constante a la reinstalación de prácticas tradicionales por parte los antiguos actores del sistema, y por la otra, que con la instalación de la Reforma Procesal Penal el presupuesto del sector se ha visto incrementado en más de siete veces. Con lo que podemos concluir que la referida reforma no ha disminuido la presencia del Estado en la solución de conflictos penales, por el contrario incrementó la intervención estatal con la creación del Ministerio Público que viene a sostener su actividad punitiva.

La Reforma Procesal Penal más que una solución definitiva a los problemas, es una instancia generadora de un entorno que debería lograr generar una mayor confianza de las personas en el sistema de administración de justicia y en la corresponsabilidad que les cabe en la facilitación de su acceso. Aunque no traiga contemplado dentro de sus principios la reducción de la criminalidad, tal como lo ha entendido la ciudadanía. Posibilitándose un despliegue que resguarde las normas del debido proceso construido sobre la “credibilidad de los intervinientes y la imparcialidad de sus actores”.³⁸

³⁸ Paramio, Ludolfo. “El Final De Un Ciclo Y La Crisis De Unos Actores: América Latina Ante La Década De Los 90”. Centro de Estudios Constitucionales. España. 1991. En Revista Estudios Políticos N° 74. Pág. 131 a 143.

DIAGNOSTICO

Una moderna y acertada política pública de acceso a la justicia entiende como complementarias la ampliación de sus servicios y la incorporación de actores de la sociedad civil, a la labor que hasta ahora mayoritariamente venía realizando el Estado.

La responsabilidad de la existencia de un número de recursos jurídicos suficientes al servicio ciudadano, recae indudablemente en el Estado, quien busca responder a esta garantía constitucional en la medida de sus recursos. Ello no significa que no pueda delegar la ejecución de dichos servicios, o armonizar sus actuaciones, con aquellas instancias privadas que desempeñan prestaciones de la misma naturaleza. Dando cumplimiento a todas las cauciones y derechos ciudadanos para un óptimo aprovechamiento de los recursos.

La superación de la pobreza mediante la protección de los derechos de los más desprotegidos, son el objeto prioritario de las políticas de Acceso a la Justicia. Para ello, se requiere de la identificación y consecuente puesta en marcha de mecanismos específicamente dirigidos a las necesidades de los sectores que sufren cualquier tipo de discriminación.

La postura en Chile parece mostrar un consenso general en los objetivos políticos, democráticos, de crecimiento económico y justicia social. Sin embargo, se necesitan varios requisitos para alcanzar estos fines. Entonces, para construir una democracia práctica y que funcione efectivamente, los científicos políticos han estimado que se necesita: estabilidad en el crecimiento y economía; subordinación de las fuerzas armadas al control político de los gobiernos civiles; existencia de instituciones legales y judiciales autónomas, que tengan su permanencia y recursos respeto al derecho de las minorías.

Además, existen otros dos componentes vitales para la consecución de la democracia en el mediano-largo plazo, ellos son: acceso a la justicia y educación civil-legal para las personas.

En este contexto, la idea de acceso a la justicia está asociada a los servicios legales orientados a la administración de justicia y a la justicia social.

Un componente importante del sistema de justicia de un país, es el acceso a él, lo que se traduce en: igualdad de oportunidades. De esta forma, los derechos de las personas tendrán una real y válida protección, independiente de la condición económica, social o cultural de ellas. Si esto no se produjese, se podría formar una cadena que a largo plazo iría en desmedro de la democracia.

Las normas y programas existentes deben ir orientados a promover un acceso gratuito y efectivo. La preocupación de que existan normas que permitan el acceso a la justicia, ha sido históricamente insuficiente, ya que existen enormes vacíos entre las normas y la realidad.

Conocer la real situación de los servicios de asistencia legal que existen en el país, los obstáculos que dificultan el acceso a la justicia y las posibles soluciones, es indispensable para poder coordinar las actividades de estos.

La implementación de cualquiera de estas formas de servicios legales, requieren de estudios del recurso humano y legal. El problema de la justicia y su acceso es de vital importancia para la democracia futura en el país.

Actualmente se entiende por acceso a la justicia, el brindar la posibilidad a todas las personas por igual, de acceder al conocimiento, ejercicio y defensa de sus derechos y obligaciones, mediante servicios de justicia cercanos a los usuarios. Centrados en sus

necesidades prioritarias, que reconozcan su protagonismo e incorporen a los sectores más vulnerables entre sus beneficiarios.

El acceso a la justicia, como principio esencial de todo sistema jurídico implica no sólo que los ciudadanos puedan ejercer sus derechos, sino además, que sus conflictos sean solucionados eficaz y oportunamente.

Esta mirada tiene relación con un concepto amplio de la oferta de servicios de justicia, que incluye además de la jurisdicción de tutela estatal, la prevención de conflictos, la promoción de derechos y mecanismos colaborativos de solución de controversias. Donde participen variados actores sociales, del sector público y privado.

El desafío consiste en plasmar este cambio cultural en políticas reales, que permitan al ciudadano común, ejercer sus derechos oportunamente y de una manera digna.

Según el estudio Latinobarómetro realizado por el Centro de Estudios de Justicia de las Américas, la gente cree menos en la justicia que antes. Esta afirmación se refrenda en la comparación de las encuestas del año 1996 con las del 2003, siendo el resultado que el índice de confianza disminuyó en un cincuenta por ciento aproximadamente en cada país. Es decir, quienes acuden a la justicia demandando atención aún no se dan cuenta de los cambios introducidos o sus beneficios no les han llegado directamente. Probablemente el error ha sido creer que de la mano de todas estas reformas, vendría una percepción de mejora en el acceso a la justicia. Sin embargo, la realidad ha demostrado que ello no es automático ni alcanza niveles de conexión directa.

Definición Del Problema A Abordar

Frente a la importante labor estatal descrita existen aspectos que han funcionado bien, y otros que claramente se deben mejorar. En relación a las debilidades, veremos que éstas se encuentran concentradas en la calidad del servicio. De esta forma, observamos que existiría una brecha entre lo que se entrega y lo que los usuarios esperan del servicio que se les da. Lo que dice principalmente relación, con la profesionalización del sistema.

Al respecto, el año 2002, la “Comisión Asesora Presidencial para la Protección de Derechos a las personas llevó a cabo un estudio”³⁹, por medio del cual se analizaron los reclamos, sugerencias y consultas a servicios de la administración del Estado. En él, el sector de Justicia en el que se incluía la Corporación de Asistencia Judicial alcanzó el tercer lugar en porcentaje de reclamos, con un ocho coma tres por ciento del total.

Esta Comisión informó que los reclamos analizados señalan que los usuarios se sienten tratados como ciudadanos de segunda categoría. Frente a una justicia de buena calidad para quienes pueden costear abogados y precaria para los pobres, que tendrían que satisfacerse con una atención semiprofesional, dependiente de la buena voluntad de la administración.

Los elementos que acabamos de describir nos muestran un ámbito del trabajo de la Corporación de Asistencia Judicial, que debe ser modificado desde el punto de vista de la gestión, y que corresponde al servicio de asistencia judicial que se presta a los usuarios. Sin embargo, necesitamos ser más precisos en nuestro análisis. Para ello, se estima que es importante conocer la actual entrega de este servicio por parte de la percepción de los funcionarios corporativos. Posteriormente, será posible establecer una línea de trabajo para el proceso de modernización y definición de acciones específicas a ejecutar.

³⁹ Resumen Ejecutivo: cuarto informe de la Comisión asesora presidencial para la Protección de los derechos de las personas (Período del 1º de julio al 30 de septiembre de 2002).

MARCO TEÓRICO

Acerca De La Implantación De Políticas Públicas

Los Gobiernos son un conjunto de organizaciones que combinan recursos de carácter financieros, humanos, normativos y tecnológicos que transforman en políticas derivadas en programas públicos. Con el fin de atender los problemas de los ciudadanos, controlar sus comportamientos, satisfacer sus demandas, y en definitiva, lograr impactos sociales, políticos y económicos.

La preocupación por la elección de la mejor alternativa se encuentra en la importancia de la definición de los problemas. Pero la realidad nos muestra, que por el contrario, los problemas no existen, sino que son construidos y definidos subjetivamente e interesadamente por su observador. Por lo cual distintos actores entenderán y plantearán de manera diferente un mismo problema, dejando entrever sus propios intereses y valores.

En esta fase la tarea del analista es identificar a los actores con algún tipo de interés en el problema y reconstruir sus definiciones. Resolviéndose a través de herramientas políticas, tales como, reuniones, consultas, intercambio de información y negociaciones. Para posteriormente aplicar técnicas instrumentales, que fijen las fronteras del problema, cuantifiquen a los afectados, comprendan sus posibles ramificaciones y evalúen su gravedad e intensidad.

Dentro del ámbito de la implantación de las políticas públicas, y concordante con el problema en estudio, se propone la implantación de una política pública de asistencia jurídica relacionada con un Modelo *Bottom-up* de implantación adaptativa. Debido a que éste asemeja la implementación a lo que sucede cuando un ciudadano entra en contacto con la organización pública responsable de distribuir los bienes y servicios de una política concreta. Este es el punto donde la implantación tiene éxito o fracasa. Debido a que es ahí donde se transfiere el énfasis del cuartel general a la oficina local. En la cual se encuentran

las personas que en ningún caso han participado en el proceso de formulación, pero que cotidianamente reciben las presiones de los ciudadanos para conseguir la optimización de los servicios ofrecidos por las entidades públicas.

De este modo, implantar políticas es no olvidar que la atención a las demandas ciudadanas es el objetivo principal, de modo que el diseño debería combinar razonablemente, lo mejor de la decisión inicial y lo mejor de la iniciativa local (con sus capacidades reales).

En conclusión, el análisis de las políticas públicas es a la vez un arte y una ciencia. Un arte, porque hace referencia a la labor de los directivos públicos, que intuitivamente reproducen con sus decisiones las fases del proceso de las políticas sin dominarlo conceptualmente. Una ciencia, porque aspira a entender el complejo mundo de la acción pública y prescribir, en la medida de lo posible, el mejor modo de aproximarse al proceso de formulación de las políticas públicas.

La política pública no existe en la realidad, sólo la intervención del estudio otorga un sentido a la multitud de decisiones y comportamientos de los administradores y de los demás actores sociales involucrados en el proceso. Por lo que la riqueza del análisis radica en su capacidad para integrar y ordenar lógicamente esas decisiones y comportamientos.

Sólo mediante políticas eficaces, desde el punto de vista del impacto social que generan y de la eficiencia en la utilización de los recursos, se puede legitimar efectivamente la acción de los gobiernos en una democracia pluralista.

Acerca De La Reforma Y Modernización Del Estado

Durante los años ochenta, la crisis de la deuda planteó a los gobiernos latinoamericanos los límites del modelo de desarrollo de posguerra. Fruto de un déficit estructural que debía ser controlado reduciendo el peso del Estado, abriendo las economías nacionales al comercio global y creando nuevas condiciones de estabilidad macroeconómica y monetaria.

En otro ámbito, lo que revela a la perfección la evolución de estos resultados es que en momentos de crisis económica, los ciudadanos se han sentido claramente desasistidos por las instituciones democráticas. Esto parecería exigir un replanteamiento de estas entidades, teniendo presente que los cambios en la relación entre los ciudadanos y el sistema político se han producido como consecuencia de las reformas estructurales y del nuevo papel del Estado, en relación con la economía y con la sociedad.

Esto, debido a que la estrategia de las reformas estructurales pasaba por reducir no sólo la intervención del Estado en la economía, sino que sus propias dimensiones. Pero el hecho que diferenciaba a América Latina era la incertidumbre sobre el futuro, acompañado del crecimiento de la pobreza absoluta y a la falta de redes sociales de protección. La desigualdad se acentuaba y los mecanismos tradicionales de los gobiernos para la protección social habían desaparecido o se veían fuertemente recortados a consecuencia de la minimización del Estado.

Por ello dentro de la lógica del nuevo modelo, prima la necesidad de implementar mecanismos públicos que compensen las desigualdades, otorgando protección ciudadana. El clientelismo, en este contexto no sólo es un mecanismo de control político, sino también un dispositivo para el acceso a bienes públicos escasos. De esta forma se producía el giro de una visión minimalista del Estado, relegado a un papel secundario respecto a los mercados, a una visión más realista de su papel como regulador y organizador social.

De acuerdo al “Informe sobre La Democracia en América Latina, se plantea una propuesta desde una concepción multidimensional de la democracia, que no se limita al régimen político y a la existencia de un poder estatal efectivo, sino que incluye la vigencia del Estado de Derecho, la efectividad de los derechos políticos, civiles y sociales, y que las opciones entre las que la ciudadanía deben abordar cuestiones sustantivas”.⁴⁰

Con el auge de los problemas de inseguridad, la existencia del Estado de Derecho ha llegado a ser discutible. Incluso en situaciones más cotidianas en las que los ciudadanos no se sienten amparados por la policía y la justicia, ni frente a sus posibles abusos o negligencias.

Por lo expuesto, la propuesta debe enfocarse por construir una democracia de ciudadanía, fundamentada en la idea de equidad. Democracia que determine los derechos sociales efectivos mínimos para que los ciudadanos puedan decidir libremente sobre las opciones existentes de organización de la economía y la sociedad.

La reforma del Estado se ha convertido en el tema central de la agenda política mundial. Se trata de construir un Estado para enfrentar los nuevos desafíos de la sociedad, siendo el cambio en su rol una tendencia estructural. Debiéndose orientar la actuación estatal hacia el área social, asegurando la universalidad de los servicios. Fortaleciendo el papel del Estado como formulador y ente de financiamiento de las políticas públicas.

Así, la eficiencia, la democratización del servicio público y la flexibilización organizacional, son ingredientes básicos para la modernización del sector público, como paradigma organizacional de su administración. Siendo el fundamento sustentador de la reforma gerencial la profesionalización de la burocracia que ejerce funciones en el núcleo de sus actividades. Completando la tarea del modelo weberiano de fortalecer un área estratégica ocupada por una burocracia profesional.

⁴⁰ PNUD. “La Democracia En América Latina: Hacia Una Democracia De Ciudadanas Y Ciudadanos”. Buenos Aires: Aguilar. 2004. Pág. 54.

El Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD) asume que la reconstrucción de la administración pública a través de la reforma gerencial, llevará al mejoramiento de la gestión del Estado. Entendida como la capacidad para concretar en la realidad, de manera eficiente y efectiva, las decisiones tomadas a nivel político. Sólo adquiriendo mayor capacidad de gobierno es que los aparatos estatales podrán ayudar a triangular los tres ejes relativos a la consolidación de la democracia, el desarrollo económico, y el mejoramiento en la distribución de la riqueza.

La reforma gerencial asegura los mecanismos necesarios para el aumento de la eficacia, la eficiencia y la efectividad de la administración pública, además de crear nuevas condiciones que posibilitan una relación más democrática entre el Estado y la sociedad. Encontrándose entre sus principales características, la profesionalización de la función pública; la transparentación y responsabilización de la administración; la descentralización en la ejecución de los servicios (se hace referencia al modelo *bottom-up*); la orientación por el control de los resultados; y por último, el control social, por medio del cual los ciudadanos evaluarán los servicios públicos o participarán en la gestión de los mismos.

El control social es un instrumento fundamental para manejar la compleja relación entre los ciudadanos y sus agentes. El control de la burocracia realizado por los políticos es esencial en la democracia representativa, pero seguramente no es el único que garantiza la información que necesita la población para evaluar el carácter público de las acciones del Estado. Por lo tanto, la reforma gerencial debe crear instituciones que incentiven a la población para controlar el poder público.

En realidad, la solución para estos complejos problemas está en el equilibrio entre estos varios marcos institucionales, el estatal, el mercado y el público no-estatal. Por estas razones, debería adoptarse el concepto de “Estado Red”⁴¹, capaz de agrupar las variadas lógicas y sujetos sociales para hacer frente a los graves problemas que afectan al área social.

En consecuencia, la reforma gerencial no opta por los principios del mercado como el ordenador por excelencia de los nuevos rumbos del sector público. La propuesta del Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD) es que el camino para modernizar la administración pública pase por la redefinición de las relaciones entre la sociedad y el Estado, con la construcción de una esfera pública que involucre a la sociedad y a los ciudadanos en la gestión de las políticas públicas. Por medio de la orientación del suministro de servicios hacia el ciudadano-usuario, ya que son ellos los que deben participar, tanto en la evaluación como en la gestión de las políticas públicas.

La llamada nueva gestión pública (*new public management*) expresa un movimiento complejo y diverso en su contenido, ritmo y profundidad de adaptación de las viejas burocracias públicas a los requerimientos fiscales de eficiencia y a las demandas de receptividad de los ciudadanos. El eje central de estas reformas ha sido la incorporación del *management* y la economía de la organización al diseño del sector público. Sistemas de gestión por resultados, autonomía de los directivos, rendición de cuentas (*accountability*), agencias, contratos, mercados internos, flexibilización del empleo público, externalización o calidad de servicio, son algunas de las instituciones e instrumentos que han irrumpido con fuerza en las administraciones públicas, alterando las pautas de comportamiento de millones de funcionarios públicos.

⁴¹ Castells Manuel, “Hacia El Estado Red? Globalización Económica E Instituciones Políticas En La Era De La Información”. Seminario Internacional “Sociedad y Reforma del Estado”, Sao Paulo, Brasil. 1998. Pág. 2.

La “nueva estrategia de reforma del Estado del Banco Mundial”⁴² es coherente con buena parte de estas recomendaciones. Señalando que es prioritario promover, con amplia incorporación de percepciones e informaciones locales, la inversión en conocimiento de la realidad institucional. Impulsando la agregación de conocimiento y experimentación local en el diseño de los proyectos y la determinación de sus condicionantes.

En este ámbito es donde se han obtenido los mayores avances en el proceso modernizador de la gestión pública. Se ha avanzado en la instalación de una cultura de servicio al usuario y de obtención de resultados, en la implantación de buenas prácticas y modelos de gestión, en el uso de la gestión estratégica en los servicios y en la incorporación de las nuevas tecnologías de información.

En este contexto general, emana el desarrollo de cada uno de los ámbitos que aparecen como materias pendientes en el proceso de modernización. Surgen nuevas demandas tanto para los directivos públicos como para los funcionarios. Por ello, la profesionalización de la función pública sólo es posible entenderla en el contexto del conjunto de reformas que están en marcha o que se deban poner en ejecución.

Un aspecto sustancial de este proceso es la modernización de la gestión, orientada a la satisfacción de las necesidades de los usuarios. El conjunto de elementos técnicos, organizacionales y normativos deben estructurarse para que las personas que acuden a las instituciones estatales queden satisfechas con el servicio prestado. Definir como eje de la acción estatal la satisfacción del público usuario, supone una revisión de todos los elementos que conforman las rutinas administrativas.

⁴² WORLD BANK. “Reforming Public Institutions And Strengthening Governance. A World Bank Strategy”. Washington DC: World Bank. 2000. Pág. 59 y ss.

Así, todo proceso modernizador debe sustentarse en el convencimiento de los funcionarios públicos de que ésta es la única senda de mejoramiento de la calidad. Comprometiéndose con la dinámica del cambio. Es así como surge el Plan Gubernamental de Modernización de la Gestión Pública que se presenta como una herramienta eficaz para permitir a directivos y funcionarios públicos trabajar con énfasis redoblado en la noble tarea de hacer un servicio público más eficiente y cercano a la gente. En un intento de hacer frente a la globalización, al avance científico y tecnológico que han venido a complejizar las necesidades y preocupaciones que se deben incorporar en el marco de responsabilidades estatales.

Modernizar la gestión pública es expresión de una voluntad política que pretenda acercar al Estado a las necesidades de la gente, como parte de una visión estratégica común de país. Un Estado al servicio de la gente demanda un gran impulso dirigido a revelar la dignidad y responsabilidad de la función pública y a tomar las medidas que aseguren la máxima eficiencia de sus instituciones.

En este ámbito, los gobiernos de la Concertación de Partidos por la Democracia, han trazado un Plan Estratégico de Modernización de la Función Pública que ayuda a definir las directrices centrales, las prioridades y los fundamentos prácticos y teóricos para promover en el aparato público, la dinámica y transformaciones necesarias para consolidar al Estado como el principal agente del bien común.

Este Plan redefine a la gestión pública como todas aquellas acciones del Estado orientadas a organizar y administrar los recursos disponibles (financieros, materiales y humanos) con el propósito de procurar el máximo bienestar a la mayor parte del país. Siendo sus pilares fundamentales, la probidad y responsabilidad; igualdad y no discriminación; la accesibilidad y simplificación; la gestión participativa; y, la eficiencia y eficacia.

El carácter innovador de su enfoque lo da el énfasis del siguiente set de herramientas de gestión gerencial: visión estratégica (transformar los métodos y estilos de funcionamiento de las organizaciones públicas, a través de la incorporación de instrumentos de gestión que permitan operativizar y coordinar adecuadamente los lineamientos políticos y programáticos gubernamentales); planificación estratégica (referente al ejercicio de repensar y/o actualizar la misión institucional ante los nuevos desafíos políticos, económicos y sociales); énfasis en los resultados; evaluación de impacto; orientación al usuario; descentralización (desarrollar la capacidad de diagnosticar e intervenir en las diferentes realidades); creatividad; alta dirección pública (se privilegian capacidades por sobre adhesión política); y capacitación de funcionarios públicos (cambio cultural).

Acerca Del New Public Management

El *new public management* constituye un enfoque de gestión distintivo que se esfuerza por responder a la especificidad y complejidad de las administraciones públicas en el entorno en que éstas operan. La especificidad proviene de una orientación hacia el mejoramiento del rendimiento de las organizaciones, lo que se expresa en satisfacer los valores de economía, eficacia y eficiencia, diversificándose en distintas corrientes de pensamiento que parten de diferentes premisas sobre el comportamiento humano.

El desarrollo del *management* ha estado vinculado al mundo empresarial en el cual por las presiones de la competencia se han buscado perfeccionar los sistemas de gestión. La administración pública no estaba sometida a estas presiones, sino a satisfacer requisitos burocráticos de aplicación universal de normas. Por lo que ha sido difícil trasladar hacia dicha administración el bagaje conceptual y práctico del *management*.

La administración pública no es un ámbito totalmente diferenciado, existen ciertos factores específicos que la caracterizan: el proceso político y no el mercado, es el mecanismo de asignación de recursos; las administraciones públicas tienen el carácter de

poderes públicos; la naturaleza distinta de los procesos de creación de valor; y, la dificultad de medir el valor creado.

Siendo la esencia de las administraciones públicas el ejercicio de la autoridad, a través de la formulación de políticas públicas y la administración de regulaciones, ya que su poder está limitado por el principio de legalidad. Asimismo están legitimadas por el gobierno (principio de la confianza legislativa) y por la administración, entendida como instrumento profesional de un programa de gobierno basada en el principio del mérito.

En el significado del *management* se distinguen dos dimensiones, por una parte, un conjunto de técnicas o instrumentos de gestión y por otra, una función ideológica referida a la gestión sobre la base del reconocimiento de valores de racionalidad económica. Esto implica valorar como buena gestión aquella caracterizada por su economía, eficiencia y eficacia y que cuenta con mecanismos de responsabilidad o rendición de cuentas.

La modernización administrativa de la gestión pública se aproxima al *management* desde su dimensión cultural e ideológica, buscando un nuevo sistema de legitimación de conductas ligado a valores de racionalidad económica en la gestión.

Uno de los elementos centrales de la modernización administrativa, al igual que en el sector privado, es la creación de un nuevo marco de responsabilidad basado en la exigencia de resultados y no en principios burocráticos. Esto se ha concretizado en tres tipos de acciones: la delimitación de los subsistemas de gestión (constitución de unidades autónomas), el fortalecimiento de las funciones directivas y la introducción de las fuerzas del mercado (privatización de responsabilidades públicas y ampliación de derechos de los usuarios).

Así, la mayor limitación del *management* es su pertenencia a una lógica de racionalidad económica individual y egoísta, concebida para ordenar el comportamiento de una organización independiente. Trasladar esta lógica al sector público presenta claras

insuficiencias, ante la necesidad de observar valores colectivos y atender las exigencias de colaboración interinstitucional imprescindible en la gestión de numerosas políticas públicas.

Considerando las limitaciones del *management* convencional para la resolución de problemas colectivos, Metcalfe establece las bases de un paradigma alternativo de Management público. En este nuevo marco “las versiones convencionales de la eficacia y la eficiencia, ligadas a un modelo de pensamiento individualista y racional, dejan de ser apropiadas y deben reinterpretarse con arreglo a valores colectivos de participación, representatividad e igualdad. Lo que sería posible en consideración a las demandas de flexibilidad y diversidad”.

Del Valor Público

La información que brevemente se ha explicado en relación al diagnóstico de lo ocurrido con la asistencia jurídica, nos conduce a reflexionar si a través de este mecanismo es posible generar valor público. Este concepto puede definirse como “el valor creado por el Estado, mediante sus servicios, leyes, regulaciones y otras acciones”.⁴³

La noción de valor público aquí tan vagamente descrita, alude al sentido final de la acción de las instituciones del Estado, en un marco que tiene como telón de fondo los valores democráticos. En ese sentido, de acuerdo a Kelly y Muers, el valor público está determinado por las preferencias ciudadanas expresadas a través de una variedad de medios reflejados en las decisiones de los políticos electos. A partir de la creación de valor que genere el Estado, entonces, éste adquiere y renueva su legitimidad ante la ciudadanía.

⁴³ Kelly, G. y Muers, S, “Creando Valor Público: Un Marco Analítico Para La Reforma Del Servicio Público”. 2003. En www.asivamosensalud.org/descargas/Ponencia_Jaime_Ramirez.pdf

Se ha rescatado el concepto de valor público, porque pensamos que permite volver a los fundamentos de las reformas de modernización del Estado. De esta forma, el concepto de valor público –según Kelly y Muers– alude a algo más que la idea de eficiencia y eficacia, como valores propios de la evaluación económica, y se concentra en cómo estos elementos permiten conseguir metas u objetivos mayores deseados por la ciudadanía. De esta forma, en relación al Acceso a la Justicia, es necesario preguntarse si los mecanismos que se están utilizando, más allá de los beneficios que pueden existir en términos de eficiencia, están apuntando a generar el mayor valor posible a la institución. Sobre todo, respecto de las necesidades de sus usuarios.

De acuerdo a los autores citados, existen tres directrices en las que habría que concentrar esfuerzos para alcanzar valor público. La primera, corresponde al servicio que se entrega a los usuarios, donde la satisfacción que la oferta genera es crítica para la creación de valor público, más aún en un momento donde se ha desarrollado de mayor forma la conciencia del sujeto como consumidor. El segundo componente, dice relación con los resultados, que son vistos como más relevantes que las medidas de actividades hechos o los insumos utilizados, traduciéndose en indicadores claros de logro. La tercera, alude a la confianza y legitimidad que brinde la labor pública, en la cual se vuelve necesario que los servicios concentren esfuerzos en recuperar la confianza a partir del trabajo realizado y de los procedimientos para lograrlo.

La finalidad de mejorar la generación de valor público en la institución, desde esta perspectiva, nos muestra suficientes fundamentos para considerar la necesidad de crear mecanismos de modernización. Las debilidades que se han descrito señalan un serio problema respecto a responder adecuadamente a la misión institucional y a su búsqueda por lograr la igualdad ante la ley, por parte de grupos que viven en condiciones de mayor vulnerabilidad.

El concepto de responsabilización alude a la sustentación de los poderes públicos en el derecho a la representación de todos los ciudadanos y a limitar el alcance de poder de sus representantes. Así, siguiendo a Echebarría “la responsabilización se relaciona de manera cercana con la idea de *accountability*”, la cual “está formada por el conjunto de reglas, instrumentos y dispositivos formales e informales, a través de los cuales los gobernantes deben rendir cuentas por el ejercicio del poder, explicando y justificando su aplicación al servicio de los ciudadanos. Es la otra cara del ejercicio del poder”.⁴⁴

De esta manera, se estima que este concepto es útil para indicar la importancia de racionalizar los procesos y resultados de la intervención del Estado en el ámbito que estamos tratando. En búsqueda de una mayor responsabilización de éste frente a las personas, para que también la función pública refleje de manera próxima los requerimientos y subjetividades de la ciudadanía. En este caso la responsabilización se encuentra estrechamente relacionada con el logro de los resultados que se esperan del servicio. Vinculándose con otro de los objetivos de los procesos de modernización, la gestión por resultados.

De acuerdo a Vedung, “la gestión orientada a resultados buscan hacer explícita la idea de que los resultados de las acciones serán controladas. Además, de buscar establecer una vigilancia por que se concreten los resultados que se esperan de determinadas intervenciones”.⁴⁵

De acuerdo a la Comisión Económica Para América Latina y el Caribe (CEPAL)⁴⁶ toda institución puede ser interpretada como un gran sistema que interactúa con el entorno a través de dos sistemas: a) un subsistema que recibe insumos, los procesa y entrega productos para atender a las demandas de los clientes; b) Un subsistema externo, creado a

⁴⁴ Echebarría, Koldo, “Responsabilización Y Responsabilidad Gerencial: Institucionalidad Antes Que Instrumentos”, en 2003, Pág. 13.

⁴⁵ Vedung, Evert. “Evaluación De Políticas Públicas Y Programas”. Madrid: Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales, 1997. Ver en www.sociedadevaluacion.org/revista/REVISTA%202/12-23.pdf - Pág. 9.

⁴⁶ Ver en www.eclac.cl

partir de los productos que se reciben del sistema recién descrito. Estos dos subsistemas son interdependientes: se busca garantizar la entrega de los productos con los que se espera conseguir los objetivos estratégicos que apuntan a los resultados.

Desde la perspectiva en estudio, el análisis señala que el sistema interno que se encuentra operando no está permitiendo generar los resultados que se esperan de esta institución. “Para establecer los lineamientos de una nueva propuesta institucional, estimamos importante hacerlo buscando desarrollar –de acuerdo a lo que indica el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD)⁴⁷– un papel de formulador y catalizador de iniciativas que permitan responder a las demandas de la ciudadanía”. Para ello, “la perspectiva de la Nueva Gestión Pública propone que el Estado debe desarrollar su capacidad estratégica para atraer otros sectores, como la comunidad, las empresas o el tercer sector”⁴⁸.

Asumiendo el espíritu de la línea del Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD), se considerarán algunos de los aspectos que se proponen sobre el enfoque gerencial en el ámbito público. Los que en parámetros generales se hacen la pregunta de cómo hacer mejor lo que ya estamos haciendo.

Desde el problema que se busca responder, es importante que para el diseño del Plan de Modernización consideremos, que de acuerdo al modelo del CLAD, los cambios deberán buscar: a) la flexibilidad organizacional, para ganar en agilidad; b) montar una red de relaciones democráticas entre la prestación de servicios públicos y los ciudadanos, e c) implantar un modelo contractual y competitivo de la acción estatal, para aumentar la eficiencia y efectividad de las políticas.

⁴⁷ Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo, “Una Nueva Gestión Pública Para América Latina”. Caracas, Venezuela. 1998. Pág. 12.

⁴⁸ La sociedad civil se refiere a un conjunto de instituciones, organizaciones y conductas, situadas entre el Estado, el mundo de los negocios y la familia. Específicamente, esto incluye organizaciones voluntarias y sin fines de lucro de diferentes tipos, instituciones filantrópicas, movimientos sociales y políticos, otras formas de participación social e involucramiento y los valores y patrones asociados con ellas.

Para lograr estos elementos, se podría pensar que sería necesario promover el desarrollo de un sector público no estatal que esté a cargo de la ejecución del servicio de atención jurídica. Esta decisión, de acuerdo a la visión en estudio, implica el desarrollo de una apertura por parte del Estado a actuar en asociación con otros grupos de la sociedad, que tienen la característica de ser interesados o expertos en determinadas materias, para perfeccionar la gestión de una determinada política.

Echebarría y Mendoza indican que “al asumir la función gerencial, se están introduciendo, tanto técnicas de gestión como una función ideológica, en base al reconocimiento de los valores de la racionalidad económica. De esta forma, según indican los autores, el *management* es ante todo un orden semántico completo, del que no puede extraerse una parte y esperar que cobre sentido por sí solo, cuando sus presupuestos institucionales y éticos no están reconocidos en el proceso político”⁴⁹. Sin embargo, y tal como reflexionan los mencionados autores, la nueva propuesta gubernamental se sostendría en una reelaboración normativa respecto del uso de estas técnicas, que se sustentarían sobre la centralidad de los conceptos de valor público y responsabilización.

Así, de acuerdo a los autores citados “la creación de un nuevo marco de responsabilidad, basado en la exigencia de resultados frente a la mera conformidad formal en la que se agota el principio burocrático, es el hilo conductor en que se engarzan las propuestas de modernización administrativa”.

Los elementos que se han destacado se relacionan con otras lógicas insertas en los procesos de modernización: la separación de responsabilidades políticas de las de gestión. Al respecto, Longo indica que “no se trata de la ya anticuada separación entre planificación y ejecución, sino más bien de definir por un lado los papeles de elaboración de políticas y

⁴⁹ Echebarría, Koldo, Mendoza, Xavier, “Las Especificidad De La Gestión Pública: El Concepto De Management Público”, en ¿De burócratas a gerentes? de Carlos Losada i Marrodán editor. BID. 1999. Pág. 16.

asignación de recursos, y por otra parte, las responsabilidades de provisión de servicios, lo que se logra mediante técnicas de carácter contractual” .⁵⁰

De acuerdo a lo señalado por el autor, los procesos de modernización se han caracterizado por una tendencia hacia la eficiencia y por su direccionamiento hacia la calidad. Respecto al caso en estudio, se piensa que la propuesta se liga más hacia la segunda, debido a que, siguiendo su argumento la intención es poner énfasis en la relación que se establece con el ciudadano/ usuario/ cliente, para aproximarse a responder a sus expectativas con un servicio que tenga el mayor nivel posible. Asumiendo y respondiendo a la responsabilidad que tiene la organización sobre el avance hacia el logro de la igualdad ante la ley.

En efecto, las acciones que el Estado debe emprender en materia de acceso a la justicia, deben orientarse en la dirección de lograr el establecimiento de una red de cauces que garantice la realización del conjunto de las previsiones normativas. Estando regida por los principios de universalidad, gratuidad, calidad y adaptabilidad.

La universalidad de los servicios, ha de garantizarse desde una perspectiva tanto objetiva como subjetiva. Entendiéndose, por lo tanto, en relación a los receptores de los servicios y en relación a la naturaleza de las prestaciones.

La responsabilidad estatal nace frente a todos y cada uno de los titulares de derechos, lo que necesariamente implica que los servicios que provee el Estado han de orientarse a cubrir las necesidades de toda la población. Para lo que es imprescindible la puesta al alcance de la ciudadanía de mecanismos cercanos a ellos, desde la perspectiva geográfica y desde la particular mirada de las necesidades del usuario.

⁵⁰ Longo, Francisco, “Burocracia Y Postburocracia En El Diseño Organizativo” de Francisco Longo. En ¿De burócratas a gerentes? de Carlos Losada i Marrodán editor. BID. 1999. Pág. 217.

Junto a esta universalidad del receptor del servicio, es ineludible que el Estado garantice la efectividad del conjunto de las previsiones normativas del ordenamiento jurídico. Por ello, es necesario crear servicios públicos de asistencia y defensa de los derechos, sea cuál sea el ámbito del derecho en el que se encuentren.

Una política social incluyente que cuente con un motor de crecimiento de calidad es un requisito necesario, pero no suficiente. Necesitamos de una política social que invierta en las personas, amplíe sus capacidades y cierre las brechas existentes en el acceso a las oportunidades, el conocimiento y la información. Una política social basada en el reconocimiento de derechos y responsabilidades y no en la distribución de dádivas.

Del Acceso A La Justicia

El acceso a la justicia, implica que los ciudadanos puedan ejercer sus derechos y dar solución a sus conflictos en forma eficiente y oportuna. Este concepto presenta una visión amplia de la administración de justicia, que entiende que las ofertas de servicios incluya, además de la solución judicial de tutela, la prevención de conflictos, la promoción de los derechos y la solución colaborativa de conflictos.

Si bien en Chile se han realizado modificaciones legales con el propósito de otorgar un acceso más oportuno, equitativo y universal a la justicia no es posible asegurar que esto sea un objetivo logrado. En este sentido, la existencia en Chile de instituciones como la Defensoría Penal Pública y de asistencia legal gratuita, a través de las Corporaciones de Asistencia Judicial, no son necesariamente indicadoras de un acceso oportuno, equitativo y universal.

La calidad de la atención en los sistemas de asistencia legal gratuita o semigratuitos para los más pobres es insuficiente. El apoyo legal gratuito es de baja calidad, con nulos o inexistentes elementos asistenciales (apoyo para traslado a juzgados y similares), bajo

apoyo psicológico, baja seguridad para el denunciante y nulos servicios de traducción (salvo en casos de indígenas).

Toda sociedad para alcanzar justicia y equidad, y para garantizar la dignidad a todas las personas que la componen, no sólo debe reconocer formalmente y obligarse al respeto de los derechos humanos básicos, tanto individuales como sociales. Sino que debe desarrollar mecanismos que cautelen un efectivo conocimiento y ejercicio de esos derechos por parte de todos y cada uno de sus integrantes.

El Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo señala que una política pública de acceso a la justicia se puede definir como “la posibilidad que debe tener toda persona de contar con una solución o remedio a sus problemas jurídicos sin importar si esas soluciones provienen de una oferta estatal o privada o si ellas son voluntarias, legales, judiciales y/o simplemente administrativas, y a condición de que asegure su oportunidad y calidad”.⁵¹

Una conceptualización más integral de Acceso a la Justicia nos habla de “el brindar la posibilidad a todas las personas por igual, de acceder al conocimiento, ejercicio y defensa de sus derechos y obligaciones, mediante servicios de justicia cercanos a los usuarios. Centrados en sus necesidades prioritarias, que reconozcan su protagonismo e incorporen a los sectores más vulnerables de la población entre sus beneficiarios”.⁵²

“El Acceso a la Justicia – principio esencial de todo sistema jurídico – implica que los ciudadanos puedan ejercer sus derechos y dar solución a sus conflictos en forma eficiente y oportuna. Este concepto presenta una visión amplia de la administración de justicia, que entiende que las ofertas de servicios incluyen la prevención de conflictos, la

⁵¹ PNUD. “Manual De Buenas Prácticas”. Ministerio de Justicia. Chile, 2005. Pág. 11.

⁵² Juan Enrique Vargas – Director Ejecutivo del Centro de Estudios de Justicia de la Américas – CEJA – Conclusiones, Panel I Foro Iberoamericano Acceso a la Justicia – Chile – Octubre 2005.

promoción de los derechos y la solución colaborativa de los conflictos, en donde participan variados sectores sociales y no sólo el sector público y la judicatura”.⁵³

Ha sido difícil cambiar la concepción estrictamente legalista del acceso a la justicia. La idea y práctica tradicional vigente por mucho tiempo, apuntó a entenderlo como acceso a los Tribunales. Circunscribiéndolo al sólo ámbito judicial y causando que el tema sea sólo importante y tratado por algunos sectores especializados y no como un tema central de importancia ciudadana.

Son fundamentalmente tres las parcialidades y limitantes que se han identificado y que hay que superar. Estas condicionantes han sido señaladas como prioritarias y deben corresponder con el marco mínimo obligatorio de un “Sistema y de una Política Nacional de Acceso a la Justicia”:⁵⁴

- De la parcialidad exclusivamente judicial. Integrando y considerando otros escenarios, modalidades y protagonistas para el conocimiento y la resolución de los conflictos: las vías jurídico – administrativas, y los medios y modalidades alternativas de resolución de conflictos.
- De la parcialidad exclusivamente asistencial y de servicios judiciales gratuitos ofrecidos por las distintas instituciones del Estado. En base a una interpretación restrictiva del Artículo 19 N° 3 de la Constitución Política del Estado⁵⁵.

⁵³ Esta es la concepción y propuesta que está en la base de la creación e implementación de la Red Nacional de Acceso a la Justicia – RNAJ – como iniciativa metodológica e innovadora para la construcción de políticas públicas en la materia.

⁵⁴ Entre los años 2002 – 2005 y a propósito del Convenio de Colaboración entre la Corporación FORJA y el Ministerio de Justicia (origen de la Red Nacional de Acceso a la Justicia; RNAJ) fueron más de 265 las organizaciones e instituciones regionales y comunales convocadas en todo el país para trabajar en el diagnóstico y levantamiento de propuestas para un Plan Nacional de Acceso a la Justicia. Ver en www.redjusticiaforja.cl

⁵⁵ Artículo 19 N° 3 CPE: “...la igual protección de la ley en el ejercicio de sus derechos. Toda persona tiene derecho a defensa jurídica en la forma que la ley señale y ninguna autoridad o individuo podrá impedir, restringir o perturbar la debida intervención del letrado si hubiese sido requerido. La Ley arbitrará los medios para otorgar asesoramiento y defensa jurídica a quienes no puedan procurárselas por sí mismos...”

- De la parcialidad exclusivamente estatal para pasar a reconocer el protagonismo de instituciones, organismos y asociaciones no gubernamentales, universitarias, con especializados y con trayectoria en el tema. Las que con responsabilidad social y capacidad técnica probadas, desarrollan estas labores como colaboradores de la justicia.

Las deficiencias de acceso a la justicia no radican única ni exclusivamente en los órganos de la administración de justicia. Hay una amplia gama de situaciones y conflictos jurídicos cotidianos que no corresponde resolverse por dicho sistema, pero que su no consideración ni resolución oportuna afecta negativamente la percepción y agrava las condiciones de marginalidad, pobreza y exclusión de la ciudadanía, especialmente de los sectores más vulnerados.

La tendencia a judicializar los problemas hace más inaccesible, lenta y onerosa la solución de los mismos. La falta de modernización, de mejores condiciones de cobertura territorial y de capacitación temática y metodológica, constituyen indicadores a considerar en cualquier proyecto de mejora para el acceso a la justicia en nuestro país.

El sistema de asistencia jurídica gratuita estructurado en lo principal sobre las Corporaciones de Asistencia Judicial, adolece de fuertes deficiencias, tanto en cobertura como en calidad. Las limitaciones presupuestarias y las restricciones de cobertura hacen que no asuman problemas y materias importantes (policía local; menor cuantía; asistencia a organizaciones sociales comunitarias).

Hace algún tiempo que se viene constatando que el acceso a la justicia, no ha ocupado un lugar importante en la agenda pública nacional. Las reformas a la justicia que se han impulsado en los últimos años – que han sido de importancia y de consecuencias aún incalculables – se han concentrado en el campo del procedimiento penal, en materias de derecho de familia y laboral.

El acceso a la justicia en el Chile, a pesar de los esfuerzos realizados, adolece de grandes debilidades que se hace urgente e indispensable superar. Para ello, deben aprovecharse las capacidades construidas y el gran potencial que representan las experiencias desarrolladas a nivel local.

No obstante los cambios señalados, la precariedad e insuficiencias del actual sistema han venido haciendo crisis de manera periódica y de percepción cada vez más evidente. Esta situación ha repercutido también en la institucionalidad. Afectando, concertando y movilizándolo incluso, los valores e intereses de los propios profesionales y responsables funcionarios y operadores de la institucionalidad.

Desde la Sociedad Civil, la Corporación Formación Jurídica Para La Acción (FORJA) ha estado trabajando de manera colaborativa y asociada con los intereses estatales y públicos de justicia y las líneas principales de propuesta identificadas y avanzadas.

Algunas de las “líneas propuestas que constituyen la base de las prioridades programáticas levantadas y desarrolladas para el mejoramiento integral del Acceso a la Justicia, a partir de una comprensión y de una acción más sistemática de la asistencia jurídica a nivel local”, son:⁵⁶

1. Asegurar y desarrollar a nivel local y comunal, un sistema eficaz de educación, formación, información y orientación socio-jurídica al alcance de las personas y de las organizaciones sociales.
2. Fortalecer y cambiar la justicia de policía local. Clarificando sus competencias, dotándola de medios y herramientas suficientes y mejorando la cobertura territorial y temática de sus actuaciones.

⁵⁶ Hacemos mención especial al conjunto de más de 60 entidades y organizaciones, que primeramente y a través de la Red de Colaboradores de la Justicia (FORJA 2000), y posteriormente como Red Nacional de Acceso a la Justicia – RNAJ – (MINJU – FORJA 2005) han desarrollado propuestas e iniciativas concretas, tanto de estudio – observación como de planes y programas de acción.

3. Preparar y acercar las instituciones y operadores auxiliares de la justicia a la población. Mejorando su capacidad de orientación socio-jurídica y posibilitando el acceso expedito de la comunidad a ellas.

4. Simplificar y desjudicializar al máximo posible, los procedimientos requeridos para el tratamiento y resolución de los problemas socio-jurídicos. Implementando y reforzando mecanismos de gestión y resolución alternativa de conflictos.

Es así, como la creación de un “Servicio Nacional de Asistencia Jurídica y Social” y/o de un “Sistema Nacional de Promoción y Acceso a la Justicia”, se ha venido planteando desde distintos ámbitos en nuestro País.

Entre los considerandos y argumentos principales del Acuerdo se plantea “que actualmente, la asistencia jurídica del Estado se presta en múltiples servicios no integrados: cuatro Corporaciones de Asistencia Judicial, Servicio Nacional de Menores (SENAME), Servicio Nacional de la Mujer (SERNAM), Defensoría Penal Pública, Abogados de Turno, Fundación de Asistencia Legal y Social de la Familia, y otros...”; “que las cuatro Corporaciones de Asistencia Judicial no cuentan con medios físicos ni con el personal necesario para atender a las personas de escasos recursos y descansan esencialmente en el trabajo de los alumnos egresados de las carreras de Derecho” y más categóricamente termina señalando “que, en su artículo 19, N° 3, la Constitución Política asegura a todas las personas igual protección de la ley en el ejercicio de sus derechos. Toda persona tiene derecho a defensa jurídica en la forma que la ley señale y ninguna autoridad o individuo podrá impedir, restringir o perturbar la debida intervención del letrado si hubiese sido requerido (...). Sin embargo, el Estado no está cumpliendo con este mandato constitucional”.⁵⁷

⁵⁷ Al ser consultado el Diputado Jorge Burgos sobre el estado y seguimiento del Acuerdo N° 32, nos respondió: “Aún no tenemos respuestas, yo presenté hace más de un año, un proyecto de acuerdo similar y no tiene respuesta, espero que nos vaya mejor ahora” – Comunicación de fecha 28 de julio de 2006.

En relación a lo anterior, la “Red Nacional de Acceso a la Justicia”⁵⁸ en todas las regiones del país, se han identificado y consensado como hitos y principales elementos para un Servicio Nacional de Promoción y Acceso a la Justicia, los siguientes:

- Que se trate de una organización moderna y flexible. Que incorpore en su accionar algunos principios esenciales definidos, como la accesibilidad, la inmediatez, la participación y el empoderamiento de los usuarios.
- Que se trate de un Servicio único, nacional, público y descentralizado con representación regional y presencia asegurada en todas y cada una de las comunas. Garantizando servicios de calidad integral en cuatro líneas básicas: prevención de conflictos, orientación en derechos, gestión y resolución colaborativa de controversias y patrocinio judicial.
- El carácter de profesionalización del Servicio, y el rol complementario que deben jugar las universidades en el proceso formativo de los alumnos y futuros profesionales del derecho.
- Relacionado con la calidad y la ampliación de la oferta del Sistema. Se plantea la posibilidad que los distintos servicios sean otorgados por privados, en base a procesos de licitación.

⁵⁸ En 25 Talleres regionales y 2 Seminarios – Encuentros Nacionales, con la participación de Parlamentarios, especialistas profesionales y universitarios y juristas del ámbito justicia, dirigentes y líderes sociales y de organizaciones de la Sociedad Civil, autoridades Gubernamentales y del ámbito judicial de nivel regional y local, durante los años 2002 – 2005, FORJA y la Red de Colaboradores de la Justicia hicieron el Diagnóstico y Propuestas para el mejor Acceso a la Justicia en Chile, cuyos principales contenidos se presentan en el texto.

De Las Buenas Prácticas

Pierre Bourdieu⁵⁹, esgrime que “la posibilidad de cambio en una sociedad depende de la calidad y la pertinencia de las prácticas generadas por nuestras distintas formas de intervención en ella”. Por su parte, Albert Hirschmann⁶⁰, sostuvo que “las políticas públicas no son el resultado de un proceso de planificación y análisis, sino que son la consecuencia de la participación comprometida de sus diversos agentes en el manejo del desarrollo y los asuntos públicos”.

El *new management* ha permitido que la administración pública despliegue sus funciones a través de un enfoque racional y analítico, mediante la introducción de herramientas orientados hacia el eje de las tres “e” eficiencia, eficacia y efectividad. Alejándose del paradigma tradicional que ponía su acento en la planificación y en el marco normativo de desenvolvimiento de la gestión pública.

La adopción de este nuevo enfoque representó un cambio de escenario en el que se intentaba reemplazar la planificación por el diagnóstico, es decir, para dar respuesta a los problemas derivados de la gestión pública, se diseñarían nuevas soluciones que se adecuasen a cada realidad, a través de un proceso que se retroalimente en buena medida de la práctica.

Para generar mejores resultados y producir nuevas alternativas tenemos que comprender el contexto cultural e institucional en el que debemos gestionar, haciéndose necesario la implementación de procesos estratégicos innovadores que pongan énfasis en el ambiente político y social en que se ejerce el mandato de los programas. Adecuando la

⁵⁹ Bourdieu Pierre, “*Meditaciones Pascalianas*”. Anagrama, pág. 29. Ver en www.sipalonline.org

⁶⁰ Hirschman Albert, “*Salida, Voz y Lealtad*”. Fondo de Cultura Económica. México, 1977. Ver en apuntes de cátedra “Sistema Político: Escenarios Institucionales, Actores Sociales y Políticos”. Magíster Política y Gobierno. FLACSO – Chile. 19 de marzo de 2005.

producción de los resultados, hacia la apertura de una creciente participación ciudadana en la concreción de las políticas públicas.

En este entorno fue que el “Sistema Regional de Información sobre Buenas Prácticas de Gestión Pública en América Latina (SIPAL)”⁶¹ se comprometió con la misión de recolección, sistematización y difusión de aquellas prácticas de gestión desarrolladas en las instituciones que integran el aparato gubernamental. Que se encuentren reconocidas por el sistema, como representativas de un método de trabajo superior e innovativo, por medio de su comparación con experiencias desarrolladas en instituciones y procesos similares.

Con esto se permite a los gobiernos enfrentar de mejor manera los desafíos introducidos por las instancias modernizadoras de la gestión estatal. Posibilitando su adecuación a nuevas realidades enmarcadas dentro del ámbito de la globalización, el mercado y el avance de sociedades.

En el marco del IX Congreso Internacional del Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD) sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, se definió a las buenas prácticas como “el intercambio de experiencias de gestión exitosa e innovativas que se centran en la implementación de técnicas y metodologías en el ámbito de la gestión pública”⁶². Estas experiencias se refieren a la amplia gama de áreas que comprende la gestión pública, tales como, planificación, presupuesto, control de gestión, evaluación, indicadores de desempeño, atención al usuario, calidad de servicio, gobierno electrónico, accesibilidad, transparencia, entrega de información, liderazgos, resolución de conflictos, reducción de burocracia, entre otros.

⁶¹ Proyecto auspiciado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) e implementado por la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO).

⁶² Ver Armijo, Marianela: “Buenas Prácticas De Gestión Pública En América Latina”. Congreso CLAD. Madrid, España. Noviembre 2004. Pág. 1.

Según Elke Löffler, “los casos de buenas prácticas proveen un conjunto impresionante de ejemplos probados y de soluciones que pueden ayudar a resolver los dilemas de gestión. Sin embargo, se pregunta sobre la posibilidad de que la misma solución funcione en otros contextos y situaciones. Señalando que existe a nivel internacional una creciente confusión respecto de que significa o constituye una buena práctica”⁶³.

Estableciendo la necesidad de definir las, mediante una concepción genérica. Entendiéndose por aquella la forma de organizar un proceso de trabajo, que garantice la obtención de estándares comparativos de excelencia.

El interés que despiertan las buenas prácticas se explica, debido a que facilitan el acceso a experiencias exitosamente probadas y publicitadas. Posibilitando un mejoramiento del desempeño en el conjunto de la administración pública.

El objetivo que persiguen es contar con elementos de comparación y mejoramiento del desempeño para el conjunto del ámbito gubernamental. Fortaleciendo la imagen del sector público, a través de la replicabilidad de iniciativas sobresalientes.

Una nueva cultura pública del desempeño formulada en base a estándares de desempeño introducidos por el “*benchmarking*”⁶⁴ dio cuenta de estos procesos comparativos y de las iniciativas de calidad tendientes a ser usadas dentro de los Gobiernos como herramientas para mejorar y para hacer procesos de reingeniería.

⁶³ Löffler, Elke. “Best-Practices Cases Reconsidered From International Perspective”. *International Public Management Journal*. 2000. Ver en Armijo, Marianela. Pág. 191-204.

⁶⁴ Proceso sistemático y continuo para evaluar los productos, servicios y procesos de trabajo de las organizaciones que son reconocidas como representantes de las mejores prácticas, con el propósito de realizar mejoras organizacionales.

No obstante, hay que señalar que en el campo de las iniciativas innovativas de la gestión pública, los conceptos de *benchmarking* y buenas prácticas tienden erróneamente a tratarse como sinónimos. Siendo que el nexo de unión entre ambos es una relación entre instrumento y objetivo. El benchmarking es la metodología o procedimiento (el instrumento) mediante el cual una organización puede identificar las buenas prácticas de trabajo (el objetivo) internamente o en su entorno.

En resumen, los objetivos alcanzados con la implementación de instrumentos de *benchmarking* y de sistemas de buenas prácticas en el ámbito público son: por una parte, apoyar los esfuerzos de la autoridad en la búsqueda de criterios de eficiencia para el mejoramiento de su gestión institucional, y por otra parte, establecer un ambiente de competitividad dentro del sector público, a razón de la comparación de resultados de desempeño mediante el uso de procesos de evaluación.

El “Primer Foro Iberoamericano sobre Acceso a la Justicia”⁶⁵ determinó la necesidad de promover horizontalmente las políticas públicas de asistencia jurídica. Permitiendo la generación de un modelo de funcionamiento y organización, a través del estudio e implementación de distintas experiencias internacionales en la materia. Mediante la aplicación y establecimiento de Ferias de Conocimiento, como metodología en los mecanismos de cooperación.

El Foro definió a las buenas prácticas, como “aquellas experiencias insertas o relacionadas con el ámbito jurídico, públicas o privadas, que estén desarrollándose actualmente o que hayan terminado su ejecución de manera satisfactoria”. Por lo que para conocer su impacto, toda experiencia conceptuada como buena práctica debe contar con una evaluación cuantitativa y/o cualitativa de sus resultados.

⁶⁵ Proyecto del Ministerio de Justicia, apoyado y cofinanciado por el Programa para las Naciones Unidas para el Desarrollo. El primero aportó US141 mil dólares en efectivo y en especies, mientras que el Gobierno de Chile aportó US125 mil dólares en efectivo y en especies.

Desde un punto de vista conceptual, se estableció que son “todas aquellas experiencias que incorporen o hayan incorporado elementos de calidad, innovación y participación, como ejes transversales de su acción”.

La calidad, como pilar esencial de las necesidades de las personas como de los servicios. En el sentido de revisar integralmente la problemática que los ciudadanos ponen a disposición de los mecanismos de la asistencia jurídica.

La innovación, relacionada con prácticas poco habituales o convencionales en el ámbito jurídico. “Iniciativas destacadas por su enfoque, por sus servicios otorgados o por las metodologías de intervención”.⁶⁶

La participación, se refiere a reconocer y potenciar el rol activo de los usuarios en la prevención o superación de los conflictos que les afectan, desde la definición de su problema o necesidad jurídica, hasta la resolución del mismo. Se refiere a usos que permitan potenciar el desarrollo de un conjunto de destrezas, habilidades y conocimientos de las personas y sus organizaciones. Para que mediante el ejercicio de la participación directa, se incentive la cogestión, logrando erradicar la asistencialidad en la prestación del servicio.

El fortalecimiento institucional es una condición del desarrollo, por tanto todos los servicios públicos tienen no sólo el estímulo de hacer una gestión de excelencia, sino que un deber para con el desarrollo de nuestro país.

⁶⁶ En el sector privado chileno, se destaca como una práctica interesante la de la organización Pro Bono, que incentiva a los estudios de abogados consolidados a que presten asesoría jurídica y patrocinio judicial sobre acciones de interés público, como acciones colectivas o casos emblemáticos. Tendiendo a lograr cambios culturales por medio de sensibilización de la opinión pública.

A partir de la revisión de las iniciativas comentadas y el marco teórico, la presente investigación tomará como guía la línea de pensamiento estructurada por el Primer Foro de Acceso a la Justicia, ya que éste desarrolla de una manera conjunta e integral y sobre la base de experiencias de aplicación exitosa y probada, tanto la concepción de “buenas prácticas”, como la de “acceso a la justicia”. Como conceptos insertos dentro del proceso de modernización de la función pública.

De esta manera se posibilita el estudio de los estándares operacionales de los modelos de asistencia jurídica adscrito a los parámetros de la modernización de la función estatal, como un aporte inapreciable a la gestión pública. Posibilitando el estudio del comportamiento que han tenido los actores involucrados en el escenario de implementación del proceso, lo cual se dejará ver a todas luces en sus propias opiniones vertidas en las entrevistas contempladas en el marco metodológico de la presente investigación.

MARCO METODOLÓGICO

La metodología a utilizar en la presente investigación corresponde a un estudio exploratorio-descriptivo.

Es exploratorio, debido a que el tema en estudio ha sido una materia poco estudiada en la ciencia jurídico-social, pretendiéndose aumentar el conocimiento relativo al problema investigado. Por otra parte, es descriptivo ya que dentro del propósito de estudio está el describir situaciones y eventos derivados de la concepción de las buenas prácticas en la asistencia jurídica, especificando y describiendo las propiedades más relevantes.

Metodología Cualitativa

En la presente investigación se estudiarán las percepciones de los actores de la asistencia jurídica relativa a la implementación de un nuevo sistema de administración de acceso a la justicia. Para recoger este tipo de información es necesario utilizar técnicas cualitativas, en las cuales se analiza la relación del sujeto con su realidad práctica objetiva. Como también, será necesario revisar datos secundarios de diversos organismos, de manera de analizar las distintas posiciones frente al tema

La metodología será cualitativa, tomando como marco de referencia interpretativa la fenomenografía, porque se busca en los sujetos de estudio, conocer sus formas de ver y experimentar las habilidades relacionadas con las buenas prácticas.

Esto se debe a que el propósito del estudio es aportar conocimiento, respecto a como los funcionarios/as interpretan el concepto de las buenas prácticas desde el marco del proyecto de ley de reforma la asistencia jurídica.

a) Enfoque teórico metodológico o perspectiva

El paradigma sustentador será socio hermenéutico, dado que el investigador indagará en el sujeto investigado, a través de sus discursos, ya que las personas generan sus espacios desde sus propias perspectivas. Esto es parte del “paradigma constructivista”⁶⁷, en el cual la realidad existe en forma de construcciones múltiples, justificadas en las acciones del hombre en sociedad.

b) Estrategia de recopilación/producción de información

La técnica de investigación que se utilizará será entrevistas en profundidad a diversos actores de la asistencia jurídica.

Esto, producto que se requiere conocer sus percepciones y opiniones. Proporcionando la información necesaria para configurar el relato del objeto de estudio.

A su vez, la entrevista como producción de información permitirá analizar las distintas dimensiones del tema a investigar. Posibilitando la obtención de información relevante acerca de los instrumentos que se deberían contemplar en el diseño de un modelo de asistencia jurídica.

⁶⁷ Corriente de pensamiento surgida hacia 1980, de la mano de investigadores de disciplinas muy diversas (psiquiatras, físicos, matemáticos, biólogos, etc.). Desarrollada una línea de pensamiento que establece que la realidad es una construcción hasta cierto punto "inventada" por quién la observa. Entre sus principales exponentes se destacan Paul Watzlawick, Heinz von Förster, Ernst von Glasersfeld. Otros autores importantes son Humberto Maturana y Francisco Varela.

c) Selección de contextos, decisiones muestrales

Las entrevistas se realizarán a los actores que se desempeñan en el área del acceso a la justicia (funcionarios de la Corporación de Asistencia Judicial y especialistas del Ministerio de Justicia que se han encargado de elaborar el concepto de las buenas prácticas en la asistencia jurídica), los cuales otorgarán los conocimientos necesarios sobre la temática en estudio.

Las entrevistas en profundidad serán aplicadas a funcionarios de los distintos niveles de la planta profesional de la Corporación de Asistencia Judicial. Teniendo en consideración la zona Sur Costa, la cual tiene la particularidad de contar con Centros de Atención Urbanos y Rurales, comprendidos dentro de la jurisdicción de las Ilustrísimas Cortes de Apelaciones de Santiago y San Miguel, ambas pertenecientes a la judicatura de la Región Metropolitana.

Para lograr un punto de comparación, se efectuarán entrevistas en profundidad a los diseñadores de la nueva política pública.

El número de personas a consultar será de al menos un funcionario por cada Centro de Atención. Tomando como muestra la zona geográfica Sur Costa de la Región Metropolitana. Asimismo, se realizarán entrevistas a las funcionarias de la Dirección Zonal. Con lo anterior, se pretende obtener un mapeo de la realidad jurídica metropolitana.

A los funcionarios se les invitará a participar personalmente o a través de un llamado telefónico, por lo que será una elección libre de parte de ellos. En dicha invitación se les comunicará que la duración de la entrevista será de una hora aproximadamente.

d) Procedimientos de registro según técnicas de investigación

Dado lo importante que es el análisis del discurso de cada entrevistado, las reuniones de conversación serán grabadas. Luego, las cintas serán transcritas y quedarán como documento de trabajo, siempre cuidando la identidad del entrevistado y la ética de la confidencialidad.

Lo anterior, con el objeto de plasmar con mayor detención las reacciones e intencionalidades del entrevistado. Conjuntamente con el desarrollo de las sesiones se tomará notas de complementación.

e) Metodología, estrategia y técnicas de análisis e interpretación

Una vez que las entrevistas se encuentren transcritas, se confeccionarán matrices comparativas de análisis a partir de los conceptos que guiaron las preguntas realizadas. Se irá construyendo un discurso único, desde las distintas percepciones y opiniones de cada entrevistado, de manera de extraer las ideas relevantes. Para luego, compararlas con los antecedentes teóricos y conceptuales en que se fundamenta el marco de diseño de la nueva política, construyendo finalmente las conclusiones de nuestra investigación.

f) Operacionalización De Variables

Percepciones	Variables	Componentes	Sub-Componentes
Caracterización	Ejecutores	Cargo o Función	Abogados
		Centros De Atención	Comuna
			Tipo
	Diseñadores		Asesores
Percepción De La Situación Actual	Usuarios	Calidad Del Servicio	
		Participación Usuarios	
	Profesionalización		
	Administración	Modelo Prestación	
	Organización	Departamentos	
Cargos			
Percepción De La Situación Esperada	Usuarios	Calidad Del Servicio	
		Participación Usuarios	
	Profesionalización		
	Administración	Modelo Prestación	
	Organización	Departamentos	
Cargos			
Percepción De La Reforma	Conocimiento		
	Pertinencia u Oportunidad de Implementación Actual	Tiempo	
		Adecuación A Otras Reformas	
		Proceso De Reforma De Modernización Del Estado	
		Participación Funcionarios	

g) Conceptos relacionados a las variables

Administración: Se relaciona con la forma en que las organizaciones obtienen y utilizan los recursos que tienen a disposición para el logro de determinados fines y objetivos. Es decir, la forma en como se gestionan los recursos, procesos y resultados de sus actividades.

Diseñadores: Aquellos que mediante la praxis profesional o académica proyectaron el anteproyecto de ley.

Ejecutores: Aquellos que implementan la política pública en el nivel local.

Centro de Atención: Se relaciona con el concepto de urbano o rural. En la práctica, dicha distinción es relevante desde el punto de vista de la demanda del servicio.

Organización: Dice relación con el organigrama institucional de la Corporación de Asistencia Judicial. Con los canales y vías de comunicación internas de la institución.

Profesionalización: La dotación de Abogados en las Corporaciones de Asistencia Judicial es insuficiente para cubrir las necesidades de acceso a la justicia de la población vulnerable, razón por la cual los postulantes (egresados de derecho que se encuentran cumpliendo con su práctica profesional) asumen parte de esta demanda generando una sobrecarga que dificulta en ocasiones una tutela profesional adecuada. Por esto, se propone la profesionalización del servicio eliminando o disminuyendo la figura del postulante y entregando la responsabilización a profesionales capacitados en las distintas áreas del derecho.

Usuarios: Comprende el público objetivo del servicio a entregar, es decir, población de escasos recursos que se encuentre afectada por un problema de relevancia jurídica. En el marco del proceso de modernización, se pretende entregar empoderamiento al usuario/cliente, para que éste sea capaz de cogestionar conjuntamente con el servicio, a la vez contar con las herramientas necesarias para exigir una prestación de calidad.

Tipo: Se refiere a si el Centro de Atención Jurídico–Social tiene la calidad de urbano o rural, dependiendo de la comuna y geografía de su ubicación.

h) Instrumento. Pauta de entrevista para los funcionarios de la Corporación de Asistencia Judicial RM y para los especialistas del Ministerio de Justicia.

Pauta Funcionarios de la Corporación de Asistencia Judicial R.M.

Organización

1. ¿Cree usted que es adecuada la actual estructura organizacional del servicio, en relación con los canales de comunicación y a la posición del funcionario frente a la jefatura? ¿Por qué? De no ser así ¿Cómo cree usted que debiera estar estructurado? ¿Por qué?
2. ¿Cree usted que es adecuado para el buen funcionamiento del servicio que la actual división de cargos? ¿Por qué? De no ser así ¿Cómo cree usted que debiera estar estructurado?

Profesionalización

1. ¿Qué sabe usted acerca de la entrega directa del servicio por parte de egresados de derecho (postulantes)?
2. ¿Qué ventajas o desventajas cree usted que tiene esta política? De no estar de acuerdo con esta política ¿Qué propone usted en reemplazo de la figura del postulante?
3. Tomando en consideración que la práctica profesional es gratuita ¿Cree usted que es viable financieramente la supresión de la figura del postulante?

Administración

1. ¿Conoce usted quién es el responsable del sistema de asistencia jurídica?
2. ¿Está usted de acuerdo con que parte del sistema sea licitado?
3. ¿Cree usted que esto va a cambiar la relación que el sistema tiene con los usuarios?,
¿Cómo?
4. ¿Cuál sería la incidencia para la planta estable de funcionarios? ¿Por qué?

Usuarios

Calidad del servicio

1. ¿Qué percepción cree usted tienen los usuarios respecto de la calidad del servicio que entrega la Corporación de Asistencia Judicial?
2. ¿Qué aspectos cree usted que debieran mejorar en relación a aquello?
3. Suponiendo que la entrega del servicio se realizará por un funcionario perteneciente a la planta profesional ¿Cree usted que la supresión de la figura del postulante haga que el usuario tenga una percepción de mejor calidad?

Participación

1. Respecto de los usuarios ¿Cuál cree usted que sería el grado de empoderamiento que deberían tener? ¿De qué forma usted cree usted que esto se puede lograr?

Reforma

1. ¿Qué sabe usted del anteproyecto de ley que crea el Sistema Nacional de Asistencia Jurídica?
2. ¿Qué transformaciones cree usted que involucrara esta reforma en relación a los funcionarios?
3. ¿Qué transformaciones cree usted que involucrara esta reforma en relación a los usuarios del sistema?
4. Desde la perspectiva de los ejes de calidad, participación e innovación como pilares sustentadores de la reforma ¿Qué aspectos positivos y negativos le ve usted a ésta?
5. ¿Cree usted que hay alguna relación entre esta reforma y las reformas al procedimiento penal, de familia y la inminente reforma laboral? ¿Cuál o Cuáles serían estas?
6. ¿Cree usted que en el escenario actual es pertinente y viable esta reforma?
7. ¿Usted ha tenido algún tipo de participación en la formulación de la nueva política? De no ser así ¿En que podría aportar que los funcionarios de la Corporación de Asistencia Judicial tengan alguna participación?
8. Desde su visión ¿Qué aspectos son fundamentales incluir en el diseño del nuevo sistema?
9. De acuerdo a lo que usted conoce del actual sistema Corporación de Asistencia Judicial ¿Esta usted de acuerdo en que se cree una nueva institucionalidad o solamente bastaría con reformar la institucionalidad vigente? ¿Qué aspectos cambiaría?

Pauta Especialistas Del Ministerio De Justicia

Organización

1. ¿Cree usted que es adecuada la actual estructura organizacional de la Corporación de Asistencia Judicial RM? De no ser así ¿Cómo cree usted que debiera estar estructurado?
2. ¿Cree usted que es adecuado para el buen funcionamiento de la Corporación de Asistencia Judicial RM que la actual de división de cargos? De no ser así ¿Cómo cree usted que debiera estar estructurado?

Profesionalización

1. ¿Qué ventajas o desventajas cree usted que tiene esta política? De no estar de acuerdo con esta política ¿Qué propone usted en reemplazo de la figura del postulante?
2. Tomando en consideración que la práctica profesional es gratuita ¿Cree usted que es viable financieramente la supresión o disminución de la figura del postulante?

Administración

1. ¿Cuál es la relación del Departamento de Asistencia Jurídica del Ministerio de Justicia con la Corporación de Asistencia Judicial RM?
2. ¿Está usted de acuerdo con que parte del sistema sea licitado?
3. ¿Cuál sería la incidencia para la planta estable de funcionarios de la Corporación de Asistencia Judicial RM? ¿Por qué?

Usuarios

1. ¿Qué percepción cree usted tienen los usuarios respecto de la calidad del servicio que entrega la Corporación de Asistencia Judicial RM?
2. ¿Qué aspectos cree usted que debieran mejorar en relación a aquello?
3. Suponiendo que la entrega del servicio se realizará por un funcionario perteneciente a la planta profesional ¿Cree usted que la supresión de la figura del postulante haga que el usuario tenga una percepción de mejor calidad?

Participación

1. Respecto de los usuarios ¿Cuál cree usted que sería el grado de empoderamiento que deberían tener?

Reforma

1. Desde su visión ¿Cuáles fueron los fundamentos y principios en los que se basó la formulación del anteproyecto de ley que crea el Sistema Nacional de Asistencia Jurídica?
2. ¿Qué transformaciones cree usted que involucrara esta reforma en relación a los funcionarios de la Corporación de Asistencia Judicial RM?
3. ¿Qué transformaciones cree usted que involucrara esta reforma en relación a los usuarios del sistema?
4. ¿Cree usted que hay alguna relación entre esta reforma y las reformas al procedimiento penal, de familia y la inminente reforma laboral? ¿Cuál o Cuáles serían estas?
5. ¿Cree usted que en el escenario actual es pertinente y viable esta reforma?
6. Desde su visión ¿Qué aspectos son fundamentales incluir en el diseño del nuevo sistema?

7. ¿En que cree usted que podrían aportar los funcionarios de la Corporación de Asistencia Judicial RM en el diseño de un nuevo modelo de asistencia jurídica?

ENFOQUE Y PROCEDIMIENTOS ETICOS

El enfoque de la presente investigación estará basado en el constructivismo, del cual se deriva el análisis socio hermenéutico.

A través de la teoría constructivista se establecerá una metodología exploratoria, que abarque la realidad a estudiar. Considerando las percepciones y discursos del sujeto-objeto. La idea es dialogar con la realidad, interactuar con el sujeto y el conjunto de visiones que éstos tengan, permitiendo realizar un registro de las percepciones sobre la asistencia jurídica y las buenas prácticas comprendidas dentro de ella.

Producto de los problemas éticos que se producen en toda investigación que versa sobre el comportamiento humano, existe la posibilidad del cambio de percepciones y miradas de ellos mismos con la realidad.

En este sentido el presente estudio asumiendo dicho riesgo, comunicará a los sujetos a entrevistar el fin de la investigación, sus objetivos y técnicas de recolección de datos. De manera, que ellos decidan sobre su participación.

La información obtenida será confidencial, explicando esto a los consultados. La entrevista en profundidad incluirá un compromiso de confidencialidad que será comunicado por el investigador al entrevistado. Puesto que es de vital importancia la predisposición de las personas, y velando por el compromiso asumido, si es que el entrevistado lo solicita se le enviará una copia del informe final de investigación.

En aras al valor social producido por un estudio de esta categoría, es importante generar un conocimiento válido. Beneficiando a los sujetos estudiados y promoviendo una nueva mirada sobre el acceso a la justicia.

ANALISIS DE LOS RESULTADOS

De las entrevistas realizadas a los funcionarios de la Corporación de Asistencia Judicial y a los diseñadores de la nueva política del Ministerio de Justicia, se puede concluir lo siguiente:

Administración y Organización

Por el hecho de que estas dos variables se entrelazan, y con el fin de lograr una mayor coherencia del discurso de los entrevistados, se ha decidido analizarlas de manera conjunta. Permitiendo una mejor comprensión de las mismas en su propia esencia, como en su relación con las demás unidades en estudio.

Ambas partes coinciden con que es necesario la creación de un nuevo servicio público adscrito a los parámetros del *new public management*, en el marco del proceso de modernización de la asistencia jurídica. Esto, debido a las falencias estructurales y funcionales que presenta la institucionalidad de la Corporación de Asistencia Judicial RM.

Lo anterior, se colige ya que los sujetos señalan que la estructura organizacional es bastante rígida y burocrática. En el sentido, de que existen estructuras intermedias que entorpecen el flujo de comunicación, haciendo menos óptimo y eficiente el proceso. Siendo excesivo los pasos y trámites que se deben gestionar para conducirse desde los niveles básicos hasta la jefatura.

Otro aspecto señalado, fue que la estructura organizacional Corporativa tiene una fractura entre dos facciones, por una parte se encuentra la Dirección General, y por la otra, las unidades operativas. Haciéndose mínima la comunicación entre ésta y los Centros Locales. Consecuencia de ello, es que la jefatura no tiene una percepción directa de lo que ocurre a nivel comunal, conociendo su funcionamiento sólo a través de estructuras intermedias, las cuales también carecen de un contacto directo permanente.

Lo anterior, sugiere un claro vacío en cuanto a las funciones específicas de cada cargo institucional. Debido a que si se tuviesen dilucidados los perfiles funcionales de cada estamento, se podría definir sin mayores complicaciones, la base de una estructura piramidal que permita la apertura de los canales comunicacionales entre los diferentes niveles organizacionales.

Como medida de mejoramiento, se propone el diseño de una política de información bidireccional, en cuanto la Dirección General con todos sus Departamentos y Subdirecciones pudiese conocer en profundidad la labor desarrollada por cada Centro de Atención. Ejercicio que se realizaría efectuando una visita anual, en donde exista la posibilidad de dialogar directamente entre la Dirección y las unidades operativas. De manera, que la Dirección pueda tener una visión panorámica de toda la diversidad que existe dentro de la institución que administra.

Producto de las distancias entre las distintas unidades operativas y la Dirección General, se genera un gran problema de comunicación. Si bien, se considera a la Corporación de Asistencia Judicial como una institución con buen posicionamiento a nivel de Región Metropolitana, se propone la estructuración de un servicio orgánico nacional de asistencia jurídica, que logre uniformar la entrega de las prestaciones, dejando atrás cualquier complicación comunicacional.

En lo referente al ente encargado de resguardar las políticas sobre asistencia jurídica, se produce un consenso entre los entrevistados en señalar al Ministerio de Justicia como el organismo responsable. Cuestión que no se reflejaría en la práctica, ya que es el Departamento de Asistencia Jurídica del Ministerio de Justicia quién tiene la misión de entregar las políticas de asistencia jurídica y dictar los lineamientos técnicos a los que la Corporación debe ceñirse. Políticas y lineamientos que carecerían de cualquier parámetro de eficiencia y eficacia, debido a los diseños de las actuales políticas institucionales. Como también, en la postergación de la creación de un servicio con presencia a nivel país.

En el área relativa a introducir mecanismos de modernización, la licitación se contempla como la herramienta a ser implementada. Estimándose que brinda grandes beneficios, en la absorción de tareas que el aparato público es incapaz de proveer. Además, este sistema generaría una sana competencia, una mayor calidad y un menor uso de recursos al momento de otorgar la asistencia jurídica. El tema surge porque con los licitados es sumamente complejo trabajar las líneas extrajudiciales (orientación e información y la promoción y prevención de derechos), sin perjuicio, de que desde la línea judicial es posible obtener parámetros asemejables que permitan, en definitiva, pagar por prestaciones parametrizables.

Profesionalización

Es imprescindible profesionalizar el servicio. Es decir, la prestación debe ser entregada por profesionales habilitados, y no por egresados de derecho.

La modernización del Estado supone un esfuerzo de profesionalización y mejora de sus recursos humanos. Expresada en capacitación, incentivos y remuneraciones adecuadas, mejorando el sistema público de inversión social, para cumplir su rol de garante de la equidad. Para ello, parece indispensable la formación de funcionarios públicos en una cultura de participación ciudadana.

Se considera como el ideal a alcanzar la creación de un servicio profesionalizado, con funcionarios vinculados y con una carrera funcionaria. Apreciándose que la práctica profesional para obtener el título de abogado, es una cuestión que debería ser responsabilidad de las universidades que forman a los mismos egresados. Además, de que el trabajo del postulante es una carga que debiera asumir el Estado, a través de la contratación de un mayor número de profesionales.

En relación a la supresión de la figura del postulante, se cree que las últimas reformas legales están orientando su figura al de un asesor del abogado, y no como un prestador directo del servicio. Del punto de vista del usuario, claramente es perjudicial que sean egresados de derecho los encargados de entregar el servicio, ya que no tienen la capacitación y los conocimientos suficientes para brindar un producto de óptima calidad. Sumado al hecho, de que son personas que no están vinculadas laboralmente con la organización.

En general, se valora como desventajoso el sistema de los postulantes. Debido a que el Estado estaría subsidiando a las universidades, realidad que se podría entenderse en un sistema educacional con arancel diferenciado, pero que actualmente no se justificaría con la existencia de universidades privadas. Transformándose en un subsidio que el Estado le otorga a las universidades en la formación de los alumnos de la carrera de derecho.

Tradicionalmente ha habido una percepción pormenorizada de la población, respecto de la calidad del servicio. Sintiendo que son representados por estudiantes de derecho y no por profesionales. Ese es el tema por el que hay una mala percepción de la institución. No es términos de resultados, sino en que la práctica profesional es por un breve período de tiempo, por lo que el usuario no alcanza a apreciar continuidad en la prestación del servicio que se le entrega.

Participación Desde El Usuario

Se deben implementar mecanismos de participación ciudadana, que permitan recoger en forma eficiente y eficaz las opiniones vertidas por los usuarios del servicio.

La información es elemento clave y esencial para la participación. Ganando en la formación de ciudadanos educados, en condiciones de ejercer sus derechos. El sistema de justicia se fortalecería, al hacerse más accesible, oportuno y creíble.

Si los ciudadanos conocen sus derechos y obligaciones, están en mejores condiciones para prevenir y/o solucionar por sí mismos situaciones y problemas que los afectan. Así, estar informados y en conocimiento de los derechos y beneficios que proponen y definen las nuevas leyes y disposiciones de interés público, debiera optimizar las malas opiniones que se han ido formando sobre temas tan importantes como el acceso igualitario a la justicia.

Si bien existe consenso sobre los beneficios que trae consigo la participación ciudadana, sobre el diseño, implementación y los resultados de las políticas sociales. Ésta debe ser organizada y responsable.

Para ello debe contar con canales institucionalizados, aparejado a la estructuración de metas claras y de largo plazo que sean apoyadas por todos los actores involucrados. Resultando importante generar mayores espacios de participación ciudadana que estimulen la descentralización, al tiempo de fortalecer el espacio local. No olvidando que sin descentralización no hay participación, siendo el espacio local esencial para el desarrollo de los procesos participativos.

Para lograr este objetivo, las autoridades deben tener la voluntad política de romper con la gestión pública tradicional y abrir espacios de poder a los ciudadanos. Así, la participación ciudadana implica un cambio cultural.

Exigiéndose una ciudadanía consciente de la importancia de estos procesos, que cuente con los mecanismos de control y rendición de cuentas adecuados. En definitiva, una ciudadanía que entienda que la participación es un derecho, pero también una responsabilidad.

La posibilidad que las reformas judiciales en marcha signifiquen realmente un cambio cualitativo, depende no sólo de innovaciones normativas referentes a los procedimientos y nuevos actores dentro del sistema de administración de justicia. Una

demanda particularmente importante, es la mayor comprensión del sistema de administración de justicia en la sociedad. Son necesarias vías efectivas de educación ciudadana para entender el papel de las instituciones dentro del sistema.

Es necesaria una ciudadanía capacitada para interactuar con el nuevo sistema. Informarse, evaluar e intervenir, y participar activamente en el proceso de mayor acceso a la justicia. Una ciudadanía más capacitada para la intervención podrá ir generando fuertes impulsos, para que el sistema de administración de justicia cumpla su función de herramienta democrática y garante del Estado de Derecho.

En el caso chileno, los principales actores del sistema de justicia no han transmitido a la ciudadanía una visión clara de las reformas que experimenta el sector. En la medida que el proceso avanza resulta ser necesario que lo hagan, justificándose los esfuerzos para apoyar esta actividad. En este sentido, las organizaciones de la sociedad civil dotadas de instrumentos para la educación y la información podrán cumplir una función clave, sin perjuicio, de los esfuerzos oficiales de difusión que se hagan desde el Estado y el Poder Judicial.

En el período actual, hay buenas condiciones de aprendizaje y de apertura para la implementación de instrumentos didácticos y metodológicos al servicio del trabajo de educación de la ciudadanía en los temas de justicia. Estas herramientas pueden reforzar los efectos generados por la acción individual en lo público. Considerándose como recursos para la inversión en capital social y la promoción de una cultura democrática.

Reforma

Se observa como poco probable, que la autoridad de Gobierno presente el anteproyecto de ley que crea el “Sistema Nacional de Asistencia Jurídica” al Congreso Nacional.

El nudo central se encontraría en una situación ambigua, relacionada con que los funcionarios de la Corporación de Asistencia Judicial son funcionarios públicos, pero están sujetos al Código del Trabajo. Generándose un alto nivel de rotación de profesionales, que atenta directamente con la puesta en marcha de soluciones de largo plazo. Haciendo del ente Corporativo un actor inmedatista y poco comprometido con la misión institucional.

Se aprecia por los entrevistados, que el tema de la reforma organizacional vendría por el colapso del sistema y desde la crítica que hacen los propios actores del medio. Por primera vez se mira a la Corporación de Asistencia Judicial y se identifica su labor. Producto del planteamiento de nuevas modificaciones legales que no son viables en el actual escenario, se aprecia la necesidad de una reforma estructural.

Se estima que la reforma a la asistencia jurídica debió haber sido la primera gran reforma en materia de justicia. Era el camino lógico para haber enfrentado las reformas legales (procesal penal, procedimiento de familia y laboral). Lo primero, era asentar una base de sustentación mínima, mediante la creación de un servicio de acceso a la justicia que estuviese dotado de la presencia necesaria para representar al usuario dentro de los parámetros de la modernización del Estado.

En su mayoría, se apuesta por la creación y diseño de una política pública que vaya destinada a promover el acceso a la justicia de todos los sectores. Sin embargo, estiman que actualmente no sería viable, ya que financieramente es muy onerosa. Aparejado al hecho de que no se encuentra en tabla dentro de las prioridades ministeriales ni en la agenda de Gobierno.

Es necesario un cambio de mentalidad en los mandos superiores de la administración de Estado, por mostrar preocupación en el reforzamiento de la calidad. Plasmándose en la incorporación de metas internas que irroguen nueva vida y articulación al sistema de asistencia jurídica.

Consideraciones Finales

Una moderna y acertada política pública de acceso a la justicia entiende como complementarias la ampliación de sus servicios jurídicos y la incorporación de actores de la sociedad civil, a la labor que hasta ahora mayoritariamente venía realizando el Estado.

Esto, ya que la responsabilidad de la existencia de recursos jurídicos suficientes recae en el Estado, quien es el llamado a responder a esta garantía constitucional. Ello no significa que no pueda delegar la ejecución de dichos servicios, con aquellas instancias privadas que desempeñan prestaciones de la misma naturaleza, dando cumplimiento a todas las garantías y derechos ciudadanos para mayor aprovechamiento de los recursos.

La superación de la pobreza y marginalidad mediante la protección de los derechos de los más desprotegidos, son el objeto prioritario de las políticas de acceso a la justicia. Para ello, se requiere de la identificación y consecuente puesta en marcha de mecanismos específicamente dirigidos a las necesidades de los sectores que sufren cualquier tipo de desigualdad.

Este objetivo ha de lograrse prestando atención a toda la esfera jurídica del ciudadano, a través de un diagnóstico integral. En función de esto, son necesarias instancias y mecanismos de coordinación institucional que garanticen un correcto aprovechamiento de los recursos y que eviten la superposición funcional, es decir, los tratamientos enfrentados de las mismas problemáticas.

Como se ha expresado a lo largo de esta investigación, la selección de criterios y variables se basó en tres criterios: la Calidad, expresada a través de la preocupación por la satisfacción de las necesidades de los usuarios (clientes del servicio), en sus diversos aspectos; la Innovación, donde se exhiben experiencias que han significado el desarrollo de prácticas poco habituales o convencionales dentro del ámbito jurídico, y que se destacan por su enfoque, por los servicios otorgados, las metodologías de intervención y el mejoramiento continuo; y por último, la Participación, que ha permitido considerar aquellas experiencias orientadas a reconocer y potenciar un rol activo de los sujetos en la prevención y/o superación de los conflictos que les afectan, desde la definición de su problema o necesidad jurídica, hasta la resolución del mismo.

En este sentido, es de utilidad reflexionar sobre las sugerencias que se debe tener en consideración para la implementación de estas buenas prácticas como herramientas que permiten enfrentar los desafíos de la modernización del Estado. Considerando la realidad geográfica, la cultura, las variables socio económicas y la real capacidad de aunar esfuerzos en pos de una exitosa implementación.

Cuando se elaboren proyectos de intervención jurídica, en especial a grupos vulnerables, éstos deben contemplar un período lo suficientemente amplio. Contando con una planificación que permita determinar el volumen de población a la cual se debe atender, aplicando criterios de racionalización en el ingreso, de manera que el proyecto pueda seguir integralmente el caso hasta el final de la intervención.

Otro factor, dice relación con contemplar los recursos económicos suficientes, en función de la implementación y desarrollo del proyecto. Evitando que durante la ejecución se vea truncada o abandonada sin haber cumplido con los objetivos y plazos previstos para su intervención.

Otro punto esencial, es el contar con profesionales altamente capacitados tanto en aspectos jurídicos y sociales. Con ello se permite mejorar la calidad en la atención y la optimización en el diagnóstico. Atendiendo a las dimensiones no solo judiciales del conflicto objetivo, sino también psicosociales. Asimismo, se debe contar con profesionales comprometidos con la labor, que estén en contacto permanente con los usuarios para recoger sus requerimientos y expectativas. De manera de retroalimentar estas políticas con la realidad que ocurre en terreno.

Previo a efectuar mejoras en las políticas públicas en esta materia, es necesario hacer un reconocimiento constitucional expreso y universal del derecho a la justicia. Incluyéndolo en la agenda de Gobierno como un componente de la política social. En Colombia, por ejemplo, se está discutiendo una reforma constitucional, que lo incorpore en el gasto social, junto al tema de la vivienda, alimentación, recreación, cultura y deporte, dado que en la actualidad sólo contempla vivienda, salud, educación, saneamiento básico y agua potable.

El principal objetivo de la política pública sobre acceso a la justicia, debiera ser generar productos de mayor calidad, pero sin que esto signifique un desembolso de recursos tan alto que sea imposible avanzar hacia una mayor cobertura.

Respecto a los procedimientos, futuras reformas pondrán énfasis en elevar la calidad de la atención al público. Es importante tomar medidas innovativas, mejorando la atención tradicional básica, especialmente en el área de la orientación, información, reclamos y sugerencias

Otro de los temas centrales del debate es la participación del usuario. Se debe permitir una mayor actuación directa de su parte, permitiéndole participar en las etapas del proceso consistentes en la definición y priorización de los conflictos que necesita solucionar. Eligiendo la forma de solución que quiere darle y participando directamente en ella.

Otro aspecto a revisar, es la prestación que otorgan los postulantes en práctica. Esto, en relación a equiparar el hecho de que las personas de escasos recursos se vean impedidas de contar con una defensa jurídica profesionalizada. Es en este ámbito, que se debe asegurar la profesionalización del Sistema, en relación al otorgamiento de un servicio oportuno, eficiente y confiable.

Finalmente, es trascendental permitir tanto a los operadores del Sistema como a los usuarios, la participación en la creación de las políticas de justicia ya que ésta, requiere apertura para mejorar y crecer en el marco del valor que hoy se asigna a la democracia en los Estados.

En base a lo expuesto, se proponen las siguientes recomendaciones estratégicas:

1. Elaboración de una Ley de Asistencia Jurídica que reordene la institucionalidad existente. La cual refleje un servicio público inserto dentro una política pública diseñada con parámetros adscritos a los procesos de modernización de la función estatal.
2. Redefinir el modelo de asistencia judicial. El Sistema debe ser capaz, por sí solo, de explicitar claramente el significado de su misión en el marco de la legalidad vigente.
3. Profesionalización. Se debe propender a la atención profesionalizada de los usuarios, en especial en lo que se refiere al recurso humano “abogado”. Por lo que el tema de los alumnos en práctica debe ser cuidadosamente revisado, tanto en el ámbito funcional como en el área legal.

Es necesario trabajar una conducta pública desde valores normativos generalizables y justificadores que promuevan principios fundamentales como el desinterés, integridad, objetividad, transparencia, honestidad, liderazgo como virtudes evaluables, a través de una cultura organizativa trabajando desde la base valores centrales: profesionalidad, eficacia, calidad, imparcialidad (personas, instituciones y sociedades).⁶⁸

La reconstrucción del Estado público debe iniciarse a partir de una negociación y concertación acerca de la noción de bien común. En Chile, “la individualización y la privatización han debilitado la vida social y el desarrollo humano”⁶⁹.

Esta función difícilmente podrán cumplirla los Gobiernos cuya vida este sujeta a procesos electorales continuos. Los Gobiernos tienden a pagar costos políticos muy altos en el corto plazo, por impulsar reformas cuyos beneficios sólo se ven en el largo plazo. Por eso le corresponde a la sociedad civil, como un ejercicio esencial de una ciudadanía activa, promover un sentido de más largo alcance y establecer prioridades que trascienden los ciclos electorales a los que está sometida la democracia.

El riesgo de gobernar en función de las coyunturas es que las soluciones que se aplican para resolver esos problemas son limitadas, porque se desactualizan rápidamente o pierden eficacia de más largo plazo cuando el escenario cambia. Es decir, las acciones de Gobierno que se realizan en función de las demandas de corto plazo son débiles en pretender corregir o revertir los problemas de fondo, definiendo sólo soluciones inestables de existencia fútil.

⁶⁸ Ver en Apuntes de Cátedra “Probidad y Ética Pública”. Magíster Política y Gobierno. FALCSO – Chile. 26 de agosto de 2006.

⁶⁹ Ver en www.desarrollohumano.cl/informe-2006/noticia-idh-2006.htm

PROPUESTA DE MODERNIZACION DEL SISTEMA DE ASISTENCIA JURIDICA

La Corporación De Asistencia Judicial Como El Espacio Para La Realización De La Práctica Profesional Para Optar Al Grado De Abogado

En Chile, la obtención del título de abogado es un proceso complejo, que a diferencia de otros títulos profesionales, implica el cumplimiento de una serie de requisitos que involucran la participación y control de varias instituciones y no sólo de las universidades. Dentro de ellos se encuentra el de realizar una práctica profesional en las Corporaciones de Asistencia Judicial, la que tiene una duración de seis meses continuos

Este sistema surgió con las Leyes N° 17.995 (1981) y N° 18.632 (1987), que crearon las Corporaciones de Asistencia Judicial, transformándolas en continuadoras legales de los servicios de asistencia judicial que mantenían los Colegios de Abogados.

En este sentido los “postulantes”⁷⁰ se dedican durante su práctica esencialmente a la tramitación judicial, bajo la supervisión de un abogado “tutor”⁷¹ de la Corporación de Asistencia Judicial, el cual monitorea su labor. Lo que no es coincidente con la amplia labor y desempeño profesional del abogado en las áreas de: Orientación e información, Resolución Alternativa de Conflictos, Patrocinio y Representación Judicial y Prevención y, Promoción de Derechos.

⁷⁰ Anualmente alrededor de 1.600 postulantes realizan su práctica profesional. Fuente I Foro Iberoamérica de Acceso a la Justicia, 2005.

⁷¹ Abogado, que a su vez, tiene a su cargo a lo menos tres postulantes lo que genera una carga de cuatrocientos procesos judiciales por profesional.

De esta manera, se observa que el servicio que se entrega por la Corporación de Asistencia Judicial cuenta entre sus insumos fundamentales con la labor que prestan estos estudiantes en práctica, a los que se asigna un número determinado de casos a su cargo que deben tramitar.

Uno de los puntos centrales analizados por los entrevistados fue la cuestión relativa a la profesionalización del servicio. Es decir, que la entrega de la prestación se realice por parte de profesionales y no por egresados de derecho. Por lo que esta propuesta modernizadora se enfoca en esa directriz.

Entonces, *¿Cuáles son las principales fortalezas y debilidades de esta estructura de trabajo?* Estas se detallan a continuación.

Análisis Del Sistema Vigente

Además de la información que se entregó anteriormente del análisis de la Comisión, el sistema de práctica profesional de la Corporación de Asistencia Judicial ha sido objeto de múltiples críticas y análisis, no sólo desde el punto de vista de los propios postulantes y sus intereses, sino sobre todo desde la importancia de su labor en nuestro sistema de asistencia jurídica. A continuación, se presenta un “diagnóstico de las fortalezas y debilidades del sistema, desde los distintos agentes involucrados”.⁷²

⁷² Fuente: I Foro Iberoamericano de Acceso a la Justicia, 2005.

Fortalezas:

Sin perjuicio que esencialmente la labor de las “Corporaciones ha sido brindar patrocinio judicial, el concepto de asistencia jurídica en Chile ha incorporado gradualmente otras líneas de intervención que brindan un servicio completo e interdisciplinario, a través de: la orientación e información de derechos; prevención de conflictos y promoción de derechos; solución colaborativa de controversias; y, la atención integral a víctimas de delitos violentos, entre otras”.⁷³

Por su parte, en los estudiantes de derecho, el ejercicio práctico permite evidenciar la profundidad y dimensión humana de cada problemática jurídica. Favoreciendo la comprensión y aplicación teórica del derecho, y contribuir a la conciencia de una responsabilidad ética en los operadores de la justicia. Además, la cobertura del sistema público de acceso a la justicia, en condiciones de gratuidad para el usuario, no sería posible sin la importante y valiosa colaboración de los postulantes.

Debilidades:

Siguiendo lo que se ha señalado anteriormente, de acuerdo a los especialistas del Ministerio de Justicia, junto con existir los elementos positivos recién indicados, se observan también importantes debilidades. Estas se detallan a continuación:

a) Debilidades desde la Corporaciones de Asistencia Judicial

Bajo el actual sistema, existe una distribución poco equitativa de los postulantes al interior de algunas Corporaciones de Asistencia Judicial, atendiendo a las necesidades territoriales de la población y preferencias de los postulantes.

⁷³ Ver en www.cajmetro.cl/se_serv_institucionales.php

Por otro lado, la dotación de abogados es insuficiente para cubrir las necesidades de acceso a la justicia de la población vulnerable. Razón por la cual los postulantes asumen parte de esta demanda generándose una sobrecarga que dificulta, en ocasiones, una tutela profesional adecuada, y por lo tanto, incide sobre la calidad del servicio

Desde el punto de vista de las necesidades territoriales de la población, existe una postulación concentrada en los puntos más cercanos de los centros cívicos, produciéndose falta de interés por hacer la práctica en las localidades más lejanas. Cada Corporación de Asistencia Judicial establece sistemas de evaluación autónomos y diversos de la práctica profesional.

b) Debilidades desde los Postulantes

Se ha constatado un importante desnivel en la formación académica que reciben los postulantes en las diferentes universidades nacionales. “Ello dificulta la experiencia y genera desgaste en los equipos, que deben suplir estas falencias formativas”⁷⁴. Esto implica además un factor de debilidad en la entrega del producto final de la Corporación.

Los postulantes se dedican durante su práctica esencialmente a la tramitación judicial, lo que no se condice con la amplitud de la labor y desempeño profesional del abogado. Los intereses de los postulantes no son del todo concordantes con las alternativas

⁷⁴ Como una manera de nivelar a los postulantes que tenían experiencia laboral, con aquellos que carecen de ella, por iniciativa del Programa de “Acceso a la Justicia”, la Corporación de Asistencia Judicial, Corporación ONG Forja y el Consejo Nacional para la Superación de la Pobreza, se creó el Programa Práctica País. El objetivo de éste era “contribuir al mejoramiento de la calidad del servicio jurídico social que prestan los postulantes durante su práctica profesional obligatoria”, mediante un piloto de capacitación, seguimiento y evaluación. Otro de los objetivos del Programa tuvo relación con un convenio suscrito con el Consejo Nacional de Superación de la Pobreza, para el trabajo de los jóvenes abogados egresados, en Centros de Atención Jurídico-Social pertenecientes a las comunas más pobres y aisladas de Chile. Este proyecto fue elaborado en 1995, difundándose al año siguiente entre las diversas instituciones. En el mes de Agosto de 1996, se dio inicio el primer propedéutico, el que tuvo reconocido éxito, y pudo llevarse a cabo gracias al trabajo voluntario de profesionales de la Corporación, del Programa de Acceso a la Justicia, de la Corporación Forja, del Consejo Nacional para la Superación de la Pobreza, del Colegio de Abogados, de Magistrados y de usuarios.

de práctica profesional que ofrece el sistema. Por el contrario, su inserción se realiza en función de las plazas disponibles al interior de éste. Esta situación se encuentra asociada a importantes grados de desmotivación por parte de los estudiantes, respecto del ejercicio de su práctica, pese al rol clave que están desempeñando en la institución.

De esta forma, se observa que mientras las fortalezas del sistema aluden a beneficios que no corresponden específicamente a la labor de asistencia judicial, a su calidad y a los usuarios. Las debilidades sí están directamente relacionadas con estos aspectos, lo que justifica la necesidad de generar cambios en la actual forma de entrega del servicio.

Definición De La Orientación De La Propuesta De Modernización

Las instituciones judiciales son los medios que tradicionalmente han sido designados para brindar soluciones eficientes a los conflictos sociales. La falta de acceso a una justicia oportuna, cercana y de calidad, genera una desconfianza general en las instituciones democráticas. Entonces, el acceso a la justicia, como sistema de derechos y facultades que da el sistema legal, el Estado y su institucionalidad, se vuelve una herramienta clave para la superación de la pobreza y el fortalecimiento de la democracia.

En este contexto, se estima fundamental desarrollar un importante cambio a la estructura actual de organización y entrega del servicio que corresponde a la Corporación de Asistencia Judicial, con el objeto de mejorar la calidad de su entrega y la satisfacción de los usuarios en la tarea central que se ejecuta, considerando las características y requerimientos de los usuarios. Por lo anterior, es importante generar un proceso de modernización basado en la readecuación del servicio y la reforma de la figura de la práctica profesional de los egresados de las escuelas de derecho.

Plan De Modernización

En la sección anterior se llevó a cabo un diagnóstico del problema a abordar en la Corporación de Asistencia Judicial y una reflexión respecto de los objetivos y conceptos que sostienen la propuesta de modernización.

A continuación, nos dedicaremos a dar una expresión concreta a la reflexión que se desarrolló, definiendo un Plan de Modernización.

A) Definición Práctica Del Objetivo De Modernización De La Corporación De Asistencia Judicial

De acuerdo a las opciones que se han analizado, nuestra propuesta de modernización considera volver a dirigir la mirada sobre la responsabilización del Estado frente al objetivo de conseguir igualdad ante la ley, con el fin de mejorar la generación de valor público por parte de la Corporación de Asistencia Judicial. Para ello, esta propuesta se dirige a promover la profundización del rol catalizador del Estado en materia de asistencia judicial, a través de generar y promover la participación de “proveedores profesionales del servicio”, por medio de la licitación de la entrega de asistencia judicial a entidades especializadas, bajo un marco regulatorio estricto, dirigido por la propia Corporación de Asistencia Judicial.

Desde el punto de vista institucional, se observa que la estrategia que empezamos a delinear se orienta a partir de la necesidad de mejorar la calidad y los resultados del servicio que la Corporación de Asistencia Judicial entrega a sus usuarios, para cumplir con el rol que está estipulado por ley. De esta manera, se deduce como visión de esta propuesta de modernización el objetivo recién aludido. Lo que significa que las transformaciones a realizar se enmarcan en esta finalidad, en la búsqueda de asumir un mayor protagonismo e

importancia en el cumplimiento del mandato del rol del Estado en la garantía del acceso igualitario a la justicia.

Bajo esta perspectiva, la idea será promover un cambio institucional, en la forma en que el servicio determina la manera de desarrollar su labor. Desde nuestra perspectiva, este cambio refiere a pasar desde una mirada primordialmente ejecutiva, a una fundamentalmente estratégica. La pregunta orientadora entonces será ¿cuáles son los resultados y calidad que queremos lograr como resultado de la acción del servicio?

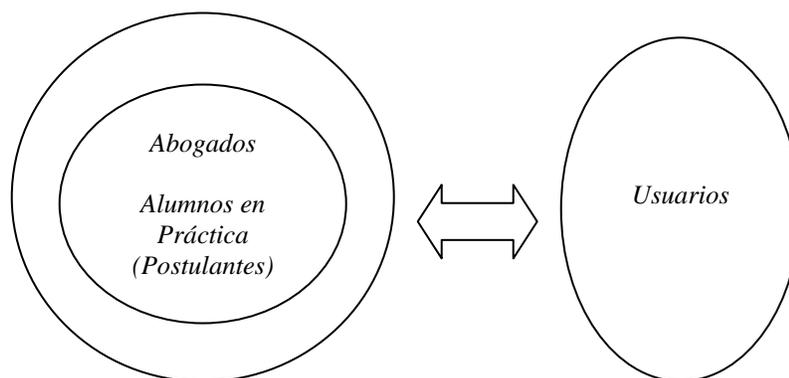
Si bien existe un importante cambio en la gestión, creemos que no se trata aquí solamente de cómo gastar los recursos institucionales, sino también de reconocer cuáles son los actores participantes del proceso que genera el trabajo de este servicio. Para de esta manera generar la introducción de estos mecanismos, lo que también requiere de un reacomodo del rol de los diferentes actores en este proceso.

Para ello, y antes de describir el Plan de Modernización, es necesario diagnosticar el escenario en el que se introducirán los cambios que se proponen. Esta propuesta incluye con la finalidad de responder a esta necesidad, el uso de tres herramientas: el mapa del problema dentro de la institución, el análisis de entorno y de involucrados. A continuación se describirán los resultados de estos tres análisis, para posteriormente sacar conclusiones que formarán parte de la estrategia de intervención.

1) Herramienta N° 1: Mapa Del Problema

De acuerdo al análisis, el siguiente esquema simplificado indica la principal dificultad que se genera en la entrega del servicio de asistencia judicial. Posteriormente se desarrollará una explicación de este esquema.

Esquema simplificado del problema: prestación del servicio de la Corporación de asistencia Judicial.



De acuerdo a este esquema, el nudo del problema surge debido a que como el postulante es una herramienta gratuita, debido a que el aparato estatal se desligó de invertir en recursos humanos en la organización. Sin embargo, un postulante tiene a su cargo aproximadamente cien procesos judiciales, los cuales son supervisados por un abogado. Pero esta vigilancia no es suficiente, ya que un abogado tiene a su haber a lo menos tres postulantes, significando una tramitación judicial indirecta de cuatrocientos juicios.

Lo anterior, se agrava debido a que los egresados de derecho no tienen ninguna experiencia práctica en la tramitación judicial. Por ello, continuamente cometen errores y dilaciones innecesarias que en los seis meses que dura su práctica profesional es difícil de enmendar. Esto, vinculado al hecho de que la ley entregó demasiada holgura a la responsabilidad personal de cada postulante, ya que si bien hay mecanismos de contención, sanción y reprobación; el daño se ha producido perjudicando la tramitación del juicio, lo que indirectamente repercute en la vida del usuario que solicitó el servicio.

Esto implica que la centralidad del estudiante en práctica en la entrega del servicio de la Corporación está influyendo directamente en una menor calidad de la prestación que se entrega. Afectando los resultados esperados, así como también, las expectativas y evaluación de los propios usuarios.

2) Herramienta N° 2: Análisis De Entorno

En líneas generales, a continuación se llevará acabo un examen de las condiciones políticas, sociales y económicas actuales en Chile, para considerar en la implementación de la reforma.

Dimensión Política

a) Modernización Del Estado: Nueva Gestión Pública

Las reformas al Estado en los últimos años se desarrollaron en el marco de una reforma gerencialista, o bien llamada Nueva Gestión Publica.

La Nueva Gestión Pública apunta a un cambio cultural, en el que se redefinen las responsabilidades de las organizaciones públicas. Se busca cambiar las prácticas internas de los servicios públicos y obtención de impactos en la calidad de la prestación entregada a la ciudadanía. El énfasis se pone principalmente en la profesionalización del servicio civil, en el control y evaluación de resultados y focalización en la gestión de las instituciones hacia el cliente ciudadano.

Sus objetivos se centran en mejorar la asignación de recursos públicos administrados por el Estado, es decir, una utilización más eficiente del gasto público, por medio del establecimiento de objetivos, cumplimiento de metas, mecanismos de control y evaluación. Adicionalmente, se busca fortalecer la calidad del servicio y la atención al usuario, de modo de mejorar la relación entre el Estado y las personas. Transparentar los

actos gubernamentales, por medio del perfeccionamiento de los mecanismos de control y evaluación. Finalmente, intenta facilitar nuevos ámbitos tanto en el área económica-productiva, como en la sociedad civil.

Por esta razón, el proceso que buscamos generar es coherente con este telón de fondo, en términos de la lógica predominante de las políticas públicas (al menos en teoría). Pese a ello, es importante señalar que los procesos por medio de los cuales el Estado asume su rol de regulador, cuentan con determinados grados de resistencia por parte de actores políticos, gremios y asociaciones de funcionarios.

b) Justicia: Reforma Procesal Penal

Como sabemos, la última década el Estado de Chile dio inicio a un proceso de cambio de importantes políticas públicas destinadas a la modernización y adecuación del sistema judicial a los principios de un Estado de Derecho. Dichas políticas públicas tienen como objetivo incorporar los derechos humanos y los estándares internacionales sobre esta materia a los sistemas de administración de justicia. Así como, adecuarlos al desarrollo social, económico, político y cultural experimentado por la sociedad chilena en las últimas décadas.

La Reforma Procesal Penal tiene por objeto concretar dichos ideales, aplicando de la forma más eficiente el poder punitivo del Estado. Asegurando a su vez, las garantías necesarias para que los individuos puedan protegerse frente al ejercicio de este poder.

Para cumplir con dichos objetivos, la referida reforma contempla un cambio de paradigma con respecto al antiguo modelo de procedimiento penal, vigente en nuestro país desde inicios del siglo XIX. El nuevo sistema de justicia se sustenta en los principios de: imparcialidad, transparencia, inmediatez, oralidad, rapidez, eficiencia, concentración, protección de las víctimas y defensa letrada.

Por su parte, el cien por ciento de imputados es representado por abogados de la Defensoría Penal Pública o abogados particulares, y no por egresados o estudiantes de derecho. Este es un claro indicador del proceso profundo de modernización del sector justicia en Chile, por lo que las políticas que se diseñen y ejecuten en esa área debiera en consecuencia, ser consistentes con dichos planteamientos.

Dimensión Social

La sociedad chilena ha experimentado importantes cambios en los últimos treinta años. Se evidencia un aumento considerable respecto de la cantidad de años de estudio, aumento de la cobertura de escolaridad y políticas de promoción de derecho ciudadano. Ello ha permitido la conformación de una nueva generación de ciudadanos con más herramientas para filtrar, analizar y entender las dinámicas políticas y sociales.

“Adicionalmente, y en relación a la percepción ciudadana respecto del sistema judicial, existe evidencia de la mala evaluación de la ciudadanía a la justicia chilena respecto a su funcionamiento, eficiencia y transparencia”⁷⁵. Así mismo, responsabiliza a los jueces y a la ley por las deficiencias existentes en el sistema de justicia.

En este contexto se entienden los reclamos respecto a satisfacción y eficacia de las Corporaciones de Asistencia Judicial, y por lo tanto, indica que es necesario llevar a cabo importantes procesos que a mediano plazo puedan modificar la percepción ciudadana sobre este ámbito.

⁷⁵ En promedio un 60 % de los encuestados evalúa mal a la justicia en esos aspectos. Encuesta El Mercurio – Opina S.A.

Dimensión Económica

En la actualidad existen múltiples servicios públicos que –tal como lo proponemos respecto de la Corporación de Asistencia Judicial- por medio del sistema, permite que el Estado traspase a agentes privados la provisión de algunos servicios (algunos ejemplos son los colegios subvencionados, el sistema de concesión de carreteras y de cárceles, la ejecución de programas sociales del FOSIS). Es esta lógica la que se ha aplicado para licitar públicamente un porcentaje importante de las defensorías públicas en ciertos casos penales. El sentido de búsqueda de estos procesos, responde a una adecuación del Estado al contexto social y económico actual, además de una búsqueda por mejorar determinados procesos en la entrega de servicios a la ciudadanía. En ese sentido, en la actualidad es menos polémico que hace diez años llevar a cabo este tipo de acciones.

3) Análisis De Involucrados

Por medio de este análisis se revisarán las potenciales posiciones de los actores involucrados en el proceso, para prevenir conflictos y tomar medidas pertinentes en el Plan de Modernización.

<u>Actor</u>	<u>Intereses</u>	<u>Problemas percibidos</u>	<u>Recursos / mandatos</u>	<u>Potencial interés en la propuesta</u>	<u>Potenciales resistencias, conflictos y problemas asociados a la propuesta</u>
Corporación de Asistencia Judicial “CAJ”	<p>Garantizar asistencia judicial y/o jurídica gratuita a personas de escasos recursos.</p> <p>Proporcionar los medios para efectuar la práctica necesaria para el ejercicio de la profesión de abogado.</p>	<p>Exceso de trabajo.</p> <p>Falta de rigurosidad en la asistencia judicial y/o jurídica.</p> <p>Debilidad en la entrega y resultados del servicio.</p> <p>Distribución poco equitativa de los</p>	<p>R: cuenta con presupuesto propio otorgado por Ministerio de Justicia en forma anual.</p> <p>M: Garantizar asistencia judicial gratuita a personas de escasos recursos.</p>	<p>Generar un nuevo marco de responsabilidad en la asistencia judicial gratuita a personas de escasos recursos, basado en la exigencia de resultados.</p>	<p>Dificultad en la incorporación de mecanismos de evaluación de resultados.</p> <p>Problemas en la incorporación de nuevos mecanismos de gestión.</p> <p>Problemas de coordinación con instituciones privadas de asistencia jurídica,</p>

		<p>postulantes al interior de algunas localidades.</p> <p>Desnivel en la formación académica que reciben los postulantes en las diferentes universidades nacionales.</p>	<p>M: Proporcionar los medios para efectuar la práctica profesional a los egresados de derecho.</p>		<p>durante el proceso de traspaso de funciones.</p> <p>Percepción negativa de los usuarios, por la incorporación de actores privados y disminución de tareas de la CAJ.</p>
<p>Estudiantes en Práctica</p>	<p>Efectuar la práctica para el ejercicio de la profesión para obtener el título de abogado.</p>	<p>Sus intereses no son concordantes con las alternativas de práctica profesional que ofrece el sistema.</p> <p>El ejercicio de la práctica se basa esencialmente en la</p>	<p>M: Realizar una Práctica Profesional de seis meses en la CAJ.</p> <p>M: Seleccionar localidad para realizar la práctica profesional.</p>	<p>Realizar su práctica profesional en otras líneas de intervención, además de la exclusiva gestión judicial.</p>	<p>Alta reprobación de práctica profesional dada las nuevas exigencias de evaluación.</p> <p>Disminución de la oferta de prácticas laborales de asistencia jurídica.</p>

		<p>tramitación judicial, lo que no se condice con la amplitud de la labor y desempeño profesional del abogado.</p> <p>Sistemas de evaluación autónomos y diversos.</p>		Ampliar los campos de especialización temática.	
<p>Potenciales prestadores del servicio (organizaciones y estudios jurídicos)</p>	<p>Desarrollar un trabajo en la disciplina del derecho que sea rentable económicamente.</p>	<p>Posible falta de experiencia en el trabajo con personas que vivan en condiciones de vulnerabilidad.</p>	<p>R: alta experiencia y experticia.</p> <p>M: realizar un trabajo de excelencia para ganar clientes.</p>	<p>Que se abra un mercado en el que puedan participar.</p>	<p>Que las condiciones económicas que ofrezca el proceso sean poco atractivas.</p> <p>Que los requerimientos de la Corporación se consideren muy costosos.</p>

<p>Gobierno (Misterio justicia/ Presidencia)</p>	<p>Que se entregue un servicio de calidad, acorde con las directrices del Gobierno.</p>	<p>Ha existido mucho gasto en el proceso de la Reforma Judicial, lo que puede afectar la búsqueda de nuevos recursos.</p>	<p>M: preocuparse por el cumplimiento de los resultados de los servicios para mejorar las condiciones de los usuarios y la sociedad en general.</p> <p>R: presupuesto de la Nación.</p>	<p>Que se mejore la mala calidad del servicio y que los usuarios estén satisfechos.</p>	<p>Que se critique el proceso, considerando que se está “privatizando” la justicia.</p>
<p>Usuarios CAJ</p>	<p>Recibir asistencia judicial y/o jurídica gratuita de calidad.</p>	<p>Sobrecarga que se traduce en lentitud del sistema.</p> <p>Falta de rigurosidad en la asistencia judicial y/o jurídica.</p>	<p>M: Recibir de forma gratuita la prestación entregada por el sistema.</p>	<p>Recibir asistencia judicial y/o jurídica gratuita de calidad.</p>	<p>Visualización negativa del proceso por una posible disminución de recursos humanos en la CAJ.</p>

		Desigualdad de asistencia por desnivel en la formación académica de los postulantes.			Resistencia a la incorporación de actores privados a la prestación del servicio.
--	--	--	--	--	--

Consideraciones Para La Implementación De La Propuesta

Después de haber efectuado estos tres análisis de diagnóstico de la implementación del proceso de modernización, se extraen las siguientes conclusiones:

En primer lugar, si consideramos el esquema del problema se observa una debilidad entre los usuarios y el servicio. En este espacio tiene un rol fundamental el estudiante en práctica, el que como indicamos no cuenta con la experiencia ni con todos los requisitos para hacerse cargo de muchas de las causas de una manera autónoma. Por esta razón, se debilita la entrega del servicio a los usuarios y existe una percepción de poca profesionalización o falta de calidad. De esta manera, se piensa que la estrategia de entrega deberá tener como foco central su robustecimiento, a partir de su profesionalización, lo que permitirá orientar la gestión hacia el logro de resultados que indiquen efectividad en la entrega de la prestación.

En segundo lugar, tomando en consideración los aspectos descritos del entorno político, social y económico en Chile, es posible visualizar que existen actualmente condiciones favorables para la aplicación de una reforma modernizadora enfocada a la profesionalización funcionaria de la Corporación de Asistencia Judicial.

Por una parte, se evidencia que existe un entorno político proclive a la modernización de la gestión pública y al sistema judicial, que en los últimos años ha sufrido grandes transformaciones. Por otra, el entorno social indica que la población se ha vuelto más exigente hacia los servicios entregados por el Estado, dado el mayor conocimiento que se tiene respecto de los derechos ciudadanos. Un factor adicional es la disconformidad con que se mira el sistema judicial, tanto en su funcionamiento, eficiencia, eficacia y transparencia, lo que facilitaría la aprobación de la ciudadanía hacia la propuesta. Finalmente, el entorno económico, muestra que existe apertura hacia el traspaso de la provisión de servicios a agentes privados, factor que proporcionaría legitimidad a la incorporación de nuevos agentes a la entrega de este servicio.

En tercer lugar, en cuanto al posible accionar de los actores directamente involucrados en la propuesta, el análisis muestra que podría existir consenso hacia la profesionalización de sistema. Se evidencia que la propuesta podría dar solución a las problemáticas percibidas por los distintos actores, mejorando con ello la provisión del servicio, la percepción de los usuarios, la sobre carga de trabajo actualmente existente y la integralidad del sistema de asistencia jurídica. No obstante aquello, y de acuerdo a las posibles resistencias, conflictos y problemas, es necesario para su implementación tomar en consideración los aspectos indicados en la matriz de involucrados.

B) Estrategia General De Intervención

Después de llevar a cabo el análisis, a partir de las herramientas de carácter práctico, desarrolladas para diagnosticar las posibilidades de implementar la modernización, a continuación se describen:

1) Forma en que la propuesta apunta a la resolución del problema. El proyecto considera la eliminación o minimización de la figura del postulante, en vista, a considerar la profesionalización del servicio. Como se ha mencionado, la intención es entregar parte del sistema de prestación del servicio de Asistencia judicial a privados (por medio del sistema de licitación).

A partir de esta modificación se buscará modificar la interfase entre el usuario y la Corporación, que en la práctica la asumen los postulantes; y, con ello el rol de estos últimos y de los propios abogados que los supervisan.

Al estar la prestación del servicio en manos de entidades profesionales, el rol de los estudiantes en práctica se modificará al de asistentes de las entidades a cargo. Estas últimas entidades tendrán el deber de desarrollar su trabajo en base a resultados, que deben ser propuestos por la propia Corporación de Asistencia Judicial. Por su parte, el rol de los abogados de la Corporación tendrá dos funciones principales: hacerse cargo de algunos de

los litigios de una manera tradicional –para aprovechar la experiencia que ya tienen en este ámbito como expertos- y conducir la contraparte con las entidades que adjudiquen la prestación del servicio de asistencia. De esta forma, mantendrá un rol de carácter disciplinario, al que se agregará uno de índole gerencial, de supervisar los resultados producto del desempeño de estas entidades.

Por su parte, la forma de ejecutar esta labor será la siguiente. A través de una cuantificación y descripción detallada de la demanda de atención existente en cada Corporación, se estimará el número de causas que deberán ser atendidas por los abogados de la Corporación y a través del sistema de licitación. Posteriormente, se elaborarán Términos de Referencia, que detallarán las características del contrato y los requerimientos de resultados y niveles de logro de las bases de la licitación. Finalmente se llevará a cabo una licitación pública del servicio, para posteriormente adjudicarlo a la entidad que cumpla de mejor manera con los requisitos de la Corporación de Asistencia Judicial.

2) De acuerdo a los antecedentes entregados por los análisis de implementación que hemos realizado, se cree en primer lugar, que el cambio comience a desarrollarse a dos años plazo. Este tiempo para nosotros es suficiente para generar un espacio de reacomodo interno, que entregue gradualidad a las modificaciones a realizar, pero que no olvide que existe un grado importante de urgencia de implementar los cambios.

Además, la reestructuración se podría realizar dentro del actual período presidencial, lo que permitirá amarrar los compromisos de cambio con la ejecución del proyecto y la solicitud de presupuesto para ello.

3) Respecto de la utilización del tiempo en estos dos años. Se propone que en el primer año el trabajo se destine a la generación de formativas de funcionamiento, apoyo político y difusión interna y externa de las modificaciones a realizar. El segundo año, por su parte, será para iniciar los procesos de puesta en marcha del proyecto (piloto en una Corporación

de Asistencia Judicial) de tal manera de reconocer sus fortalezas y debilidades, a fin de desarrollar las modificaciones y afinamientos correspondientes.

4) Por su parte, sobre la forma de implementar los cambios, se propone que el primer año se utilice una estrategia “*bottom up*”, en la que se trabaje en conjunto con los funcionarios de la Corporación en la definición de determinadas labores asociadas a los cambios a realizar. De esta forma, se espera que las transformaciones cuenten con menores resistencias internas, y por lo tanto, con mayor legitimidad dentro del servicio.

En este sentido, se estima importante que los líderes a cargo de la modernización visibilicen la finalidad de la modificación esperada, vinculando a los funcionarios involucrados con la visión de proveer un servicio que responda eficazmente a la necesidad de garantizar el acceso igualitario a la justicia.

De esta manera, se considera pertinente que este año de trabajo “*bottom up*” cuente con un importante trabajo de difusión de la modificación a realizar, y que se encuentre liderado por la Dirección de la Corporación, con el apoyo del Ministro de Justicia y de la Presidenta de la República, como cara de la modernización hacia la sociedad.

A partir del segundo año, la idea será hacer un trabajo más dirigido hacia la concreción de los cambios esperados, razón por la cual es pertinente cambiar a una estrategia algo más vertical “*top down*”, que tenga como objetivo dejar operando el sistema a final de ese año.

5) Cambios operativos que implica la modernización. De acuerdo a la información entregada por el funcionario de la Corporación de Asistencia Judicial que fue entrevistado, la estructura interna de trabajo de este servicio es relativamente simple: el servicio se entrega a través de Centros de Atención Jurídico-Sociales distribuidos territorialmente a lo largo de las comunas del país. Dichos Consultorios dependen jerárquicamente de una

Dirección Zonal (se agrupan cada quince Centros de Atención aprox.), la cual supervisa y sirve de canal de comunicación del aparato central.

Cada Centro funciona con los siguientes funcionarios:

ABOGADOS	Orientación e información. Resolución Alternativa de Conflictos. Patrocinio y Representación Judicial. Formación de Postulantes.
ASISTENTE SOCIAL	Orientación e información. Resolución Alternativa de Conflictos. Prevención y Promoción de Derecho.
SECRETARIA	Orientación e información.

En este marco de producción del servicio de asistencia judicial, la modernización propuesta consistirá en disminuir el trabajo de ejecución directa, y sumar una nueva función de contraparte y supervigilancia de los resultados de las entidades contratadas para prestar la asistencia judicial.

A partir de esta descripción, se observa que los cambios propuestos no debieran implicar un elevado costo laboral en términos de despidos. Lo que sí existiría, es un cambio de rol respecto de la labor de los abogados, basado fundamentalmente en que su trabajo se transformaría en contraparte de la entidad contratada vía licitación. Además, de aplicar criterios de cumplimiento de objetivos de la Corporación. Las asistentes sociales y secretarias no debieran modificar de manera drástica sus funciones.

Al respecto, se estima que es posible la existencia de conflictos con los profesionales que se dedican normalmente a su actividad profesional, y que deberán disminuir horas de trabajo en esa área, para dedicarse a roles más gerenciales o estratégicos. En ese marco, creemos que el trabajo “*bottom up*” del primer año será esencial para brindar

a estos profesionales la capacitación y la seguridad laboral suficiente como para que asuman estos nuevos roles de la mejor forma posible.

6) Actores y correlación de fuerzas. Frente a un sistema que lleva operando desde hace veinticinco años, pensamos que el proceso de modernización requiere de un sondeo de información sobre el impacto que causará el conocimiento de la medida en los funcionarios. De esta forma, se podrá mantener información sobre las correlaciones de fuerzas a favor y en contra, para tomar las decisiones necesarias que permitan reforzar la implantación del proceso en el servicio y terminar con posibles resistencias.

Por el momento, el análisis de involucrados que se realizó nos indica que pese a que puede existir resistencia, existiría disposición a los cambios. Por su parte, en relación a las condiciones del entorno para la implementación de la medida, ya pudimos observar que son positivas, y que debiera contar con más apoyos que problemas. En ese sentido, parece importante iniciar lo antes posible un proceso de difusión de las transformaciones que se desean implementar, las que también deberán estar basadas en la visión del cambio institucional y en el impacto positivo que tendrá sobre los usuarios de la Corporación.

7) Análisis de liderazgos internos. De acuerdo a la entrevista realizada al profesional de la Corporación de Asistencia Judicial, en el interior de este servicio los liderazgos no se han caracterizado por su carisma, presencia ni fuerza, por lo que pensamos que puede convertirse en un problema para conducir el proceso. Por esta razón, estimamos pertinente reforzar la tarea del liderazgo en la Dirección de la Corporación, a partir de la formalización del deber de conducir este proceso a ella.

Además, se propone generar una Carta Gantt de avance del proceso de instalación de la reforma, de tal medida de requerir productos de logro a la jefatura de la Corporación. Por último, se propone la llegada de un asesor de la Modernización, que cumpla con el rol de Gerente de Proyectos.

De esta manera, se pretende fortalecer los liderazgos para dirigir este proceso, debido a la necesidad de que en ellos se cuente con una organización interna que se vea motivada con los cambios y su resultado; apoyada por líderes que conduzcan efectivamente la iniciativa de modernización.

8) Relación con “*stakeholders*”⁷⁶: Trabajo con actores clave. Dadas las características del proceso que hemos propuesto, y resultado del análisis de involucrados, será necesario establecer relaciones de información y apoyo con diversos actores clave. Estos se destacan a continuación:

Entorno interno: Respecto de los funcionarios que van a participar de esta nueva forma de prestación de servicio, pensamos que en el ámbito relacional se debe emprender un trabajo con dos finalidades: la primera, corresponde a informar y capacitar a los funcionarios en su nuevo rol, y la segunda a generar motivación con el proyecto, a partir de la participación inicial de estos actores en instancias de reflexión y mejora de la propuesta de modernización.

Relación con entorno político: En relación a este ámbito, se estima necesario generar apoyo en el poder ejecutivo y legislativo al proyecto que se está promoviendo. De esta manera, es importante contar con el apoyo promocional del Ministerio de Justicia, y la aceptación de la Presidencia como una iniciativa importante para ejecutar. Por otro lado, se deberá generar un proyecto económicamente solvente de tal forma de introducirlo con éxito en la próxima discusión presupuestaria del Ministerio de Justicia con la Dirección de Presupuesto (DIPRES). En el área legislativa, se deberán buscar apoyos para este proyecto, contando con la Comisión de Justicia como una importante contraparte a considerar.

⁷⁶ En la gestión de proyectos, los involucrados o interesados (*stakeholders* en inglés) son todas aquellas personas u organizaciones que afectan o son afectadas por el proyecto, ya sea de forma positiva o negativa. Una buena planificación de proyectos debe involucrar la identificación y clasificación de los interesados, así como el estudio y la determinación de sus necesidades y expectativas.

Relación con las universidades: Será importante reelaborar en conjunto con las facultades de derecho de las universidades, el rol del estudiante en práctica en la Corporación de Asistencia judicial. Presentando la propuesta de que participen como asistentes de los abogados de la Corporación y de las instituciones que se adjudiquen el servicio.

Relación con los usuarios: El proceso de modernización requiere difundir e informar a los usuarios, tanto en la teoría como en la práctica, de los nuevos procedimientos a ejecutar y los beneficio en términos de calidad de servicio que obtendrán. La idea será generar aliados en los usuarios y no personas que se sientan defraudadas.

Relación con la ciudadanía: Con ello nos referimos a la capacidad de liderazgo del Gobierno para informar y promover el proceso de modernización, como un importante paso, hacia la generación de igualdad de acceso a la justicia.

Relación con instituciones interesadas en participar del proceso: Será necesario contactar instituciones que se dediquen a la entrega de servicios jurídicos que cuenten con los requisitos que espera la Corporación para sondear su interés y definir en concreto las características del contrato que se les ofrecerá en la licitación.

C) Plan Básico De Intervención

El trabajo descrito en la sección anterior ha sido traducido a actividades, las que se entregan a continuación.

Dimensión temática	N °	Detalle actividad	Actores involucrados	Resultado/ Producto esperado
Creación de “mercado de asistencia judicial”.	1	Definición demanda específica a licitar y términos de referencia.	Dirección Corporación de Asistencia Judicial. ⁷⁷	Creación términos de referencia y formato de contrato.
	2	Difusión nuevo procedimiento hacia posibles interesados.	Dirección Corporación de Asistencia Judicial.	1) Estrategia comunicacional prestación servicio. 2) Interesados informados en el nuevo procedimiento.
	3	Recolección de información sobre el sistema, por parte de entidades interesadas y posterior devolución de ésta.	Unidades territoriales CAJ.	1) Feedback para perfeccionamiento del sistema. 2) Establecimiento de relaciones con los prestadores.
	4	Creación de base de datos inicial de proveedores del servicio	Dirección Corporación de Asistencia Judicial.	Determinación oferta inicial de respuesta al sistema.
	1	Exposición nueva propuesta a funcionarios CAJ.	Dirección CAJ. Ministerio de Justicia.	Inicio proceso de información y capacitación permanente al personal.

⁷⁷ En adelante CAJ.

Reordenación de funciones en la CAJ.	2	Talleres de información y análisis del nuevo procedimiento y su finalidad.	Dirección CAJ. Unidades territoriales CAJ.	1) Capacitación funcionarios. 2) Aceptación y participación de los involucrados internos en el proceso. 3) Recolección de propuestas para perfeccionar el sistema en la atención.
	3	Reordenamiento definitivo de funciones.	Dirección CAJ. Unidades territoriales CAJ.	1) Cambios del detalle de funciones y deberes de los funcionarios. 2) Diagramas de flujo del nuevo proceso de entrega del servicio de asistencia.
	4	Marcha blanca proceso.	Unidades territoriales CAJ. Funcionarios CAJ.	1) "Aprender haciendo" por parte de los funcionarios. 2) Perfeccionamiento del nuevo sistema interno de entrega del servicio.
Relación con mundo político	1	Entrega proyecto a ministro para su aprobación y posterior aprobación Presidenta.	Dirección CAJ. Ministro Justicia.	1) Aprobación idea. 2) Inicio contactos a alto nivel para crear apoyos. 3) Puesta en agenda pública de la iniciativa.
	2	Generación de proyecto presupuestario a negociar con DIPRES.	Dirección CAJ. DIPRES.	Generación proyecto y requerimientos presupuestarios específicos a presentar en negociación nuevo presupuesto (Abril 2007).

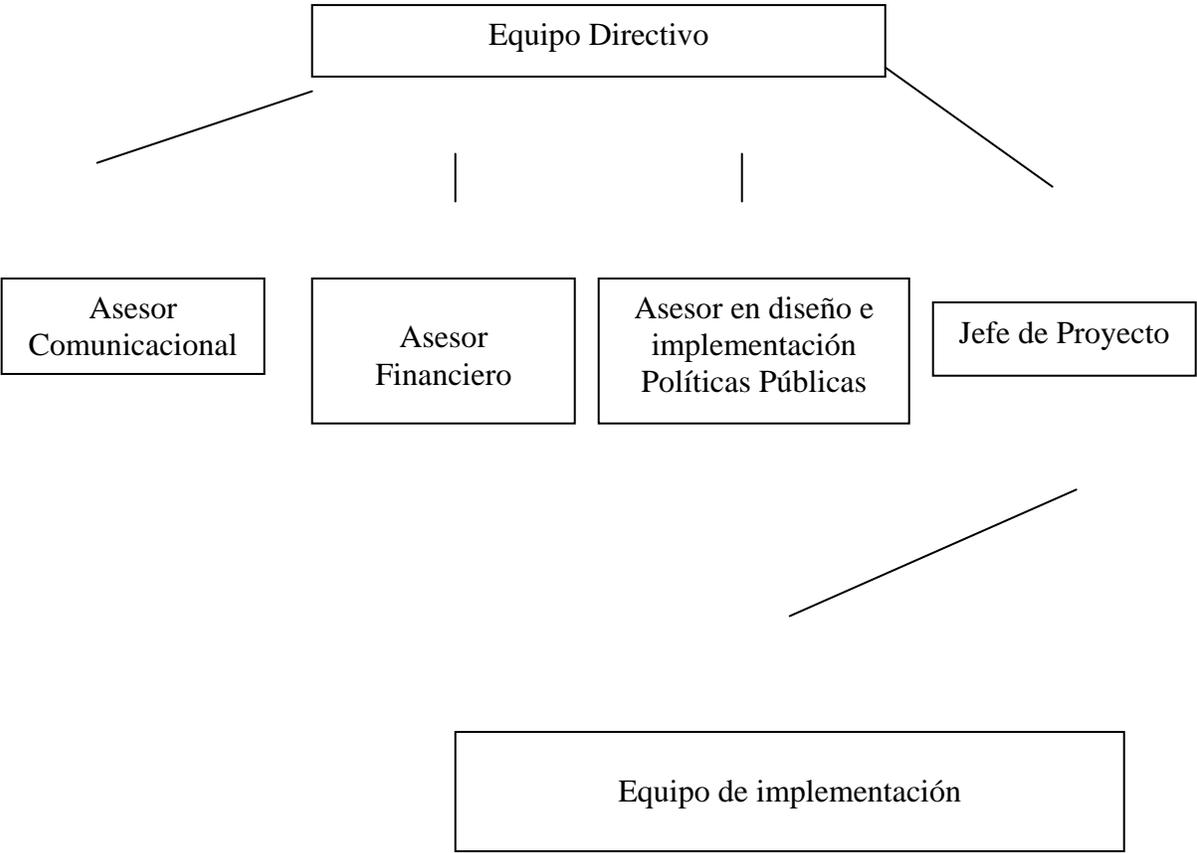
	3	Ministro y Directora Corporación lideran lobby para aprobación proyecto en el Congreso (Ley Presupuestos).	Dirección CAJ. Ministro Justicia. Comisión Justicia Parlamento.	Apoyo político necesario a la propuesta.
Relación con universidades.	1	Reuniones de trabajo con universidades: nuevo rol del estudiante en práctica.	Ministro Justicia. Universidades.	Acuerdo marco sobre nuevo rol del estudiante en práctica en la CAJ.
Relación con usuarios.	1	Difusión nuevo procedimiento y sus ventajas.	Unidades territoriales CAJ.	Conocimiento y valoración por parte de los usuarios.
	2	Marcha blanca, en una unidad territorial.	Unidades territoriales CAJ.	Conocimiento y valoración por parte de los usuarios.
Relación con ciudadanía.	1	Difusión nuevo procedimiento y sus ventajas.	Ministro Justicia. Presidenta de la República.	Conocimiento y valoración por parte de los ciudadanos.

d) Descripción Operativa

A partir de las actividades de nuestro Plan, será importante describir la forma en que éstas se ejecutarán. Éstas se abordarán a continuación.

Las características operativas del proceso de modernización de la Corporación de Asistencia Judicial son las siguientes:

Organigrama



El equipo directivo, será el responsable final del proyecto y entre sus funciones se encuentran las siguientes:

- Dirigir al equipo responsable del proyecto.
- Desarrollar el plan estratégico.
- Diseñar el proceso de modernización de la Corporación de Asistencia Judicial.
- Diseñar las estrategias de intervención e implementación.
- Establecer comunicación con las autoridades públicas correspondientes (Ministerio de Justicia, Ministerio del Interior, Ministerio de Hacienda y la Presidencia).
- Desarrollar actividades comunicacionales con las universidades y con las otras instituciones de asistencia jurídica involucradas en el proyecto.
- Desarrollar conjuntamente con las universidades las nuevas características de las prácticas profesionales.
- Diseñar con las otras instituciones de asistencia jurídica los mecanismos de transferencia de conocimiento y funciones.

Asumiendo que este rol será asumido por el equipo directivo de la Corporación de Asistencia Judicial, éste equipo deberá desarrollar los términos de referencia de las contrataciones y licitaciones que implica el proyecto.

Grupo de Asesores: Este equipo dispondrá de distintos asesores expertos en el área financiera, comunicaciones y diseño e implementación de políticas públicas.

Asesor Financiero: Prestará asesoría en la definición de la demanda a licitar y sus términos de referencia financieros. Conjuntamente apoyará la formulación del presupuesto a entregar al Ministerio de Hacienda.

Asesor Comunicaciones: Prestará asesoría comunicacional para difundir las características del proyecto, sus ventajas y requerimientos asociados.

Asesor en diseño e implementación de políticas públicas: Este experto se encargará de apoyar el desarrollo de plan estratégico, el diseño global de la propuesta, los mecanismos de implementación y las distintas temáticas referidas a la elaboración de programas y políticas públicas.

Jefe de Proyecto: Esta figura será la encargada de dirigir y coordinar los distintos aspectos operativos de la implementación del proyecto. Será el responsable de que las distintas acciones definidas en el diseño de la propuesta sean llevadas a cabo operativamente. Para ello, contará con un equipo de apoyo y deberá informar acerca del proceso al equipo directivo.

Equipo de Implementación: El equipo de implementación del proyecto, será el encargado de hacer operativo el proyecto. Sus características profesionales deben ser multidisciplinarias y enfocadas a las siguientes acciones:

- Aplicar las distintas estrategias de intervención;
- Sensibilización del proceso a la planta funcionaria Corporación de Asistencia Judicial y otras instituciones de asesoría de asistencia jurídica;
- Asesoría a otras instituciones de asesoría de asistencia jurídica, sobre las formas de intervención propias de Corporación de Asistencia Judicial y las nuevas políticas de gestión desarrolladas en el proyecto;
- Desarrollo de talleres explicativos sobre la propuesta y los reordenamientos institucionales;
- Desarrollo de capacitaciones para la planta funcionaria Corporación de Asistencia Judicial acerca de las nuevas formas de intervención y evaluación de los alumnos en práctica;
- Desarrollo de capacitaciones para la planta funcionaria de otras instituciones de asesoría de asistencia jurídica;
- Implementación de las estrategias comunicacionales hacia la comunidad (usuarios);

- Implementación de las estrategias comunicacionales a universidades (estudiantes en práctica).

Consideraciones Finales

A partir de este proyecto se ha buscado desarrollar un análisis de las debilidades actuales de la entrega del servicio de la Corporación de Asistencia Judicial, desde la base de las entrevistas y percepciones entregadas por los actores del sistema.

Desde este diagnóstico, se ha generado una propuesta de modernización, que nace a partir de un fundamento conceptual que guía el proceso: mejorar la calidad, para crear valor público y aumentar la responsabilización con el logro del objetivo de la Corporación de Asistencia Judicial.

Como resultado, se diseñó un Plan que -ajustándose al análisis del problema, del entorno y de los involucrados- busca responder de manera práctica y eficiente a las debilidades que fueron detectadas.

ASISTENCIA JURÍDICA EN IBEROAMERICA

Por razones metodológicas, y para un mejor uso de la información se realizará un “fichaje”⁷⁸ con datos relevantes de Buenas Prácticas relacionadas con el concepto de Acceso a la Justicia en Iberoamérica.

Para el desarrollo de este capítulo se estudiaron y examinaron, en detalle, las distintas prácticas expuestas en el “Manual De Políticas Públicas Para El Acceso A La Justicia”⁷⁹. Por lo que la selección se realizó escogiendo las buenas prácticas, que a juicio de este investigador, pareciesen más interesantes de plasmar dentro de la realidad nacional.

Es así, como se escogieron programas modelos cuyos contenidos varían, desde la entrega de una prestación por la vía judicial a una extrajudicial. Comprendiendo áreas tan diversas como, la modernización del sistema, la consagración constitucional de la prestación, la mediación⁸⁰, la asistencia de personas privadas de libertad y, la entrega del servicio en zonas geográficas periféricas.

Expresándose brevemente, a continuación, cuáles son los indicadores fundamentales que se consideraron para evaluar una experiencia afecta a los parámetros de la modernización estatal.

⁷⁸ Fuente: I Foro Iberoamericano de Justicia, 2005.

⁷⁹ PNUD. “Manual De Políticas Públicas Para El Acceso A La Justicia”. Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo. Argentina, 2005.

⁸⁰ La mediación consiste en un proceso voluntario, flexible y participativo de resolución pacífica de conflictos, a través del cual las partes se reúnen con un tercero (el mediador) que los asiste en la negociación del acuerdo que contemple los intereses de cada una de ellas.

PROGRAMA DE ASISTENCIA JURÍDICA: ACCESO A LA JUSTICIA

País: Chile.

Datos Generales

Lugar de desarrollo del Proyecto:

El Programa de Asistencia Jurídica: “Acceso a la Justicia” se desarrolló en Chile, teniendo presencia en seis regiones a través de Consultorios Jurídicos y Centros de Atención Especializada en cincuenta y cuatro comunas.

Título del proyecto:

Programa de Asistencia Jurídica: “Acceso a la Justicia” (PAJ).

Fecha de ejecución del proyecto (inicio y conclusión):

El Programa funcionó entre el mes de mayo de 1993 y julio de 2004.

Institución responsable de la ejecución del proyecto o iniciativa:

Ministerio de Justicia.

Presupuesto estimado del proyecto o iniciativa:

Total M\$ 2.174.530 (100 %).

Procedencia de los Fondos para la ejecución del Proyecto:

El PAJ se financió con aportes del Ministerio de Justicia y el apoyo de la Comunidad Económica Europea, a través de su Agencia de Cooperación Internacional. Financiamiento que fue solicitado para la implementación de esta iniciativa como modelo de ensayo de un nuevo Sistema de Asistencia Jurídica.

Número de Beneficiarios:

Durante sus once años de existencia, el PAJ tiene entre sus principales resultados: Más de seiscientas mil atenciones (622.021) en diversas materias judiciales. El ámbito de familia concentra el mayor número de consultas con un 48% del total. Le siguen, las atenciones por asuntos patrimoniales con un 13%, de herencia con un 11% y, finalmente, atenciones por materias laborales con un 9% del total.

Descripción del caso de estudio:

La Constitución Política del Estado asegura a todas las personas la igual protección de la ley para el ejercicio de sus derechos, arbitrándose los medios para otorgar asesoramiento y defensa jurídica a quienes no pudiesen procurárselos por sí mismos (Art. 19 N° 3 CPE). La forma y condiciones en que el Estado chileno cumplía con esta garantía constitucional, era por medio de cuatro Corporaciones de Asistencia Judicial, cuyas posibilidades de atención eran críticas y muy deficientes a fines de la década de los ochenta.

Hasta 1993, las cuatro Corporaciones de Asistencia Judicial, prestaban asesoría y apoyo centrado básicamente en el patrocinio judicial, con presencia muy limitada a nivel comunal.

El nuevo Gobierno asumió el compromiso de contar con un sistema de justicia independiente y accesible, sin embargo al realizar un diagnóstico, se encontró con que no existían políticas sobre un sistema jurídico nacional, y que la situación actual respondía a una lógica legislativa diseñada hace unos cien años.

La imagen que las personas tenían de la justicia en Chile era muy negativa, percibiéndola como lenta, ineficiente, arbitraria y discriminatoria, y por lo tanto no acorde al proceso de democratización y modernización que estaba viviendo nuestro país.

Estrategia usada para abordar este problema:

El PAJ surge como una experiencia piloto implementada por el Gobierno, con la finalidad de innovar y aportar a la creación de un modelo de asistencia jurídica que pudiese posteriormente replicarse a nivel nacional. Ello supuso la implementación de un diseño con una concepción mucho más amplia que la estrictamente judicial, que incorporara políticas de promoción de derechos, de prevención de conflictos y la utilización de formas de solución colaborativa de conflictos.

Dentro de sus principales estrategias, se cuenta una fuerte apuesta por la interdisciplinariedad de sus equipos, tanto directivos como de terreno, permitiendo aportar a las políticas públicas desde un enfoque de intervención integral, con paradigmas jurídicos y sociales. Para lograr esta estrategia se innovó en el perfil del trabajador, pasando desde un enfoque exclusivamente judicialista, a una visión jurídico-social que se trasmite en la intervención.

Se crearon, asimismo, las Unidades o Consultorios Móviles, los que se trasladaban a comunas apartadas o localidades más alejadas, como una apuesta de acercar la justicia a las personas, cubriendo a una población que jamás había accedido a este servicio.

Diversificándose los servicios de asistencia jurídica, mediante la ampliación de la oferta que hasta ese momento era meramente judicial. A una que incorporaba los servicios de Orientación e Información, Resolución Alternativa de Conflictos, Prevención y Promoción de Derechos y Atención a Víctimas de Delitos Violentos en algunas comunas del país, en las que se contrató además a profesionales psicólogos, en la lógica de la atención integral.

Lecciones sobre el proceso de implementación:

La experiencia desarrollada por el PAJ, demuestra que para mejorar efectivamente el acceso a la justicia de las personas se requiere prestar servicios que comprendan múltiples funciones en tres grandes ámbitos: Prevención, Resolución de Conflictos, y Revisión y Propuestas, denominado también Examen de Actuaciones Públicas y Reformas Legislativas.

Resumen:

El Programa de Asistencia Jurídica: “Acceso a la Justicia”, constituyó un modelo de ensayo de un futuro Sistema de Asistencia Jurídica, el que fue capaz de innovar y aportar a la modernización del actual sistema, integrándose en el año 2004 a las cuatro Corporaciones de Asistencia Judicial.

ACCESO AL DERECHO Y A LOS TRIBUNALES COMO UN DERECHO CONSTITUCIONAL

País: Portugal.

Datos Generales

Lugar de desarrollo del Proyecto:

Aborda el problema presentado por los ciudadanos que no pueden acceder, por sí, a la justicia, el derecho o los tribunales. Por carecer de conocimiento, información y/o medios para hacerlo o para contratar los servicios de un abogado.

Título del proyecto:

El Acceso al Derecho y a los Tribunales como un Derecho Constitucional.

Fecha de ejecución del proyecto:

Inicio 29 de julio de 2004. Actualmente se encuentra vigente.

Institución responsable de la ejecución del proyecto o iniciativa:

Reforma legal. Por medio de la Ley N° 34/2004 se modificó la Ley N° 30/2000 que regulaba el acceso a la justicia hasta diciembre de 2000.

Presupuesto estimado del proyecto o iniciativa:

Sin información disponible.

Procedencia de los Fondos para la ejecución del Proyecto:

Del Estado.

Número de Beneficiarios:

Población de escasos recursos y clase media baja.

Descripción del caso de estudio:

Aborda el problema presentado por los ciudadanos que no pueden acceder por sí a la justicia, el derecho o los tribunales, por carecer de conocimiento, información y/o medios para hacerlo; o para contratar los servicios de un abogado, en circunstancias que la Carta Magna del país reconoce a todos los habitantes este derecho, otorgándole el carácter de derecho fundamental.

En el contexto político-institucional dentro del cual se desarrolla el Proyecto, la Constitución de la República del Portugal aprobada en el año 1976, consagra como Derecho Fundamental el Acceso al Derecho y a los Tribunales, para la defensa de sus derechos e intereses legalmente protegidos. No pudiendo ser negada por insuficiencia de medios económicos, agregando que todos tienen derecho a la información y consulta jurídica, al patrocinio judicial y a que lo acompañe un abogado ante cualquier autoridad, teniendo presente que situaciones iguales debe ser tratadas de igual forma.

Así, incumbe al Estado, en cooperación con las instituciones representativas de las profesiones legales, desarrollar acciones y mecanismos de información y protección jurídica, comprendiendo las modalidades de consulta jurídica y de apoyo judicial. Esta nueva ley creó un criterio de insuficiencia económica que permite concluir objetivamente si los solicitantes tienen derecho al beneficio.

Este criterio de insuficiencia económica está basado en criterios matemáticos, que tienen en cuenta el ingreso, el patrimonio y los gastos del solicitante y su grupo familiar, entendiéndose por tal, las personas que viven en economía común con el solicitante. De esta manera, se introdujo mayor rigor en la concesión del beneficio de protección jurídica, uniformando los criterios de concesión del mismo en los diversos centros decisorios de Seguridad Social.

Resumen:

El sistema de protección jurídica: acceso al derecho y a los tribunales, ha ido sufriendo diversas modificaciones. La primera reforma de fondo se produjo en el año 2000 oportunidad en que se reformuló sustancialmente el régimen anterior, introduciendo un nuevo paradigma en la naturaleza jurídica del apoyo judicial, el que pasó a ser concebido como una prestación social, siendo que anteriormente era considerado un incidente del proceso judicial.

Era necesario perfeccionar la forma como éste era concedido, desjudicializando el proceso, confiriéndole naturaleza de un procedimiento administrativo y atribuyendo la competencia decisoria a los Servicios de Seguridad Social. Liberando de esta función a los Tribunales de Justicia, lo que en definitiva redundaba en una mayor celeridad en los procesos.

El Estado, en cooperación con las instituciones representativas de las profesiones forenses, desarrolla acciones y mecanismos de información y protección jurídica comprendiendo las modalidades de consulta jurídica y de apoyo judicial.

Este nuevo régimen crea un criterio de insuficiencia económica que permite concluir objetivamente si los solicitantes tienen derecho al beneficio y en caso afirmativo, en qué medida.

PROGRAMA DE CASAS DE JUSTICIA

País: Costa Rica.

Datos Generales

Lugar de desarrollo del Proyecto:

El Programa Casas de Justicia es un programa dependiente del Ministerio de Justicia. Tendiendo por objetivo brindar asesoría y orientación gratuita a las personas de más bajos recursos. Si el asunto es mediable, se deriva el caso para ser sometido a un procedimiento de mediación

Título del proyecto:

Mecanismos de Resolución Alternativa de Conflictos: Programa de Casas de Justicia del Ministerio de Justicia.

Fecha de ejecución del proyecto:

Desde 1998 hasta la fecha.

Institución responsable de la ejecución del proyecto o iniciativa:

Depende del Ministerio de Justicia de Costa Rica.

Procedencia de los Fondos para la ejecución del Proyecto:

A lo largo de su ejecución, el Programa Casas de Justicia ha contado con la ayuda financiera del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), la Fundación para la Cooperación Estatal (FUCE), el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), la Fundación Costa Rica-Estados Unidos de América para la Cooperación (CRUSA), así como con fondos del Ministerio de Justicia.

Además, se han firmado convenios de colaboración entre el Ministerio de Justicia de Costa Rica con Municipios, Universidades Públicas y Privadas para la implementación y sustentabilidad en el tiempo -tanto en lo material como en los recursos humanos-, de las Casas de Justicia.

Número de Beneficiarios:

Las Casas de Justicia procuran brindar asesoría y orientación gratuita priorizando a las personas de más bajos recursos. Si el asunto es mediable, para lo cual se atiende a criterios de patrimoniales, disponibilidad y voluntad de las partes en conflicto, se deriva el caso para someterlo a un procedimiento de mediación.

Descripción del caso de estudio:

El Gobierno de Costa Rica, a través del Ministerio de Justicia, ha visto con preocupación el aumento de la violencia en las comunidades, la falta de opciones para que las personas resuelvan pacíficamente sus conflictos y la saturación de los Tribunales de Justicia con procesos pendientes.

Esta preocupación motivó al Ministerio de Justicia para crear el programa Casas de Justicia. Este programa pretende que los actores sociales del país interesados en el mejoramiento del acceso a la justicia de las personas y de la calidad de vida, participen y coayuden, brindando a los habitantes espacios institucionales alternativos para resolver sus conflictos en forma pacífica, armónica, rápida, constructiva y económica. Priorizando la atención de las necesidades de las personas de menores ingresos.

El contexto político-institucional dentro del cual se desarrolla el Proyecto se creó en 1998, como parte de los objetivos del Ministerio de Justicia, a fin de ampliar el abordaje de la prevención de la violencia y la delincuencia. Fomentando una educación para la paz, mediante el uso de mecanismos alternativos de resolución de conflictos.

Estrategia usada para abordar este problema:

El programa Casas de Justicia tiene como objetivo principal promover una cultura para la paz mediante la resolución pacífica de conflictos. La estrategia utilizada para la implementación de dichos centros, ha sido la firma de convenios de cooperación con Municipalidades, Gobiernos Locales, Universidades públicas y privadas y otras instituciones, a quienes se les ofrece asistencia técnica. Ésta, incluye la asesoría para el montaje de las Casas de Justicia y su divulgación, colaboración en la formación del recurso humano necesario y donación de materiales básicos de trabajo como garantizadores de sustentabilidad.

Resultados:

La creación del Programa Casas de Justicia tiene como propósito el mejoramiento del acceso a la justicia de las personas, sobre todo de aquellos sectores más vulnerables. Permitiendo a los habitantes del país espacios institucionales alternativos para resolver sus conflictos.

La implementación de este Programa tiene las siguientes ventajas para las personas:

Autogestión: la solución al conflicto surge de las mismas partes, de su conocimiento sobre el objeto de la disputa, de sus inquietudes, aspiraciones e intereses. Surge de su voluntad y no de la imposición o decisión de una tercera persona.

Rapidez: usualmente permite resolver los problemas en un breve lapso. El tiempo varía según la complejidad del conflicto, el nivel al que haya escalado y otras variables.

Economía: no requiere de la asistencia jurídica de un abogado. Tampoco requiere el pago de formalidades como timbres de ley, ni de una larga espera. Todo ello permite que sea mucho más económica y accesible para las personas que un largo proceso judicial. Los procesos de mediación de las Casas de Justicia son gratuitos.

Participación: permite a las partes ser agentes activos en la solución de sus problemas y no simples espectadores. Le devuelve a las personas, la posibilidad y la responsabilidad de resolver sus propios problemas de manera pacífica y basada en la comunicación.

FORTALECIMIENTO DE LOS SERVICIOS LEGALES

País: Ecuador.

Datos Generales

Lugar de desarrollo del proyecto:

El Proyecto Fortalecimiento de los Servicios Legales en el Ecuador es desarrollado por la Fundación Esquel y apunta a subsanar el problema de la inexistencia de un sistema de defensa pública que permita brindar a las personas una defensa jurídica.

Título del proyecto:

Fortalecimiento de los Servicios Legales en el Ecuador.

Fecha de ejecución del proyecto (inicio y Conclusión):

A partir de agosto del 2001 (vigente).

Institución responsable de la ejecución del proyecto o iniciativa:

Fundación Esquel-USAID y Fondo Justicia y Sociedad.

Presupuesto estimado del proyecto o iniciativa:

A cada uno de los servicios se les financió para su fortalecimiento \$50.000 por un año. Diseñar el modelo integral de Defensa Penal tuvo un costo de \$300.000. Acompañamiento a los servicios legales en la aplicación del modelo \$80.000,00 por un año.

Procedencia de los fondos para la ejecución del proyecto:

Fundación Esquel-USAID.

Número de Beneficiarios:

Beneficiarios directos son los funcionarios de los diez centros legales de defensa penal, esto es, cien personas.

Los internos de los centros de rehabilitación social a nivel nacional que han recibido el servicio, suman alrededor de cuatro mil personas. Las familias de las personas detenidas, alrededor de veinte mil personas.

Descripción del caso de estudio:

Aborda el problema de la inexistencia de un sistema de defensa pública que permita brindar a las personas una defensa jurídica.

En Ecuador aún no se cuenta con este sistema, sino que se cuenta con treinta y dos defensores públicos que patrocinan casos en todas las áreas. Es por esto que, paralelamente, las organizaciones de la sociedad civil y los servicios legales de las universidades están cubriendo este vacío. Así, de los ciento tres servicios legales existentes en dieciocho provincias, el 4,85% de ellos patrocinan casos penales, teniendo como población beneficiaria a las personas privadas de libertad.

Con estos antecedentes la Fundación Esquel ha venido trabajando en dos frentes: impulsando el proyecto de ley de defensa pública y fortaleciendo a los servicios de la sociedad civil.

En Ecuador, la entrada en vigencia del nuevo Código de Procedimiento Penal (publicado en RO de 13 de enero del 2000 y vigente desde el 13 de julio del 2001) marcó un hito en el proceso de reforma, ya que introdujo importantes elementos de un procedimiento penal acusatorio y oral, en el cual se separan, de manera absoluta, las tareas de investigar y de juzgar. Dentro de este marco es fundamental, contar con un sistema de defensa pública que permita brindar a las personas una defensa jurídica.

Estrategia:

La fundación Esquel ha venido trabajando en dos frentes para solucionar el problema anteriormente mencionado: impulsando el proyecto de ley de defensa pública y fortaleciendo los servicios de la sociedad civil. Para ello, ha apoyado la implementación de las siguientes estrategias.

Se impulsó la presentación, en el año 2004, del anteproyecto de ley de Defensa Pública Nacional al Presidente de la República de Ecuador, para que éste lo presente al Congreso Nacional. Actualmente, este proyecto se encuentra en la Comisión Civil y Penal del Parlamento.

El proyecto de ley de Defensa Pública expresa que se podrá contratar a abogados externos para que patrocinen ciertos casos. Por esta razón -y dado que, como se señaló son los servicios legales quienes suplen este vacío-, es necesario fortalecer a estos centros para que en un futuro, cuando se cuente con la defensa pública, éstos sean contratados.

Así, mediante el mecanismo del Fondo de Justicia y Sociedad, se financió ocho servicios legales, de los cuales cuatro no contaban con un área penal y cuatro han fortalecido estas áreas. Estos servicios se encuentran en las ciudades de Portoviejo, Guayaquil, Esmeraldas, Quito, Cuenca y Loja.

Simultáneamente se trabajó en el diseño de un Modelo de Defensa Penal el mismo que se implementó en ocho centros. Este contiene: el perfil del abogado defensor, estándares de desempeño del defensor, estrategias de defensa; modelo de defensa integral para los Centros de Atención, lo que incluye procesos de atención al cliente, gestión técnica jurídica, gestión administrativa, gestión económica y tecnológica; y, sistema de monitoreo mediante indicadores.

Actualmente se realiza un acompañamiento en la implementación y mejoramiento del modelo a ocho servicios legales, lo que permitirá hacer los ajustes necesarios en el modelo, y posteriormente replicarlo en la Defensa Pública.

Estos instrumentos serán implementados en diversos servicios legales a nivel nacional con el fin de garantizar un servicio óptimo y técnico a las personas de escasos recursos económicos.

Resumen

Como punto de partida se planteó por ser técnico y continuo, con el fin de desarrollar de manera integral la garantía constitucional de defensa en el proceso, mediante una asistencia legal oportuna, según lo dispuesto por la nueva legislación.

Posteriormente, a partir del 2003, se abrió una línea para el financiamiento y apoyo técnico a los Centros de Atención Legal que brindan servicios legales gratuitos y que contaban con la capacidad administrativa y otros recursos básicos, para la ejecución adecuada del proyecto.

Adicionalmente, con un organismo internacional se diseñó e implementó un modelo estándar pero flexible. Modelo Integral de Defensa Penal. Entendiendo como estándar a la aplicación de normas y procedimientos que llevan a prestar un servicio de alta calidad a los usuarios. Por ser un modelo flexible, puede ser aplicado tanto a la Defensoría Pública Nacional, como a la diversidad de los servicios legales y/u otras organizaciones que presten servicios legales.

CENTRO DE INTEGRACION Y CIUDADANÍA

País: Brasil.

Datos Generales

Lugar de desarrollo del Proyecto:

Brasil, Estado de Sao Paulo. El Centro de Integración y Ciudadanía (CIC) fue creado para que las comunidades de la periferia tuviesen un espacio para la atención de sus demandas con relación a la justicia, seguridad y otros servicios. Pudiendo resolver sus problemas de acceso a los programas del Gobierno sin necesidad de trasladarse para el centro de la ciudad.

Título del proyecto:

Centro de Integración y Ciudadanía (CIC).

Fecha de ejecución del proyecto (inicio y conclusión):

Inicio año 1996, actualmente vigente.

Institución responsable de la ejecución del proyecto o iniciativa:

Secretaría de Justicia y de la Defensa de la Ciudadanía/Coordinación de Integración Ciudadana.

Presupuesto estimado del proyecto o iniciativa Información:

No disponible.

Procedencia de los Fondos para la ejecución del Proyecto:

Gobierno del Estado de Sao Paulo y Ministerio de Justicia.

Número de Beneficiarios:

El proyecto CIC tiene como objetivo el proporcionar los servicios y programas gubernamentales en forma concentrada, facilitando de esta manera el acceso a las personas más excluidas, y ubicadas en regiones de mayores índices de delitos en contra de la vida, del patrimonio o el bienestar colectivo del estado de Sao Paulo, Brasil.

Descripción del caso de estudio:

La dificultad de acceso a los servicios públicos y a la justicia por la población, fue lo que llevó a implementar el Programa Centro de Integración y Ciudadanía. Los criterios utilizados para definir los puntos en los cuales se localizaron las Unidades del CIC fueron las necesidades de la región y la baja oferta de los servicios de justicia.

El programa se relaciona con dos áreas de trabajo del PNUD:

- Políticas dirigidas a mejorar el acceso a la justicia de la población implementación de políticas de Seguridad Humana (prevención de violencia/seguridad pública).
- Ampliación de la información y el acceso a los beneficios de las políticas públicas de acceso a la justicia del Estado de Sao Paulo.

Estrategia:

La estrategia usada para implementar este proyecto tuvo como objetivo el proporcionar los servicios y programas gubernamentales en forma concentrada. Facilitando de esta manera el acceso a las personas más excluidas y situadas en regiones de mayores índices de delitos en contra de la vida, del patrimonio o el bienestar colectivo.

Por medio de la descentralización de la prestación de los servicios y de la presencia de diversos operadores de las áreas de prestación de la justicia, los programas sociales y servicios son ofrecidos en un mismo espacio público. En áreas de acentuada exclusión social, para los cuales y a partir de las cuales se desarrollan las acciones oficiales.

En este espacio, el programa facilita el entendimiento sobre el funcionamiento de la Justicia y del Poder Judicial, y su acceso, como otros servicios del Gobierno Federal y Estatal, interfiriendo en las relaciones de poder de las instituciones y de sus representantes con los ciudadanos, principalmente aquellos de las clases sociales más vulnerables social, cultural y económicamente.

Lecciones sobre el proceso de implementación:

Los números de atenciones comprueban la pertinencia del Programa, y la adecuación de sus productos a las demandas de la población, respecto de la implementación de políticas dirigidas a mejorar el acceso de la población a la justicia, y a promover la seguridad humana. El número de unidades de los CIC es aún pequeño para satisfacer las necesidades de la población, y ciertamente otros servicios pueden aún ser incluidos, a través de alianzas que deben ser promovidas y fomentadas continuamente por el Estado, sus representantes políticos y el poder público.

La estrategia fue correcta al asegurar el apoyo de los principales actores. Aún se debe trabajar en el sentido de que los funcionarios públicos, en todos los escalafones de su institución de origen, comprendan y apoyen la misión y visión de los CIC, como condición de su sustentabilidad institucional.

Así, el proceso de la centralización de las decisiones estratégicas y descentralización administrativa debe ser transparente y repensar estos Centros debe ser una constante.

Resumen:

La sustentabilidad del CIC está condicionada a que todos los operadores de la justicia y los demás programas insertos en él, entiendan y compartan el mismo norte, principios, misión y visión, como instrumento de acceso a la justicia ciudadana y a otros productos demandados por la sociedad al Gobierno. Comprendido este principio se hace más fácil compatibilizar las misiones, estrategias, los procedimientos y las tareas de cada institución cooperante con las del CIC.

Resaltamos que un mejoramiento continuo en la percepción de los funcionarios sobre la importancia del trabajo multidisciplinario intrainstitucional, debe superar las dificultades nacidas de la segmentación sectorial de los programas y políticas de asistencia a la población.

La divulgación transparente en relación a los objetivos y procedimientos relativos a los diversos productos de los CIC, incluso mediante la utilización de terminales y quioscos, es un avance que proporcionará mejores condiciones de atención. La divulgación será efectiva si se involucran entidades educacionales de la comunidad y se dispone de cartillas ilustradas sobre los derechos y el acceso a la justicia. Detallando el programa, servicios y respectivas instituciones que lo ofrecen, haciendo que la información sea el primer paso de un proceso de aumento de la demanda.

Pérdidas de tiempo y de dinero pueden ser evitados a la par con el aumento de la satisfacción de la clientela, con una mayor inversión en los procesos informativos y de búsqueda (terminales electrónicos por ejemplo) y entrenamiento del personal de recepción y selección que comienza el proceso de acogida.

CONCLUSIONES

El interés en estudiar el tema de las Buena Práctica en materia de Asistencia Jurídica era buscar mecanismos de fortalecimiento de las políticas públicas de Acceso a la Justicia, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de los grupos más vulnerables.

Así, a través de esta investigación hemos podido apreciar como el rol del Estado ha transitado desde un enfoque asistencialista y absoluto responsable de las prestaciones de justicia, a un Estado garante de derechos. Comprometiéndose en una mínima medida a incorporar los temas asociados al acceso a la justicia en la agenda pública.

Adicionalmente, la importancia del tema se ha visto incrementada con el establecimiento de medidas relacionadas con la modernización del Estado, lo cual demanda vías de solución expedita y oportuna a todo tipo de conflictos sociales. Este requerimiento ha hecho que el Estado deba abocarse a reformular sus sistemas de administración de justicia.

Las políticas públicas de acceso a la justicia históricamente han tenido enfoques judicialistas. El desafío consiste en obtener resoluciones pacíficas y oportunas, que generen una sensación de justicia entre los ciudadanos. Posibilitando una gestión más efectiva y satisfactoria de la conflictividad.

Una política de justicia demanda concordancia con el resto de las políticas públicas, configurándose con este objetivo un proyecto gubernamental encaminado en el modelo de sociedad escogido democráticamente por los ciudadanos.

Es evidente la necesidad de que el Estado genere políticas públicas en materia de acceso a la justicia que contemplen la planificación y evaluación permanentes. Así, como la creación de instancias coordinadoras de servicios de justicia que focalicen la oferta de asistencia jurídica gratuita en los sectores más vulnerables de la población.

En esta línea, una de las ideas de mayor impacto es el relevamiento en la agenda pública de los temas relacionados con la justicia. Es así, como uno de los desafíos futuros de las políticas en este tema consiste, en lograr el reconocimiento del derecho al acceso a la justicia como un derecho humano de tercera generación. Consagrándolo a través de la normativa interna vigente.

Asimismo, esta política debe estar dotada de una institucionalidad que contemple un presupuesto determinado en el gasto social, suficiente para cubrir las necesidades de la población de escasos recursos. Ello pasa porque el sistema equilibre la focalización de sus prestaciones, añadiendo como condición imprescindible, la profesionalización y calidad en la atención.

El aumento de cobertura no puede significar de manera alguna un detrimento en la calidad de las prestaciones. Para ello, se deben implementar vías de planificación estratégica que contemplen el uso adecuado y racional de los recursos.

Otra de las tareas pendientes en este sentido es el incrementar la participación, tanto del usuario como del funcionario ejecutor, en el diseño y ejecución de las políticas de acceso a la justicia. En consideración a lo anterior, se hace evidente que el ejercicio profesional del derecho ofrece a los operadores un sin número de alternativas laborales distintas.

Consideraciones Finales

Antes de implementar una Buena Práctica en materia de Asistencia Jurídica, se debe hacer un diagnóstico de las necesidades jurídicas y sociales de la población. Para ello, es importante indagar en las necesidades expresadas por los usuarios de asistencia jurídica, a fin de determinar cuáles son efectivamente esas necesidades reales.

Lo anterior, es relevante ya que por medio del diagnóstico podemos identificar factores tales como, las características de la población; los conflictos que los afectan; la oferta existente; la naturaleza de los distintos servicios jurídicos que deben ser puestos a disposición de la ciudadanía; y, los mecanismos que están ausentes en el sistema. Para la realización de las reformas necesarias que permitan la determinación del financiamiento que se requiere para implementar una “Buena Práctica en materia de Asistencia Jurídica”.⁸¹

Una vez identificadas las necesidades reales de la población y los servicios que se requieren, se debe elaborar un proyecto que contemple la metodología que se empleará para abordar la problemática en cuestión. Éste podrá consistir en la creación de una oferta de servicios de justicia que se adapte a las necesidades reales presentes en la sociedad, o bien, en la transformación de los sistemas de justicia vigentes y la inclusión de una estrategia dirigida a la ampliación de su cobertura. Sin descuidar la focalización de las políticas sociales en los grupos más vulnerables y desprotegidos de la sociedad.

Si para la implementación del proyecto se decide crear una oferta de servicios jurídicos, o bien, la transformación de los ya existentes. Se debe utilizar un mecanismo capaz de adecuar el servicio prestado a las características del grupo objetivo al que apunta, tales como: sus condiciones sociales, de género, culturales, económicas, geográficas, entre otras. Lo anterior se traduce concretamente en que el servicio otorgue respuestas claras y oportunas para la solución de las necesidades de los usuarios. Debiendo incorporarse

⁸¹ Esto debe ser considerado, por lo menos, para el período que va desde los inicios del servicio hasta su primera evaluación.

aspectos innovativos que permitan una solución oportuna, efectiva y participativa de los afectados.

Finalmente, con el objeto de determinar la efectividad y eficiencia de la implementación de la Buena Práctica en materia de Asistencia Jurídica. Ésta debe ser constantemente evaluada, en atención a los siguientes criterios:

- Vigilancia directa del funcionamiento del servicio. Con el objeto de conocerlo, comprender la forma cómo se interrelaciona y complementa con otros servicios. Así, como determinar las tensiones que se presentan en su actividad concreta, en relación con los derechos y beneficios del equipo ejecutor.
- Obtener información acerca de las percepciones que tienen los operadores del servicio, respecto de éste y de las demandas de justicia de la población local.
- Recoger información primaria de carácter cualitativo y cuantitativo, sobre las apreciaciones de los usuarios respecto de la accesibilidad y funcionamiento del servicio utilizado.
- Contar con información del impacto que ha producido la “buena práctica en la comunidad”.⁸²
- Lograr equilibrio entre la necesaria tensión entre los aspectos cualitativos y cuantitativos que debe mantener el servicio.

⁸² Se debe tener presente que, al momento de generar un proyecto, es importante definir cuáles son los aspectos que se quieren medir y cuáles son los instrumentos que se van a utilizar para ello. De esta forma se podrá hacer una evaluación de impacto, que refleje todos los aspectos positivos y negativos de la Buena Práctica. Factores que son fundamentales al momento de considerar una eventual replicabilidad.

El correcto aprovechamiento de los recursos y su buena distribución, han posibilitado otorgar un servicio de calidad, aún cuando, no se tenga un gran presupuesto. Lo anterior ha permitido también, disminuir los costos para los usuarios, facilitando a la población de escasos recursos y a los grupos vulnerables, tener un real acceso a la justicia.

El protagonismo y la participación activa del usuario en la solución de sus conflictos, permite vincular la experiencia con la realidad y necesidades de quienes reciben el servicio. Se hace presente que los programas de acceso a la justicia, tienen éxito en la medida que los usuarios participan.

Lo anterior se debe principalmente, a que el beneficiario siente al programa como suyo y no como algo ajeno, facilitando la legitimación de éste y la identificación con sus necesidades. A su vez, permite determinar qué y cómo deben ofrecerse los servicios, dado que la forma cómo se entrega la prestación, es tanto más importante que el resultado del mismo.

Las Buenas Prácticas en materia de Asistencia Jurídica son una forma eficiente, rápida y oportuna, que permite dar soluciones concretas a las necesidades de los usuarios. Sin embargo, el hecho real a destacar es que los proyectos implementados son del tipo preventivos y de promoción de derechos, sus actividades ofrecen información, educación y orientación a los usuarios. Por medio de la entrega de estos conocimientos, los beneficiarios se integran a la sociedad de forma activa, transformándose en ciudadanos preparados para la defensa de sus derechos.

Adicionalmente, es importante la existencia de proyectos con componentes públicos y privados, debido a que esta consideración otorga al organismo una mirada integral de la sociedad, garantiza al Estado una conexión permanente con la realidad. Así, el ente estatal desde la experiencia operativa puede recoger los insumos suficientes para la proyección de políticas públicas, capaces de responder de manera oportuna e integral a las necesidades de la ciudadanía.

Por último, el hecho de que durante la implementación trabajen funcionarios de planta o con contratos remunerados permiten dar un mayor grado de compromiso, estabilidad y sustentabilidad a las Buenas Prácticas en materia de Asistencia Jurídica. Requiriéndose contar con un mecanismo de financiamiento que permita pagar en directa proporción con el trabajo y logros alcanzados.

Una de las deficiencias detectadas en la mayoría de las Buenas Prácticas en materia de Asistencia Jurídica, es la escasez de recursos que se tienen para su implementación. Se debe tener presente que la planificación de una acción en el ámbito jurídico debe ir asociada a un financiamiento mínimo. Financiamiento que no ha sido considerado, o bien, ha sido insuficiente, repercutiendo directamente en la calidad de la prestación del servicio. Generando el descontento, desconfianza y la frustración de los usuarios.

Una adecuada planificación de los recursos necesarios permitiría fortalecer la especialización de los profesionales que prestan sus servicios al usuario y proveer de la adecuada infraestructura a los lugares donde se realizan las asesorías. A su vez, contribuiría a la presencia de un seguimiento, monitoreo y fiscalización permanente del servicio que se está prestando, a fin de determinar el impacto de su acción.

Por otra parte, se aprecia en los programas implementados, una falta de sistematización de la Buena Práctica en materia de Asistencia Jurídica, que permita al Estado institucionalizar esta experiencia. Cuando una Buena Práctica resuelve una necesidad continua y permanente en el tiempo es conveniente elaborar una estrategia que permita la transformación de la Buena Práctica a una política pública estatal. Para esto es necesario que quienes la ejecutan, tengan un rol activo, a fin de contactar a las autoridades, darles a conocer la metodología usada y así buscar el apoyo necesario.

Por parte del Estado, se ha detectado la ausencia o escaso apoyo político gubernamental en el desarrollo de Buenas Prácticas en materia de Asistencia Jurídica. Para el éxito de las aspiraciones de crear o reformular una política de asistencia jurídica, se requiere del compromiso gubernamental, traducido en una adecuación de la legislación vigente a las reales necesidades de la ciudadanía.

Preocupante es la deficiencia en el área de evaluación, tanto de la Buena Práctica en materia de Asistencia Jurídica, como de su impacto. Trayendo como consecuencia la imposibilidad de determinar cuáles son los beneficios que ésta genera en la población.

El no tener información sobre estos aspectos, dificulta su sustentabilidad, ya que se carecen de los fundamentos suficientes para obtener el apoyo necesario. Producto de ello, el Estado no ve la necesidad de implementar o financiar este tipo de iniciativas, como política pública, pues desconocen sus ventajas e impactos.

Finalmente, es importante potenciar con destrezas, conocimiento y organización, el rol activo y protagónico de la ciudadanía, en la prevención y superación de sus propios conflictos. Siendo éstos capaces por medio del conocimiento y ejercicio de sus derechos, de transformar su realidad.

La implementación de una Buena Práctica en materia de Asistencia Jurídica, no sólo beneficia a los usuarios a los cuales esta experiencia brinda una solución a su conflicto jurídico. Sino que su alcance involucra la percepción que esos ciudadanos tienen respecto de la justicia y de sus servicios asociados.

Asimismo, y desde un enfoque estatal, estas Buenas Prácticas en materia de Asistencia Jurídica logran hacer que la idea de acceso a la justicia sea una aspiración real. Posible de traducir en políticas públicas sustentables y replicables, que permitan dar mejor cobertura y calidad a los servicios de justicia.

BIBLIOGRAFÍA

- Arellano, Jaime. “¿Se Protegen En Chile Los Derechos Ciudadanos?”. Ministerio de Justicia. Chile. 2002.
- Armijo, Marianela. “Buenas Prácticas De Gestión Pública En América Latina”. Congreso CLAD, Madrid – España. Noviembre 2004.
- Armijo, Marianela. “Modernización Administrativa Y De La Gestión Pública”, en Reforma y Modernización del Estado: Experiencias y Desafíos, Luciano Tomassini y Marianela Armijo (editores). Instituto de Asuntos Públicos. LOM Ediciones. 2003.
- Armijo, Marianela. “Modernización De La Gestión Pública En Chile 1994 – 2000, Estudio De Caso N° 5, Proyecto De Reforma Y Modernización Del Estado: Experiencias Y Desafíos Para América Latina”. Centro de Análisis de Políticas Públicas Universidad de Chile, Santiago, Diciembre de 2000.
- Balmaceda Jimeno, Nicolás. “Corporaciones De Asistencia Judicial Y Abogados De Turno: ¿Incumplimiento De Una Garantía Constitucional?”. en Revista Chilena de Derecho 27 n° 4. Pontificia Universidad Católica de Chile. Octubre/ Diciembre, 2000.
- Biebesheimer, Christina y Cordovez, Carlos. “La Justicia Más Allá De Nuestras Fronteras. Experiencias De Reformas Útiles Para América Latina Y El Caribe”. Banco Interamericano de Desarrollo, Washington D.C. 1999.
- Cappelletti Mauro & Garth Bryan. “Access To Justice”. Ed. Giuffre-Sijthoff. 1979.

- Caroca, Duce Riego, Baytelman y Vargas. “Nuevo Proceso Penal”. Editorial Jurídica Conosur Ltda. Santiago de Chile 2000.
- Castells Manuel. “Hacia El Estado Red? Globalización Económica E Instituciones Políticas En La Era De La Información”. Seminario Internacional “Sociedad y Reforma del Estado”. Sao Paulo, Brasil. 1998.
- C. Pollit, C. Bouckaert. “Public Management Reform. A Comparative Analysis”. Oxford University. Press. 2000.
- Centro de Estudios y Asistencia Legislativa, Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. “Preparación De Proyecto De Ley Y Evaluación Económica De Un Nuevo Sistema Nacional De Asistencia Jurídica”. División Judicial del Ministerio de Justicia. Chile. Junio 2004.
- Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo. “Una Nueva Gestión Pública Para América Latina”. Caracas, Venezuela. 1998.
- Cox Sebastián y Sepúlveda Sergio. “Participación Ciudadana Para Una Nueva Justicia”. Corporación FORJA. Santiago Chile. 2002.
- Cox Sebastián y Sepúlveda Sergio. “Set De Guías De Acción Para La Justicia”. Corporación FORJA. Santiago Chile. 2001.
- Chahuán S. Sabas. “Manual Del Nuevo Procedimiento Penal”. Lexis Nexis. Santiago de Chile. 2002.

- Echebarría, Koldo, Mendoza, Xavier. “Las Especificidad De La Gestión Pública: El Concepto De Management Público”, en ¿De burócratas a gerentes? de Carlos Losada i Marrodán editor. BID. 1999.
- Godoy Arcaya, Oscar. Ensayo “Democracia Y Razón Pública En Torno A John Rawls”.
www.plataforma.uchile.cl/fb/cursos_trans/etica/unidad1/tema05_A/doc/Rawls.pdf
- González Rodrigo. “Informe N° 138: Participación Ciudadana En La Gestión Pública”. Asuntos Públicos.org. 2001.
- Hardy Clarisa. “Equidad Y Protección Social. Desafíos De Políticas Sociales En América Latina”. Ediciones LOM. Santiago de Chile. 2004.
- Hecló Hugo. “Las Redes De Asuntos Y El Poder Ejecutivo. En Problemas Públicos Y Agenda De Gobierno”. Luís F. Aguilar Villanueva (Comp.). Editorial Porrúa. México. 1996.
- Horstschönbohm Norbert Lösing. “Sistema Acusatorio Procesal Penal. Juicio Oral En América Latina Y Alemania”. Fundación Honrad Adenauer. 1995.
- J. Gharajedagui. “Systems Thinking Managing Chaos And Complexity. A Platform For Designing Business Architecture”. Butterworth Heinemann. 1999.
- J. Kotter. “Lo Que De Verdad Hacen Los Líderes”. Harvard Business Review. Editorial Deusto S.A. Bilbao - España. 1999.

- Jelin, Elizabeth. “La Construcción De La Ciudadanía; Entre La Solidaridad Y La Responsabilidad”. en Jelin E. y E. Herschberg Construir la democracia; derechos humanos ciudadanía y sociedad en América Latina. Venezuela. Editorial Nueva Sociedad. 1996.
- Kelly, G. y Muers, S. “Creando Valor Público: Un Marco Analítico Para La Reforma Del Servicio Público”. 2003. En www.strategy.gov.uk
- Koldo Echebarria y Xavier Mendoza. “La Especialidad De La Gestión Pública: El Concepto De Management Público”. En ¿De burócratas a gerentes? de Carlos Losada i Marrodán editor. BID. 1999.
- Laiseca Fernando. “Radiografía De La Asistencia Jurídica”. Universidad Adolfo Ibáñez. Chile. 2004.
- Lechner, Norbert. “El Ciudadano Y La Noción De Lo Público”, en Leviatán N° 43-44. 1989.
- Lechner, Norbert. “Las Sombras Del Mañana. La Dimensión Subjetiva De La Política”. LOM. Chile. 2002.
- Longo, Francisco. “Burocracia Y Postburocracia En El Diseño Organizativo” de Francisco Longo. En ¿De burócratas a gerentes? de Carlos Losada i Marrodán editor. BID, 1999.
- Losada, Carlos. “La Función De Dirigir En La Administración Pública”, en ¿De Burócratas a gerentes?. BID. Washington D.C. 1999.
- Maier Julio B.J, “Derecho Procesal Penal”. Tomo I - Fundamentos. Editorial del Puerto. Buenos Aires. Argentina. 1999. 2º Edición.

- Marcel, Mario y Tohá, Carolina. "Reforma Del Estado Y De La Gestión Pública", en Cortázar, T y Joaquín Vial (Editores) Construyendo Opciones. Propuestas económicas y o sociales para el cambio de siglo. Santiago de Chile. Cideplan / Dolmen Ediciones. 1998.
- Ministerio de Administraciones Públicas. "La Transformación De La Gestión Pública. Las Reformas En Los Países De La OCDE.", Madrid – España. 1997.
- Nickson, Andrew. "Transferencia De Políticas Y Reforma En La Gestión Del Sector Público En América Latina: El Caso Del New Public Management". Revista del CLAD, Reforma y Democracia N° 24. Octubre de 2002.
- Paramio, Ludolfo. "El Final De Un Ciclo Y La Crisis De Unos Actores: América Latina Ante La Década De Los 90". Centro de Estudios Constitucionales. España. 1991. En Revista Estudios Políticos N° 74.
- PNUD. "La Democracia En América Latina. Hacia Una Democracia De Ciudadanas Y Ciudadanos. Informe De Desarrollo Humano". Alfaguara S.A. Argentina. 2004.
- PNUD. "Manual De Buenas Prácticas". Ministerio de Justicia. Chile. 2005.
- PNUD. "Manual De Políticas Públicas Para El Acceso A La Justicia". Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo. Argentina. 2005.
- Putnam Robert. "Making Democracy Work. Civic Traditions In Modern Italy". Princeton: Princeton University Press. 2006.
- Rawls, John. "Justicia Como Equidad" Madrid – España. Editorial Tecnos. 1986.

- Salvat, Pablo. Ensayo “De La Justicia Como Equidad Rawlsiana Y El Orden Económico Chileno: ¿De La Igualdad Hacemos Tabla Rasa?”. Punta de Tralca en mayo del 2004. www.etica.uahurtado.cl/publicaciones/articulos/john_rawls.pdf
- Santander Lobos, Hugo. “Ciudadanía, Democracia Y Mercado”. El Mostrador. Chile. Enero 2006.
- SEGPRES. “Participación Ciudadana En La Gestión Pública”. Gobierno de Chile, Junio de 2001.
- Serrano, Claudia: “Participación Social Y Ciudadanía. Un Debate Del Chile Contemporáneo”, Mideplan. Santiago de Chile. Octubre. 1992.
- SIPAL. “Guía Metodológica Para La Presentación De Buenas Prácticas Al Sistema Regional De Información Sobre Buenas Prácticas De Gestión Pública En América Latina Y El Caribe”. SIPAL. 2006.
- Sunkel Osvaldo. “El Desarrollo Desde Dentro. Un Enfoque Neo-Estructuralista Para La América Latina”. Editorial Paidós. Argentina. 1994.
- Tamayo Sáez Manuel. “El Análisis De Las Política Públicas”. Alianza Editorial. Madrid - España. 1997.
- Tironi Eugenio, Osvaldo Larrañaga, Eduardo Valenzuela, David Bravo, Berta Teitelboim, Verónica Gubias, INE. “Cuánto Y Cómo Cambiamos Los Chilenos, Balance De Una Década, CENSOS 1992-2002”. Instituto Nacional de Estadísticas. 2003.
- Valdivieso, P. & Vargas, J. E. “Cambios En El Sistema De Justicia Y Sociedad Civil En Chile (1990-2002)”. Buenos Aires, Argentina: Verlap. 2003.

- Valles, M. “Diseños Y Estrategias Metodológicas (Pp. 69-105). En: Técnicas Cualitativas De Investigación Social. Reflexión Metodológica Y Práctica Profesional”. Madrid – España. Editorial Síntesis. 1997.
- Vedung, Evert. “Evaluación De Políticas Públicas Y Programas”. Madrid – España. Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. 1997.
- Vilas, Carlos: “¿Más Allá Del Consenso De Washington?: Un Enfoque Desde La Política De Algunas Propuestas Del Banco Mundial Sobre Reforma Institucional”, en: Revista CLAD Reforma y Democracia, Caracas. N° 18. Octubre de 2000.
- Villar Cisternas, Hugo. “El Acceso A La Justicia”. La Nación. Chile. 2005.
- WORLD BANK. “Reforming Public Institutions And Strengthening Governance. A World Bank Strategy”. Washington D.C. World Bank. 2000.

TEXTOS LEGALES

- Constitución Política de la República de Chile de 1980.
- Código Orgánico de Tribunales.
- DFL 995/1981 del Ministerio de Justicia que aprueba estatutos por los cuales se regirá la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana de Santiago.
- Estatuto Administrativo.
- Ley que Concede Personalidad Jurídica A Los Servicios De Asistencia Jurídica que se indican en las regiones que se señalan, N° 17.995 de 1981.
- Ley De Bases Generales De La Administración Del Estado, N° 18.575 de 1986.
- Ley que crea El Ministerio Público, N° 19.519 de 1997.
- Ley que crea la Defensoría Penal Pública, N° 19.718 de 2001.
- Ley De Bases De Los Procedimientos Administrativos Que Rigen Los Actos De Los Órganos De La Administración Del Estado, N° 19.880 de 2003.
- Ley Que Regula Nueva Política De Personal A Los Funcionarios Públicos que indica, N° 19.882 de 2003.

PAGINAS WEB REVISADAS

- www.accesoalajusticia.cl
- www.asivamosensalud.org
- www.bcn.cl
- www.cajmetro.cl
- www.cejamericas.org
- www.colegioabogados.cl
- www.conycit.cl
- www.defensoria.cl
- www.derecho.uchile.cl
- www.forja.cl
- www.hacienda.gov.cl
- www.minjusticia.cl
- www.ministeriopublico.cl
- www.modernizacion.cl
- www.poderjudicial.cl
- www.pnud.cl
- www.princeton.edu
- www.puc.cl
- www.sociedadevaluacion.org
- www.strategy.gov.uk

ANEXO

PAUTA DE ENTREVISTAS

Pauta de entrevista para los funcionarios de la CAJ RM Abogado Jefe del Centro de Atención Jurídico Social de Buin

Organización

¿Cree usted que es adecuada la actual estructura organizacional del servicio, en relación con los canales de comunicación y a la posición del funcionario frente a la jefatura?
¿Por qué? De no ser así ¿Cómo cree usted que debiera estar estructurado? ¿Por qué?

Haber lo que pasa es que creo que los canales de comunicación que actualmente existen son buenos, pero se podrían mejorar un poco más, por lo tanto, la estructura que actualmente tiene la institución para la envergadura que significa por el número de funcionarios, si creo que está bien, pero podría perfeccionarse.

A lo mejor podría haber en cada zonal algún organismo o centro encargado específico de las comunicaciones.

¿Cree usted que es adecuado para el buen funcionamiento del servicio que la actual de división de cargos? ¿Por qué? De no ser así ¿Cómo cree usted que debiera estar estructurado?

La actual división de cargos, creo que por un tema de estructura está bien.

Profesionalización

¿Qué ventajas o desventajas cree usted que tiene esta política? De no estar de acuerdo con esta política ¿Qué propone usted en reemplazo de la figura del postulante?

Bueno la tendencia es a la profesionalización, de hecho eso lo estamos viendo en los tribunales de familia, me parece súper bien que nos profesionalicemos y que le demos una mejor posibilidad, una mejor opción de atención al usuario.

¿Tomando en consideración que la práctica profesional es gratuita ¿Cree usted que es viable financieramente la supresión de la figura del postulante?

Por lo mismo, prefiero la profesionalización y que los postulantes hicieran su práctica dentro de sus propias universidades. O sea, que ellos debieran proporcionarles estos centros jurídicos de que disponen algunas universidades, para que ellos pudieran hacer su práctica. Sin embargo, no creo que el gobierno este dispuesto a asumir la carga de la eliminación o disminución de la figura del postulante.

Administración

¿Conoce usted quién es el responsable del sistema de asistencia jurídica?

Depende del Ministerio de Justicia.

¿Está usted de acuerdo con que parte del sistema sea licitado?

No he profundizado en el estudio del tema. Se que la licitación obviamente exige muchos requisitos, te impone demasiados requisitos, mucho control, mucha supervisión, no sólo de lo que se esta haciendo, sino del nivel de satisfacción, de los resultados, entonces no se si estamos preparados todavía para licitar.

¿Cree usted que esto va a cambiar la relación que el sistema tiene con los usuarios?
¿Cómo?

Si, porque hay mayores exigencias.

¿Cuál sería la incidencia para la planta estable de funcionarios? ¿Por qué?

Lo ignoro.

Usuarios

¿Qué percepción cree usted tienen los usuarios respecto de la calidad del servicio que entrega la Corporación de Asistencia Judicial?

Bueno, yo creo hay de todo. Hay gente que está muy agradecida por a gestión que hace la Corporación y también existe gente que no está satisfecha. Y por supuesto, vox populi sale más gente que no está satisfecha de la que está agradecida.

¿Qué aspectos cree usted que debieran mejorar en relación a aquello?

La profesionalización.

Suponiendo que la entrega del servicio se realizará por un funcionario perteneciente a la planta profesional. ¿Cree usted que la supresión de la figura del postulante haga que el usuario tenga una percepción de mejor calidad?

Si, por lo mismo que hemos estado conversando.

Participación

Respecto de los usuarios ¿Cuál cree usted que sería el grado de empoderamiento que deberían tener? ¿De qué forma usted cree usted que esto se puede lograr?

Lo que pasa que por el nivel de gente que nosotros atendemos, tampoco les podís exigir mucho empoderamiento porque no comprenden. Por eso se necesitan profesionales, porque ellos estudiaron y comprenden el tema. Entonces, mayor empoderamiento para mantenerlos informados más que nada.

Reforma

¿Qué sabe usted del Proyecto de Ley que crea el Sistema Nacional de Asistencia Jurídica?

En realidad no me he involucrado y no he visto mucho sobre el tema.

¿Qué transformaciones cree usted que involucrara esta reforma en relación a los funcionarios?

Pregunta no se realiza debido a respuesta anterior.

¿Qué transformaciones cree usted que involucrara esta reforma en relación a los usuarios del sistema?

Pregunta no se realiza debido a respuesta anterior.

Desde la perspectiva de los ejes de calidad, participación e innovación como pilares sustentadores de la reforma ¿Qué aspectos positivos y negativos le ve usted a ésta?

Es que esas son precisamente las necesidades actuales, entonces me parece bien que estén incorporadas.

¿Cree usted que hay alguna relación entre esta reforma y las reformas al procedimiento penal, de familia y la inminente reforma laboral? ¿Cuál o Cuáles serían estas?

Si, porque hay que actualizarse.

¿Cree usted que en el escenario actual es pertinente y viable esta reforma?

En la Corporación, creo que si, creo que financieramente sería viable.

¿Usted ha tenido algún tipo de participación en la formulación de la nueva política? De no ser así ¿En que podría aportar que los funcionarios de la Corporación de Asistencia Judicial tengan alguna participación?

No. Como funcionaria podría aportar mostrar un poco lo que significa la realidad de trabajar en las bases, que en éste caso es directamente con el público.

Desde su visión ¿Qué aspectos son fundamentales incluir en el diseño del nuevo sistema?

Bueno, esencialmente la tramitación judicial no puede faltar, capacitación, este asunto de derechos y deberes, eso principalmente.

De acuerdo a lo que usted conoce del actual sistema Corporación de Asistencia Judicial ¿Esta usted de acuerdo en que se cree una nueva institucionalidad o solamente bastaría con reformar la institucionalidad vigente?

No creo que basta con reformar la Corporación, porque hay cosas que funcionan bien, que se han probado que funcionan y no anular todo, creo que anular todo no sería bueno, ir modificando de a poco creo que es más prudente.

Pauta de entrevista para los funcionarios de la CAJ RM
Abogado Jefe del Centro de Atención Jurídico Social de San Bernardo

Organización

¿Cree usted que es adecuada la actual estructura organizacional del servicio, en relación con los canales de comunicación y a la posición del funcionario frente a la jefatura?
¿Por qué? De no ser así ¿Cómo cree usted que debiera estar estructurado? ¿Por qué?

Yo creo que la organización es correcta, sin perjuicio de la falta de recursos para hacerla más viable, para que persiga su fin. Si bien, se ve como institución muy grande, la gente que nosotros patrocinamos y le damos asesoría es un universo demasiado grande como para tener estructuras más livianas. Así que yo creo que sí.

¿Cree usted que es adecuado para el buen funcionamiento del servicio que la actual división de cargos? ¿Por qué? De no ser así ¿Cómo cree usted que debiera estar estructurado?

La actual división de cargos no me atrevería a decir si es la perfecta, pero sí creo que es la adecuada y que se ha ido perfeccionando desde que yo entro a la Corporación. Han habido cambios estructurales que han sido súper beneficiosos, como la creación de algunas divisiones jurídicas dentro de la dirección central y la creación de cargos técnicos dentro de las direcciones zonales, que han servido de mucho apoyo.

Profesionalización

¿Qué ventajas o desventajas cree usted que tiene esta política? De no estar de acuerdo con esta política ¿Qué propone usted en reemplazo de la figura del postulante?

Haber, yo encuentro que con respecto a la atención y a la buena atención de las personas hacia las cuales está destinado nuestro servicio, no le veo mayor ventaja que la entrega sea prestada por postulantes. Sinceramente creo que de algún modo la práctica profesional está esquivando una solución definitiva y más profesional a la entrega de asesoría a la gente que no tiene recursos para pagar un abogado. Sin perjuicio de ello, la formación de un abogado al hacer la práctica en la Corporación de Asistencia Judicial es un gran beneficio para ellos, no sólo porque aprenden la técnica de cómo enfrentar un juicio tanto en el procedimiento como en el fondo, sino que también les permite interiorizarse de una realidad que a lo mejor muchos de ellos desconoce.

Yo no reemplazaría la figura del postulante, pero si avalo el nuevo perfil del postulante que se esta dando en el tema de familia, en el que más bien son un asistente del abogado y es él quien finalmente es responsable por la tramitación de las causas.

Tomando en consideración que la práctica profesional es gratuita ¿Cree usted que es viable financieramente la supresión de la figura del postulante?

Siempre es todo un problema de recursos. Obviamente sería todo mucho mejor si la entrega de asesoría fuera dada por profesionales, y profesionales que estuviesen bien capacitados en lo que hacen. A mi gusta lo que hago en la Corporación, por lo que para mi la figura del postulante debería permanecer. Obviamente se podrían hacer otros cambios que hicieran la repartición de las cargas públicas más equitativas para los egresados de derecho, pero siempre insisto no llevando una causa, sino como asiste de un abogado titulado. Eso si que no haría remunerada la práctica, porque creo que es una carga que todos debemos llevar para la sociedad.

Administración

¿Conoce usted quién es el responsable del sistema de asistencia jurídica?

El Ministerio de Justicia.

¿Está usted de acuerdo con que parte del sistema sea licitado?

Estoy de acuerdo con que parte del sistema se licitará, porque estoy de acuerdo con que en general con la buena iniciativa que pueden tener en el sector privado al cumplir muchas funciones que tiene ahora el sector público, pero el sector público tiene que cumplir igual su función y su fuerza. No lo licitaría totalmente, pero si pudiese entregar cierta área o ciertas tareas a los privados.

¿Cree usted que esto va a cambiar la relación que el sistema tiene con los usuarios?

¿Cómo?

Yo creo que se haría más firme el principio de la responsabilidad profesional. Se podría hacer más efectiva, lo cual es más difícil hacerla en el sector público.

¿Cuál sería la incidencia para la planta estable de funcionarios? ¿Por qué?

No debería incidir, porque las necesidades siguen siendo muchas. El sistema licitado más el público pueden llegar a absorber gran parte de las necesidades, pero siempre se va a necesitar gente.

Usuarios

¿Qué percepción cree usted tienen los usuarios respecto de la calidad del servicio que entrega la Corporación de Asistencia Judicial?

Muy variada según la realidad que a ellos les toca vivir, porque mucho depende del postulante que le toca, del abogado que le toca, del Consultorio, del equipo de abogados, en que determinado momento le toca llegar a ese Consultorio; y la realidad de cada zona es muy distinta según la cantidad de receptores y calidad de los tribunales. Yo creo que se magnifica la mala imagen de la Corporación, yo creo que es una realidad demasiado diversa por lo que son las prestaciones que se prestan y la gran variedad de prestaciones que entregamos.

¿Qué aspectos cree usted que debieran mejorar en relación a aquello?

Lo que tiene que cambiar en la mentalidad de la gente en general, sector público, privado, ciudadano, político respecto de la gran necesidad de equiparar el acceso a la justicia. En base a ello se otorgan más recursos, se mantienen más los profesionales en los Consultorios. Yo llevo siete años en el Consultorio en el que estoy y han pasado catorce abogados, catorce abogados que ya no están en siete años de carrera, entonces si no se mantiene una carrera profesional es difícil que pueda haber una mejor prestación.

Suponiendo que la entrega del servicio se realizará por un funcionario perteneciente a la planta profesional ¿Cree usted que la supresión de la figura del postulante haga que el usuario tenga una percepción de mejor calidad?

Primero sería una realidad de que la prestación del servicio sería mejor, eso sin duda. Un abogado con poco tiempo trabajando, que ya es titulado, que ya hizo su práctica va a prestar un mucho mejor servicio del que podría prestar el mejor de los postulantes a lo mejor. Sine perjuicio, de que se mantengan a los postulantes como asistentes, porque

tendría que ser una gran planta de abogados para absorber todas las necesidades. Efectivamente la gente sentiría y percibiría que el servicio es mejor si lo atendiese un abogado titulado, porque entran con una desconfianza de que es simplemente un egresado de derecho.

Participación

Respecto de los usuarios ¿Cuál cree usted que sería el grado de empoderamiento que deberían tener? ¿De qué forma usted cree usted que esto se puede lograr?

El grado de empoderamiento respecto de sus derechos tiene que estar dado necesariamente por una correcta información de los servicios que presta la Corporación. Esa es nuestra responsabilidad, nuestra obligación, porque sino los que van a terminar pagando esa situación somos los profesionales que entregamos el servicio.

Reforma

¿Qué sabe usted del Proyecto de Ley que crea el Sistema Nacional de Asistencia Jurídica?

Muy vago hasta el momento. Simplemente que existe la posibilidad que la Corporación se amplíe y que se de un servicio profesional hasta que he sabido que la Corporación desaparece y que todo se va a licitar.

¿Qué transformaciones cree usted que involucrara esta reforma en relación a los funcionarios?

Pregunta no se realiza debido a respuesta anterior.

¿Qué transformaciones cree usted que involucrara esta reforma en relación a los usuarios del sistema?

Pregunta no se realiza debido a respuesta anterior.

Desde la perspectiva de los ejes de calidad, participación e innovación como pilares sustentadores de la reforma ¿Qué aspectos positivos y negativos le ve usted a ésta?

La calidad me parece un buen eje de cualquier proyecto que se vaya a iniciar, digamos que idealmente para obtener la calidad debe hacerse un estudio de cuales son los pasos a seguir y proporcionar recursos, si no se hace de esa forma vamos a hacer algo igual, algo igual a medias tintas. La innovación, yo cuando estudie derecho no estaba vigente y apenas en estudio alguna de las reformas actuales y desde que este tiempo que he podido ver las reformas, más allá que algunos sistemas son copiados del extranjero, los grandes beneficios que se tiene implantar un sistema en el que participen todas las personas, se piense y no simplemente que este anquilosado en el tiempo. La participación no se si me parecería que fuera un principio que impregnara el sistema, sin perjuicio de ello, obviamente que ahorraría muchos recursos que se tuvieran claro los límites, derechos y obligaciones del usuario con respecto del sistema. Que no sientan que el sistema les va a solucionar su asunto solo a ellos y ellos se quedan simplemente a esperar, ellos deben tener un rol más activo en la solución de sus problemas.

¿Cree usted que hay alguna relación entre esta reforma y las reformas al procedimiento penal, de familia y la inminente reforma laboral? ¿Cuál o Cuáles serían estas?

Yo creo que la reforma al sistema de acceso a la justicia de la Corporación, es una necesidad más dentro de las que ha habido entre los últimos diez años de renovar todo el sistema jurídico.

¿Cree usted que en el escenario actual es pertinente y viable esta reforma?

Yo la encuentro viable y absolutamente necesaria. Para la salud mental de todos.

¿Usted ha tenido algún tipo de participación en la formulación de la nueva política? De no ser así ¿En que podría aportar que los funcionarios de la Corporación de Asistencia Judicial tengan alguna participación?

Específicamente me es difícil decirlo en estos momentos, pero con mis siete años de experiencia, siete años de conversar con la gente, siete años de ver como funciona un grupo de trabajo, siete años de ver como funciona una dirección central, una organización, puedo aportar en señalar cual es la dirección en la que deberían ir los recursos, que es lo más escaso que hay.

Desde su visión ¿Qué aspectos son fundamentales incluir en el diseño del nuevo sistema?

No debería dejarse de incluir la profesionalización del servicio. De un profesional que sepa en lo que esta trabajado, muy relacionado con lo que esta pasando con el tema de familia. Me parece que debería mantenerse a los egresados de derecho como asistentes y no a cargo de expediente, sino como asistentes de abogados, porque eso significa mejores abogados para el futuro; y una delimitación clara de cuales son los mínimos y máximos que un abogado buenamente puede llevar en su trabajo.

De acuerdo a lo que usted conoce del actual sistema Corporación de Asistencia Judicial ¿Esta usted de acuerdo en que se cree una nueva institucionalidad o solamente bastaría con reformar la institucionalidad vigente?

Yo creo que la Corporación de Asistencia Judicial requiere de cambios muy importantes en el esquema de trabajo y en la visión de lo que es un servicio. Si eso se hace cambiando a

otra institución o manteniendo la misma no me tiene con mayor cuidado, pero si requiere de cambios que ya son necesarios y profundos.

Pauta de entrevista para los funcionarios de la CAJ RM
Abogado Jefe del Centro de Atención Jurídico Social de Puente Alto

Organización

¿Cree usted que es adecuada la actual estructura organizacional del servicio, en relación con los canales de comunicación y a la posición del funcionario frente a la jefatura?
¿Por qué? De no ser así ¿Cómo cree usted que debiera estar estructurado? ¿Por qué?

Yo creo que es insuficiente. Yo entiendo que esta estructurada organizacionalmente la Corporación. Pero en relación a mi jefatura puntualmente, yo creo que no es un problema que tenga que ver con la Corporación, es un problema que tiene que ver con la percepción que hay del servicio con respecto de las necesidades de los usuarios. Porque, porque cuando tu estructuras un proyecto, tu no puedes considerar una comuna como Puente Alto, que es provincia porque es Pirque, San José de Maipú y Puente Alto con una población de más de ochocientas mil personas para seis jueces de familia. Entonces, otras comunas de una población inferior como son Pudahuel, Cerro Navia y Lo Prado con doce jueces de familia. Entonces, ahí hay claramente hay una desproporcionalidad. Entonces, si tu repreguntas e relación a mi jefatura yo creo que temas como el volumen de usuarios y el nivel de pobreza es demasiado determinante más allá de la ruralidad o urbanidad, entonces yo encuentro que estructuralmente por políticas de la Corporación o del Ministerio se consideran factores que terminan favoreciendo otros elementos distintos y no los más esenciales y aquí yo considero que el factor más esencial es nivel de usuario y nivel potencial de usuario de comuna.

Yo creo que debería considerarse a la Corporación como estructura, siendo que considero que lo que hay hoy en día es mejor que hace cinco años, primero reestructurarse territorialmente a nivel de zonales, porque hay zonales que no tienen ninguna lógica a nivel de división de Santiago, o sea, tienen a lo mejor en número de población quizás menos, pero cubren en número de comunas y distancia mucho más, yo creo que debería dividirse Santiago de una forma más equitativa, porque hay zonales que tienen una sobrecarga de trabajo mucho mayor que otras, por un tema de distancia, por el tema del nivel de pobreza, por la falta de conectividad. Eso suponiendo que la Corporación como estructura funcionara. Yo creo que a nivel del Estado y el Ministerio de Justicia se debería reestructurar el tema más de fondo, es decir, crear un servicio nacional profesionalizado.

¿Cree usted que es adecuado para el buen funcionamiento del servicio que la actual división de cargos? ¿Por qué? De no ser así ¿Cómo cree usted que debiera estar estructurado?

La actual división de cargos funciona, pero yo encuentro que está misma división de cargos que funciona podría funcionar mejor, si con la misma estructura que existe, pero con factores distintos. Hay zonales que tienen tres, cuatro, cinco, seis Consultorios uno al lado del otro y esa es su cobertura territorial, y tal vez con una población grande, es cierto, pero no hay punto de comparación. Por ejemplo, la Sur Costa que tiene un trabajo enorme, porque cubre toda la periferia ni siquiera poniente, sino la que va desde el extremo norte de Santiago al extremo sur, o sea, parte en Puente Alto y termina en Til Til en el norte y yo encuentro que eso no tiene una lógica.

Profesionalización

¿Qué ventajas o desventajas cree usted que tiene esta política? De no estar de acuerdo con esta política ¿Qué propone usted en reemplazo de la figura del postulante?

Antes que ventajas y desventajas hay un tema de legalidad y mientras no se modifique la ley es una obligación y una carga que tenemos todos para tener el título de abogado. Y dentro de las ventajas que tiene es para ellos en términos de experiencia profesional y en la mayoría de los casos es el primer acercamiento con la realidad jurídica que tienen ellos es la Corporación. Desventajas lo mismo, por la falta de experiencia que tienen hay que hacer una labor de repente casi docente para con ellos para dejarlos en condiciones de prestar un servicio más o menos adecuados.

Yo creo que el ideal es un sistema profesionalizado, y eso implica necesariamente con las prácticas profesionales. Entre comillas la práctica forense es una cuestión que debería ser responsabilidad de las universidades y no debería ser una responsabilidad ajena a esas universidades que formaron a esos egresados. A mi me parece injusto que derecho sea la única carrera que existe en Chile que el título no te lo da la universidad que e formo, sino un institución externa que es la Corte Suprema de Justicia.

Tomando en consideración que la práctica profesional es gratuita ¿Cree usted que es viable financieramente la supresión de la figura del postulante?

Yo creo que el Estado lo hizo en otras áreas. Lo hizo en el área de la Defensoría Penal, lo hizo en el área de las fiscalías. El área penal, si bien es cierto es un tema de súper aparición diaria en la prensa, en la televisión, en todos lados. No es menos cierto que los temas que vemos nosotros son tan o más trascendentes que ese y sin embargo no hemos tenido el mismo tratamiento nunca.

Administración

¿Conoce usted quién es el responsable del sistema de asistencia jurídica?

El Ministerio de Justicia.

¿Está usted de acuerdo con que parte del sistema sea licitado?

Es una alternativa, pero yo creo que la licitación tiene que ir de la mano de un muy buen control.

¿Cree usted que esto va a cambiar la relación que el sistema tiene con los usuarios?

¿Cómo?

No estoy seguro, no estoy seguro. Yo creo que lo que cambia la percepción del usuario es la calidad del servicio y eso implicaría decir que necesariamente la licitación va a tener calidad de servicio; y yo no se si eso va a se así, depende de muchos parámetros que se le pueda aplicar a una licitación.

¿Cuál sería la incidencia para la planta estable de funcionarios? ¿Por qué?

Yo creo que si. Yo creo que hay muchos funcionarios, que honestamente, no están es condiciones de prestar un servicio como lo están prestando hoy día. Por capacitación, compromiso, desempeño, por muchas cosas que hoy en día no se evalúan en la Corporación.

Usuarios

¿Qué percepción cree usted tienen los usuarios respecto de la calidad del servicio que entrega la Corporación de Asistencia Judicial?

Yo creo que tradicionalmente ha habido una percepción generalizada de la población respecto de la calidad del servicio que se sienten representados por estudiantes, esa es la realidad. Y hablan de estudiantes, hablan de aprendices, pero nunca hablan de alumnos en práctica que además son egresados de derecho o licenciados en ciencias jurídicas y sociales y esa es la realidad. Pero yo creo que la percepción que tienen ellos es mala por eso, porque la persona que los atiende está un período de tiempo muy corto y no sienten que hay control de tutoría demasiado estrecho entre ese postulante y un abogado que le de continuidad jurídica a esa causa. Ese es el tema por el que yo veo que hay una mala percepción. No es términos de resultados, porque yo entiendo que la mayoría de los juicios en la Corporación se ganan y no se pierden, en términos estadísticos.

¿Qué aspectos cree usted que debieran mejorar en relación a aquello?

Darle más énfasis a las actividades de difusión. Insistir en el tema de la profesionalización del servicio, como en el ámbito de familia. Insistir en eso.

Suponiendo que la entrega del servicio se realizará por un funcionario perteneciente a la planta profesional ¿Cree usted que la supresión de la figura del postulante haga que el usuario tenga una percepción de mejor calidad?

Si, yo creo que sí.

Participación

Respecto de los usuarios ¿Cuál cree usted que sería el grado de empoderamiento que deberían tener? ¿De qué forma usted cree usted que esto se puede lograr?

Eso es riesgoso el grado de empoderamiento. Porque yo creo que la sociedad civil tiene que tener un grado de empoderamiento respecto de sus derechos y deberes. El problema es que la sociedad civil a la que nosotros estamos orientados, más allá del nivel de orientación donde no hacemos calificación socioeconómica, son personas de escasos conocimientos, donde de repente el nivel de empoderamiento se confunde con un nivel de exigencia y expectativas que jurídicamente no son viables. Entonces, es un poco riesgoso el tema de un mayor empoderamiento del usuario, me parece que para tener empoderamiento es responsabilidad el estar más informado, tiene que ir de la mano con eso.

Reforma

¿Qué sabe usted del Proyecto de Ley que crea el Sistema Nacional de Asistencia Jurídica?

Se que se está estudiando como anteproyecto de ley es este minuto. Se que están involucrados mucho de los actores, creo que la Corporación, la Asociación de Funcionarios de la Corporación han estado participando en eso. Pero a mi lo que me preocupa del proyecto es que se está discutiendo una cosa que no va a ser del corto plazo ni mediano plazo, y me parece muy importante que se escuche a los actores del sistema, pero yo no se si existe la voluntad política de eso, de darle la inyección de recursos necesaria. Hay estudios que hablan de sesenta mil millones de pesos, de setenta mil millones de pesos y eso en término presupuestario es una cantidad importante de plata.

¿Qué transformaciones cree usted que involucrara esta reforma en relación a los funcionarios?

Primero terminar con esta situación súper ambigua de ser funcionarios públicos, pero estar sujetos al Código del Trabajo, o sea, tener funcionarios públicos de planta; y segundo, estar sujetos a un sistema de calificación que me parece que es lógico, calificación relativa al desempeño profesional y sanciones al mal desempeño profesional en términos de relación contractual que hoy en la Corporación no existe, porque para que se ponga término a un contrato tiene que ser un incumplimiento muy grave de funciones, pero no hay una calificación anual, semestral, bianual. Además, que existe hoy en día en la Corporación un nivel de rotación de funcionarios muy alto que atenta en tener lo mira puesta en soluciones de mediano y corto plazo, lo hace un actor muy inmediatista muy poco comprometido.

¿Qué transformaciones cree usted que involucrara esta reforma en relación a los usuarios del sistema?

En la medida que implique una profesionalización del servicio, evidentemente tiene un impacto en el usuario. Que el nivel de satisfacción del usuario sea mejor no lo se, no lo se, porque la verdad que la percepción que uno tiene es que el nivel de satisfacción de la personas en relación a la Defensoría Penal no es muy alto.

Desde la perspectiva de los ejes de calidad, participación e innovación como pilares sustentadores de la reforma ¿Qué aspectos positivos y negativos le ve usted a ésta?

La innovación absolutamente necesaria. La calidad absolutamente esencial. La participación, me parece riesgoso porque va muy asociado al tema del empoderamiento, y eso es un derecho que va de la mano con una sociedad que progresa y se sienten actores más relevantes del sistema, pero yo creo que un usuario más empoderado debe ser un usuario más informado, que sepa donde están los límites de la viabilidad, de la relación

profesional y que lo que nosotros prestamos en el fondo es una relación de servicios profesionales, un mandato judicial.

¿Cree usted que hay alguna relación entre esta reforma y las reformas al procedimiento penal, de familia y la inminente reforma laboral? ¿Cuál o Cuáles serían estas?

La reforma profunda del sistema yo creo que ha sido un anhelo de quienes trabajamos en este por mucho tiempo, ahora circunstancialmente hoy en día que la Corporación cuente con más recursos que apunten a una profesionalización del servicio, solamente viene asociado no a que se nos considere mejor hoy día, sino que el sistema de tribunales de familia colapso y se hizo necesario apoyarlo externamente y encontraron que una solución relativamente buena era una inyección de recursos a la Corporación.

¿Cree usted que en el escenario actual es pertinente y viable esta reforma?

No veo suficientemente comprometido al mundo político en la reforma. Yo creo que hay que hacer un trabajo, que yo creo que se esta haciendo por lo menos por las asociaciones de profesionales y por la dirección general que se esta haciendo en este minuto, de hacer entender a los parlamentarios cual es la importancia de contar con un servicio primero profesionalizado, segundo estable y tercero que no dependa de condiciones presupuestarias de por ejemplo el cumplimiento o incumplimiento de un convenio municipal.

¿Usted ha tenido algún tipo de participación en la formulación de la nueva política? De no ser así ¿En que podría aportar que los funcionarios de la Corporación de Asistencia Judicial tengan alguna participación?

No, ninguna.

Desde su visión ¿Qué aspectos son fundamentales incluir en el diseño del nuevo sistema?

Primero no debería faltar una estructura adecuada. Yo tengo la suerte de estar a cargo de un Centro con una estructura adecuada, pero hay otros Centros que no tienen una estructura adecuada, para entregar una prestación de servicios al usuario con cierto grado de intimidad que muchas veces lo exige. En segundo lugar, soporte técnico la Corporación no tiene y eso afecta directamente con nuestro trabajo. Otro elemento importante son horas profesionales efectivamente comprometidas en este asunto y que los funcionarios que estén trabajando tengan una remuneración acorde al servicio que prestan y que por otro lado les permita capacitarse, ya que hoy en día como nunca se necesita la capacitación en el área del derecho, porque las modificaciones legales han sido muy profundas.

De acuerdo a lo que usted conoce del actual sistema Corporación de Asistencia Judicial ¿Esta usted de acuerdo en que se cree una nueva institucionalidad o solamente bastaría con reformar la institucionalidad vigente?

De verdad, yo creo que la Corporación hace un trabajo muy noble, muy pesado, muy grande, muy poco reconocido, pero si tu me das dos opciones entre un sistema nuevo que tome la experiencia de la Corporación y que muchas veces tome a los funcionarios. Debería tomarse a los funcionarios de la Corporación en un sistema nuevo reemplazando a las Corporaciones, pero no creando un sistema completamente nuevo reemplazando y desvinculado de la experiencia que hoy en día existe en la Corporación, que para mi gusto es una experiencia muy valiosa.

Pauta de entrevista para los funcionarios de la CAJ RM
Abogado Jefe del Centro de Atención Jurídico Social de Lampa

Organización

¿Cree usted que es adecuada la actual estructura organizacional del servicio, en relación con los canales de comunicación y a la posición del funcionario frente a la jefatura?
¿Por qué? De no ser así ¿Cómo cree usted que debiera estar estructurado? ¿Por qué?

Creo que ha sido bastante útil el actual sistema de direcciones zonales y subdirecciones técnicas, porque a través de ellas uno gestiona y se dirige a su jefatura directa, lo que ha sido bastante útil y ha otorgado rapidez en la solución de los problemas que se me han presentado.

¿Cree usted que es adecuado para el buen funcionamiento del servicio que la actual de división de cargos? ¿Por qué? De no ser así ¿Cómo cree usted que debiera estar estructurado?

Podrían incorporarse otros profesionales. Como se ha hecho en las otras reformas legales. Por ejemplo, psicólogos que nos permitan evacuar informes. La estructura esta bien, pero podrían incorporarse otros profesionales más adecuados con el nuevo sistema de litigación judicial oral.

Profesionalización

¿Qué ventajas o desventajas cree usted que tiene esta política? De no estar de acuerdo con esta política ¿Qué propone usted en reemplazo de la figura del postulante?

Los postulantes, en general, vienen con poca experiencia práctica de las Universidades. Entonces eso presenta problemas con la atención directa de público, porque no saben atender, no saben contener, no saben discriminar que es importante o no, entonces se suscita un problema, quizás si tuvieran un grado mayor de experiencia practica en la Universidad, les permitiría llegar en un mejor grado de conocimiento a su práctica profesional. Por esto, propongo un sistema de abogados profesionales, con procuradores que ayudaran en la tramitación.

Tomando en consideración que la práctica profesional es gratuita ¿Cree usted que es viable financieramente la supresión de la figura del postulante?

Debería ser viable, porque las reformas legales están exigiendo personas más capacitadas. Incluso con mayores conocimientos en litigación oral. Y los postulantes que vienen con poca o nada de práctica difícilmente podrían hacer frente a un juicio oral. Debería ser viable de acuerdo a los recursos que se están incorporando en todas las reformas.

Administración

¿Conoce usted quién es el responsable del sistema de asistencia jurídica?

El Ministerio de Justicia.

¿Está usted de acuerdo con que parte del sistema sea licitado?

Licitado podría ser en algunas materias, pero la licitación siempre va a implicar que la gente tenga que pagar, y en las localidades donde se encuentra la Corporación la gente no va a tener acceso a un sistema en el que tenga que pagar ni siquiera diez pesos, a veces ni siquiera tienen plata para la locomoción. Entonces no se adecua a la realidad de ciertas comunas.

¿Cree usted que esto va a cambiar la relación que el sistema tiene con los usuarios?

¿Cómo?

No, un sistema licitado daría un enfoque de abogados particulares que tampoco va a tener el mismo control que tiene un sistema con funcionarios públicos. Porque nosotros tenemos un sistema bastante jerárquico de control y un sistema licitado da bastante independencia.

¿Cuál sería la incidencia para la planta estable de funcionarios? ¿Por qué?

Yo creo que la Corporación cuenta con excelentes funcionarios que podría hacerse cargo del sistema licitado. Incluso armar estudios de abogados que permitieran llegar a la licitación. Pero sería una pérdida de profesionales por parte del Estado, de excelentes profesionales, porque se irían del sistema público al privado que posiblemente podría pagar mejor.

Usuarios

¿Qué percepción cree usted tienen los usuarios respecto de la calidad del servicio que entrega la Corporación de Asistencia Judicial?

Los usuarios tienen una mala imagen, por el hecho de que se estén cambiando los postulantes cada seis meses y han entendido poco que hay una continuidad de abogados jefes y abogados auxiliares que se mantienen y son estables. A través de la figura del abogado especialista en familia se ha mejorado mucho la imagen de la Corporación, porque ellos sienten que su abogado siempre está ahí y no se va a ir a los seis meses.

¿Qué aspectos cree usted que debieran mejorar en relación a aquello?

Una profesionalización total del servicio.

Suponiendo que la entrega del servicio se realizará por un funcionario perteneciente a la planta profesional ¿Cree usted que la supresión de la figura del postulante haga que el usuario tenga una percepción de mejor calidad?

Si de todas maneras. Porque en primer lugar siempre va a tener acceso a su profesional y va a tener un abogado que no se va a ir a los seis meses y la experiencia de un abogado titulado es distinta a la que tiene un postulante recién egresado de la Universidad.

Participación

Respecto de los usuarios ¿Cuál cree usted que sería el grado de empoderamiento que deberían tener? ¿De qué forma usted cree usted que esto se puede lograr?

Yo creo que los usuarios tienen bastante empoderamiento para exigir. A veces se sobrepasan con el respeto con la gente. Pero las personas tienen empoderamiento de sus

derechos y los han adquirido actualmente. Sobre todo con la meta institucional del acta de compromiso de derechos y deberes, los usuarios entienden que son parte y que de ellos depende lograr el objetivo del juicio.

Reforma

¿Qué sabe usted del Proyecto de Ley que crea el Sistema Nacional de Asistencia Jurídica?

Hasta donde se, una parte es profesionalizar el servicio, y por otra parte, iría la licitación del servicio. Pero mayores detalles no se.

¿Qué transformaciones cree usted que involucrara esta reforma en relación a los funcionarios?

Que, teóricamente desaparecería la Corporación y aparecería un sistema nuevo.

¿Qué transformaciones cree usted que involucrara esta reforma en relación a los usuarios del sistema?

Tengo entendido, haber nosotros tenemos una evaluación socioeconómica para las personas de escasos recursos. Se subiría el status de la gente, podría haber gente con un poco más de recursos que pagarían una cantidad básica. Que no serían solamente los de escasos recursos.

Desde la perspectiva de los ejes de calidad, participación e innovación como pilares sustentadores de la reforma. ¿Qué aspectos positivos y negativos le ve usted a ésta?

Yo creo bastante bueno que mantengamos siempre un sistema de evaluación, a través de la conformidad del usuario, porque eso nos permite ir siempre mejorando el servicio, eso no

es negativo. Pero creo que el criterio debe relacionarse con la realidad del trabajo que debe cumplir un abogado. No solamente con criterios numéricos, cuantitativos que son los que se utilizan actualmente, porque nosotros trabajamos con personas y no con cabezas de ganado.

¿Cree usted que hay alguna relación entre esta reforma y las reformas al procedimiento penal, de familia y la inminente reforma laboral? ¿Cuál o Cuáles serían estas?

Debería estar relacionado. Debería tener el mismo nivel de remuneraciones, de exigencias, de metas, tanto con los de la Fiscalía de la Defensoría. Debiéndose equiparar nuestro servicio a ese nivel, porque siempre nosotros somos mirados como los pobres de la justicia.

¿Cree usted que en el escenario actual es pertinente y viable esta reforma?

Con las ganancias del cobre podría ser. Pero implica demasiados recursos por parte del Estado que quizás no tenga o no este dispuesto a invertir.

¿Usted ha tenido algún tipo de participación en la formulación de la nueva política? De no ser así ¿En que podría aportar que los funcionarios de la Corporación de Asistencia Judicial tengan alguna participación?

No. Con la experiencia que todos tenemos de atención de público. La Corporación lleva años de experiencia que puede trasmitir y que realmente se ajuste a la realidad y que pueda ser bajado.

Desde su visión ¿Qué aspectos son fundamentales incluir en el diseño del nuevo sistema?

La profesionalización del servicio. No se puede trabajar con postulantes que estén haciendo seis meses la práctica, y que ni siquiera tengan para la locomoción o para

almorzar. Básicamente la profesionalización, que permita que el sistema continuamente se este evaluando, y no sólo numéricamente, sino en la eficiencia del servicio que se esta prestando.

De acuerdo a lo que usted conoce del actual sistema Corporación de Asistencia Judicial ¿Esta usted de acuerdo en que se cree una nueva institucionalidad o solamente bastaría con reformar la institucionalidad vigente?

Yo creo que modificando lo que tenemos ahora se aprovecharían mucho más los recursos. Desaparecer un sistema y crear uno nuevo, sin aprovechar lo que ya tenemos es una pérdida, en cambio, ir modificando la Corporación hacia un servicio más profesionalizado permitiría aprovechar los recursos humanos, la experiencia, la gente, los conocimientos con menos inversión de recursos, de todas maneras.

Pauta de entrevista para los funcionarios de la CAJ RM
Abogado Jefe del Centro de Atención Jurídico Social de Til Til

Organización

¿Cree usted que es adecuada la actual estructura organizacional del servicio, en relación con los canales de comunicación y a la posición del funcionario frente a la jefatura?
¿Por qué? De no ser así ¿Cómo cree usted que debiera estar estructurado? ¿Por qué?

Medianamente, creo que la estructura es la menos mala, pero sin embargo la dependencia territorial es pésima. Critico mucho el hecho de que mi jefatura directa se encuentre a setenta kilómetros de distancia, que cien kilómetros. En relación a la central creo que la estructura se ajusta a las estructuras tradicionales de los organismos públicos.

¿Cree usted que es adecuado para el buen funcionamiento del servicio que la actual de división de cargos? ¿Por qué? De no ser así ¿Cómo cree usted que debiera estar estructurado?

Creo que esta bien, pero eso si faltan más profesionales. Especialmente ahora con el tema de familia y con el tema laboral va a haber que incorporar más profesionales. Creo que lo que si falta es inyección de recursos para dotar a los Consultorios de mayor cantidad de escritorios, computadores, lo que sea, ya que si no cualquier optimización se hace ilusoria.

Profesionalización

¿Qué ventajas o desventajas cree usted que tiene esta política? De no estar de acuerdo con esta política ¿Qué propone usted en reemplazo de la figura del postulante?

Bueno, falta de compromiso, poco profesional. Uno supone que todos están orientados a entregar un mejor servicio, porque existe un mediano compromiso con las personas porque tienes que cumplir con un requisito legal. No me parece una buena forma de trabajar, y por lo mismo es una decepción con las personas, lo que implica que el trabajo de la Corporación sea malmirado, porque no una seriedad. Toma tres meses en entrenar medianamente a una persona para un trabajo y está dos o tres meses más y luego se va. Entonces hay una aparente falta de seriedad para con terceros.

En relación a la supresión de la figura del postulante, creo que con las reformas que se están haciendo en familia, el postulante es el asesor del abogado, yo creo que esta bien orientada. En ese sentido apoyo la reforma, creo que es un buen camino. Creo que el postulante no va a desaparecer, sino que va a terminar siendo un asesor del abogado.

Tomando en consideración que la práctica profesional es gratuita ¿Cree usted que es viable financieramente la supresión de la figura del postulante?

Suponiendo que se elimine la figura del postulante, creo que si, absolutamente, porque el trabajo del postulante es una carga que debiera asumir el Estado. En cualquier parte las prácticas profesionales son pagadas.

Administración

¿Conoce usted quién es el responsable del sistema de asistencia jurídica?

El Ministerio de Justicia, a través de sus departamentos.

¿Está usted de acuerdo con que parte del sistema sea licitado?

Si.

¿Cree usted que esto va a cambiar la relación que el sistema tiene con los usuarios?
¿Cómo?

Creo que si, porque la cara visible va a ser el abogado y el abogado no va a ir variando. Es distinto dirigirse contra un privado que va a tener que cumplir con ciertas metas de responsabilidad, y entonces yo creo que se optimizaría el sistema.

¿Cuál sería la incidencia para la planta estable de funcionarios? ¿Por qué?

Si claro, evidente. Yo creo que si, porque varios cargos serian prescindibles y habría un exceso de abogados dando vuelta. Entonces se eliminarían cargos.

Usuarios

Calidad del servicio

¿Qué percepción cree usted tienen los usuarios respecto de la calidad del servicio que entrega la Corporación de Asistencia Judicial?

Mala. No creo que tengan una buena percepción. Sin perjuicio de que son gente agradecida porque han obtenido ciertas ventajas, siempre pare le usuario queda en su retina lo malo de la Corporación y no lo bueno. El tema del cambio de postulantes, de la falta d recursos y el tema de la profesionalización, creo yo que no hay una buena imagen de la Corporación frente al usuario.

¿Qué aspectos cree usted que debieran mejorar en relación a aquello?

La profesionalización total de la Corporación.

Suponiendo que la entrega del servicio se realizará por un funcionario perteneciente a la planta profesional. ¿Cree usted que la supresión de la figura del postulante haga que el usuario tenga una percepción de mejor calidad?

Si, yo creo que los conocimientos y experiencia de un abogado difieren a la de un postulante. Por lo que los usuarios tendrían una mejor percepción. Sobre todo en relación a la permanencia del abogado, porque el postulante sólo esta seis meses.

Participación

Respecto de los usuarios, ¿Cuál cree usted que sería el grado de empoderamiento que deberían tener? ¿De qué forma usted cree usted que esto se puede lograr?

Ahora creo que están más comprometidos, pero creo que no tienen una mayor participación. Lo importante es que participen, pero sin entorpecer el procedimiento judicial.

Reforma

¿Qué sabe usted del Proyecto de Ley que crea el Sistema Nacional de Asistencia Jurídica?

Prácticamente nada. Muy poco.

¿Qué transformaciones cree usted que involucrara esta reforma en relación a los funcionarios?

No sé. No conozco el proyecto.

¿Qué transformaciones cree usted que involucrara esta reforma en relación a los usuarios del sistema?

No sé.

Desde la perspectiva de los ejes de calidad, participación e innovación como pilares sustentadores de la reforma ¿Qué aspectos positivos y negativos le ve usted a ésta?

Bueno. Yo creo que son puntos, objetivos casi obvios donde debería estar orientado el sistema. Ahora claro, discrepo o pongo en tela de juicio el tema de la participación, de hecho se esta yendo al sistema contrario en materia de familia en el cual se va a hacer obligatoria la comparecencia a juicios con abogados. La participación claro que es importante, pero debe estar orientada por abogados. No puede ser una participación personal del usuario.

¿Cree usted que hay alguna relación entre esta reforma y las reformas al procedimiento penal, de familia y la inminente reforma laboral? ¿Cuál o Cuáles serían estas?

Si claro. Está todo ligado para dar mayor transparencia al sistema. Ahora yo creo que en el caso penal que ya conocemos, no creo que sea un mal sistema, pero no esta funcionando de manera optima, yo creo de aquí a unos quince años va a funcionar de manera más expedita. Lo mismo va a pasar en materia de familia, laboral y civil, porque hay gente en cargos de magistratura, de fiscalía, gente que no tiene la mayor experiencia y criterio. No preparada lo suficientemente para los desafíos del cargo, pero creo que es una cosa de experiencia.

¿Cree usted que en el escenario actual es pertinente y viable esta reforma?

Si claro, es indispensable. Porque hay que readecuar el rol del postulante, hay que mejorar el servicio público en general, y esto es parte del servicio público.

¿Usted ha tenido algún tipo de participación en la formulación de la nueva política? De no ser así ¿En que podría aportar que los funcionarios de la Corporación de Asistencia Judicial tengan alguna participación?

No. Pero por supuesto me gustaría que la Asociación de Funcionarios o la misma Corporación den a conocer la nueva política, para que los que formamos parte del sistema podamos comentarlo y hacer observaciones.

Desde su visión ¿Qué aspectos son fundamentales incluir en el diseño del nuevo sistema?

De la aspectos fundamentales otorgaría transparencia y eficacia, y idealmente la profesionalización del servicio.

De acuerdo a lo que usted conoce del actual sistema Corporación de Asistencia Judicial ¿Esta usted de acuerdo en que se cree una nueva institucionalidad o solamente bastaría con reformar la institucionalidad vigente?

Creo que el nombre Corporación no vende, esa es la verdad de las cosas. Como estructura propondría la creación de una nueva institucionalidad. Algo que tenga cierta publicidad, marketing, que no digan que solamente es un cambio de ropa. Que vaya acompañando con un cambio de institucionalidad con los suficientes recursos como para marketearse. Como la reforma procesal penal que no es tan maravillosa, pero con los recursos invertidos igual tiene buena imagen.

Pauta de entrevista para los funcionarios de la CAJ RM
Abogado Especialista Familia Zonal Sur Costa

Organización

¿Cree usted que es adecuada la actual estructura organizacional del servicio, en relación con los canales de comunicación y a la posición del funcionario frente a la jefatura?
¿Por qué? De no ser así ¿Cómo cree usted que debiera estar estructurado? ¿Por qué?

Dentro del poco tiempo que llevo en la Corporación me he dado cuenta, haber, que existe excesiva burocracia, elevación de funciones poco contacto en las unidades con las zonales y éstas a su vez con la central, lo que va haciendo los canales de comunicación muy dificultosos.

Definitivamente el tema, yo primero que nada sacaría tanto papeleo, tanta estadística, encuentro que es excesivo, o sea, no significa erradicarlo del todo, pero al final se vuelve un tema que hace perder mucho tiempo, y que merma obviamente en la atención a los usuarios. Y en relación a ejemplos para con los funcionarios, yo encuentro que debería haber más contacto entre la central con las unidades más pequeñas. Hacer más reuniones, preguntar la opinión, que uno tenga la posibilidad de sentirse escuchado y proponer alternativas de cambio que se dan en el transcurso del trabajo mismo de la Corporación de Asistencia Judicial.

¿Cree usted que es adecuado para el buen funcionamiento del servicio que la actual de división de cargos? ¿Por qué? De no ser así ¿Cómo cree usted que debiera estar estructurado?

Si, eso me parece bien dentro de lo que son las unidades locales. En los demás no puedo opinar, porque no conozco tanto el tema de la subdivisión de cargos. .

Profesionalización

¿Qué ventajas o desventajas cree usted que tiene esta política? De no estar de acuerdo con esta política ¿Qué propone usted en reemplazo de la figura del postulante?

Mira como ventaja para ellos encuentro que es una buena oportunidad para aprender y tener la posibilidad de equivocarse, de realmente es como la última instancia de ser como estudiantes y no asumir sobre sus hombros la responsabilidad plena como abogados.

Desventajas. Me parece que lamentablemente, dada la obligatoriedad uno tiene que ligar con postulantes que no tienen interés social y la verdad de las cosas que hacen un trabajo pésimo, teniéndola posibilidad de hacerlo bien. También, es una desventaja para los postulantes que no tienen los medios económicos o le es muy difícil el tema de solventarse la práctica sin ni siquiera se le paguen los costos de movilización, fotocopias, etc. Y eso lo encuentro un poco abusivo, y creo un cansancio respecto de lo que es el servicio social y se pierde la perspectiva de lo que es y se transforma más que nada en un cacho, y no se da un buen servicio. Y también, el tema de los seis meses, porque no se puede poner más, porque ya es abusivo el tema de los seis meses y no se puede poner menos porque no van a alcanzar a hacer nada. Pero si la rotativa del tema de postulantes frente al patrocinado va a dejando una sensación de desencanto con la Corporación de Asistencia Judicial y lamentablemente tenemos nosotros como abogados soportar las consecuencias de eso.

Por esto en cierta medida suprimiría la figura del postulante. Introduciría cambios. A veces se me ocurre que exista la posibilidad de pasantías o un registro nacional y gente que ya a puesto algún interés, porque la gente con interés social y que tendría algún interés en venir hay mucho, podría ser alguna especie de voluntario como inscribirse en un registro, pero que no sea un requisito sine quanon para obtener el título.

Tomando en consideración que la práctica profesional es gratuita ¿Cree usted que es viable financieramente la supresión de la figura del postulante?

Yo encuentro que para el gobierno no es ningún costo, o sea, realmente el instaurar el sistema del postulante fue una solución muy cómoda para el gobierno para dar lugar o responder a la obligación constitucional que tenía de entregar defensa jurídica a todos, y la verdad de las cosas, y por lo mismo para el gobierno es un costo muy elevado suprimir al postulante, a menos que se inviertan muchos recursos se estaría suprimiendo un servicio que es un escudo para el gobierno.

Administración

¿Conoce usted quién es el responsable del sistema de asistencia jurídica?

El Ministerio de Justicia.

¿Está usted de acuerdo con que parte del sistema sea licitado?

Si. Porque primera que nada, se empezaría a jugar con las reglas de mercado como funciona todo en este país. Dejar un poco de lado, este abuso del cual estamos hablando de obtener el título de abogado. Se estaría recuperando, que es lo que constitucionalmente corresponde la transparencia del sistema.

¿Cree usted que esto va a cambiar la relación que el sistema tiene con los usuarios?

¿Cómo?

Obviamente que si. En que se le estaría restando funciones a la planta estable de la Corporación de Asistencia Judicial, y eso es lo que no se quiere.

¿Cuál sería la incidencia para la planta estable de funcionarios? ¿Por qué?

Si, lo gente tendría la impresión de que esta accediendo a algo bueno y no a lo que voto la ola.

Usuarios

¿Qué percepción cree usted tienen los usuarios respecto de la calidad del servicio que entrega la Corporación de Asistencia Judicial?

Malo. Porque uno que trabaja con el usuario día a día llegan quejándose de la rotatividad del postulante, de tal postulante hizo algo que el otro no hizo nada, que la causa lleva siete años. Siento que muchas veces el usuario responsabiliza a la Corporación de situaciones que son responsabilidad de ellos, pero también hay reclamos que son verdaderamente irrelevantes. Y si uno raya para la suma y hace un balance de quienes están agradecidos y quienes están descontentos, claramente hay más descontentos que agradecidos.

¿Qué aspectos cree usted que debieran mejorar en relación a aquello?

Yo creo que primero que nada, debería destinarse tal vez. Haber yo creo que mucha de las disconformidades de los usuarios pasan por errores que están como en el ADN de ellos, mal información que se da en las noticias, mala información que se da en los programas de televisión, y vienen para acá teniendo altas expectativas de situaciones que en la realidad no son así, y entonces al no lograr eso mismo que ellos ven que se habla en la televisión, ellos adquieren un grado de frustración muy elevado. Entonces yo creo que es súper importante poner un énfasis y acento en el tema de la orientación legal, de señalar cuales son las expectativas y no crear tantas expectativas, sino que poner un peso, o sea, las expectativas y las dificultades, las obligaciones que son de ellos, de proveer de los medios de prueba, etc. Y con eso, con mayor claridad, mayor información hacer responsable al usuario y creo que podría empezar a disminuir la sensación de que entregan la representación legal y después no se hace nada, en verdad, es porque ellos son parte integrante del conflicto y se restan a ello y se sienten limitados, y yo creo que por ahí podrá mejorar. Por otro lado, creo que el camino a la profesionalización y especialización del sistema.

Suponiendo que la entrega del servicio se realizará por un funcionario perteneciente a la planta profesional ¿Cree usted que la supresión de la figura del postulante haga que el usuario tenga una percepción de mejor calidad?

Creo que el proyecto de familia, es bueno, yo creo que la gente esta más tranquila y deposita su confianza en una persona concreta sin tener la sensación que va a desaparecer o que va a dejar la causa votada, que no se le va a entender su problema.

Participación

Respecto de los usuarios, ¿Cuál cree usted que sería el grado de empoderamiento que deberían tener? ¿De qué forma usted cree usted que esto se puede lograr?

O sea, lo acabo de responder.

Reforma

¿Qué sabe usted del Proyecto de Ley que crea el Sistema Nacional de Asistencia Jurídica?

No se nada. Pero si se que la Corporación se esta preparando para eso, para combatirlo.

¿Qué transformaciones cree usted que involucrara esta reforma en relación a los funcionarios?

Pregunta eliminada.

¿Qué transformaciones cree usted que involucrara esta reforma en relación a los usuarios del sistema?

Pregunta eliminada.

Desde la perspectiva de los ejes de calidad, participación e innovación como pilares sustentadores de la reforma ¿Qué aspectos positivos y negativos le ve usted a ésta?

Entendiendo calidad por el tema de profesionalizar y contratar más abogados. Innovación me causa un poco de duda, en el sentido que la innovación no pasa por inventar algo nuevo.

¿Cree usted que hay alguna relación entre esta reforma y las reformas al procedimiento penal, de familia y la inminente reforma laboral? ¿Cuál o Cuáles serían estas?

Yo creo que el tema de la reforma viene por el colapso del sistema y de la idea que nace y empieza a tomar fuerza por el colapso de los tribunales de familia, o sea, fue demasiada la diferencia que se le dio al tratamiento de lo que la reforma procesal penal a l que fue la reforma de familia, fue como el pariente pobre y ni siquiera fue como el mendigo. Se le inyectó mucho menos recursos, se pensó muy mal, fue mal hecha, el sistema colapso, se crearon demasiadas expectativas y la verdad que el gobierno ha tenido que hacer un mea culpa grande al respecto. Y quizás la idea venía desde antes, pero comienza a tomar fuerza desde la crítica que hacen los propios jueces, los abogados, el colegio de abogados, los usuarios y el Ministerio de Justicia tratándose de defenderse diciendo que le pusieron plata, perdón creo que le pusieron un décimo de lo que le dieron a la reforma procesal penal, empiezan con personas poco capacitadas, con jueces a medias, con tribunales a medias, todo a medias. Y se toma, yo siento que por primera vez se mira a la Corporación de Asistencia Judicial y identificaron la labor que hacían, o sea, por primera vez y siento que se tomó el peso no sólo de lo que hacían los postulantes, porque siempre se hablaba del abuso de los postulantes, pero también se toma el peso de toda la labor que hacían los

abogados que también formaban parte de la Corporación y se vio la necesidad de plantear en forma seria el problema de la reforma del sistema, porque se plantea un sistema nuevo en el que se habla de la comparecencia personal y se cae en cuenta de que esto no es viable y que gran parte de la caída de la reforma de familia es por esto, entonces se obliga la comparecencia con abogado, pero como se va a proveer de ese servicio para toda la gente, o sea, es imposible. Era como una cuestión de estadísticas y de números que no tiene ningún sentido. Van de atrás para adelante, primero con la ley de divorcio, después los tribunales de familia y después cuando se dan cuenta que el la reforma de familia no sirve para nada, piensan en la reforma del sistema de asistencia jurídica. Todo mal pensado.

¿Cree usted que en el escenario actual es pertinente y viable esta reforma?

Va a depender como se vayan dando las cosas a futuro, o sea, si cae el proyecto de ley, obviamente se va a tener que reforzar y fortalecer a la Corporación de Asistencia Judicial. O sea, son demasiadas las funciones, y creo que a la luz de la reformas legales que vienen es prioritario reformar el sistema.

¿Usted ha tenido algún tipo de participación en la formulación de la nueva política? De no ser así ¿En que podría aportar que los funcionarios de la Corporación de Asistencia Judicial tengan alguna participación?

Depende a quienes van a escuchar. Obviamente que pueden aportar mucho, porque tienen muchísimos años de experiencia, pero te digo depende de quienes escuchen. Si van a escuchar a la directiva de arriba, seguramente no van a poder aportar nada porque están muy alejados de lo que son los reales conflictos y si dedican un poco más de tiempo y escuchan a los que trabajan día a día con el usuario ayudaría.

Desde su visión ¿Qué aspectos son fundamentales incluir en el diseño del nuevo sistema?

Primero que nada coladores. Coladores en que sentido, de explicarles bien y claro a la gente, junto con una calificación socioeconómica, cuales son sus expectativas frente a su problema, explicarles cuanto se va a demorar, todo eso. Dejarles bien claro ese tema y luego que se vea la viabilidad jurídica del asunto. Pienso que sería un tema importante para determinar la carga de trabajo del sistema, Bueno obviamente contratar profesionales especializados en el tema, que conozcan los temas del derecho, con buena remuneración, que se exija, con diplomados y capacitaciones, o sea, un poco la misma estructura que tiene la fiscalía. Que sea una competencia y que lleguen realmente los mejores y que se les pague conforme a lo que corresponde su trabajo.

De acuerdo a lo que usted conoce del actual sistema Corporación de Asistencia Judicial. ¿Esta usted de acuerdo en que se cree una nueva institucionalidad o solamente bastaría con reformar la institucionalidad vigente?

Yo creo, mi sentimiento es que no me gusta mucho los reciclajes de las cosas antiguas, me gusta más lo nuevo, porque creo que los reciclajes arrastran con ellos las mismas mañas de antes. Como por ejemplo, los tribunales de familia que arrastraron todas las mañas de los tribunales de menores y ahora estamos igual que antes o peor. Entonces, tomando eso como ejemplo, a mí me gustaría algo nuevo, y que obviamente si los funcionarios de la Corporación están bien y capacitados seguramente van a quedar en este nuevo sistema.

Pauta de entrevista para los funcionarios de la CAJ RM
Abogado Especialista Familia Centro de Atención Jurídico Social de Peñaflo

Organización

¿Cree usted que es adecuada la actual estructura organizacional del servicio, en relación con los canales de comunicación y a la posición del funcionario frente a la jefatura?
¿Por qué? De no ser así ¿Cómo cree usted que debiera estar estructurado?, ¿por qué?

Bien, directa son canales directos estamos en una relación horizontal y estamos siempre comunicándonos. Si creo que es fluida la comunicación.

¿Cree usted que es adecuado para el buen funcionamiento del servicio que la actual de división de cargos? ¿Por qué? De no ser así ¿Cómo cree usted que debiera estar estructurado?

Yo creo que esta bien, yo creo que hay que ir viendo en la medida de cómo se va dando el sistema, hay que ir probando, y si obviamente es necesario más funcionarios aumentar y sino ir readecuando las labores, pero en la medida de cómo se vaya dando en la práctica.

Profesionalización

¿Qué ventajas o desventajas cree usted que tiene esta política? De no estar de acuerdo con esta política ¿Qué propone usted en reemplazo de la figura del postulante?

Bueno, ventajas sería el tener cobertura y acceso a la justicia para los mismos patrocinados, porque si no existieran los postulantes y los profesionales no pudieran llegar a toda la cobertura, los usuarios se quedarían en la indefensión. Esa sería la ventaja. Como desventaja sería que a veces ellos pueden quedar sin trabajo, entonces a veces

entorpece más que ayuda, porque a veces hay trabajo que no se alcanza a corregir y a veces es el abogado el que va a todas las audiencias.

Si, estoy de acuerdo con la posibilidad de eliminar o disminuir la figura del postulante, por el tema de profesionalizar el sistema.

Tomando en consideración que la práctica profesional es gratuita ¿Cree usted que es viable financieramente la supresión de la figura del postulante?

Si, habría que implementarlo bien, habría que implementarlo bien, y fijarlo dentro de las políticas públicas, y destinar ese dinero porque en el fondo se podría dar una mejor defensa para los mismos patrocinados. En el fondo es el usuario el que tiene que verse beneficiado con el sistema.

Administración

¿Conoce usted quién es el responsable del sistema de asistencia jurídica?

El Ministerio de Justicia.

¿Está usted de acuerdo con que parte del sistema sea licitado?

No, no no no, porque debería estar a cargo de un organismo que tiene la, como se llama, debería ser directamente por la Corporación que ejecutará el programa u otro organismo del Estado que tenga las mismas características, pero no privada.

¿Cree usted que esto va a cambiar la relación que el sistema tiene con los usuarios?

¿Cómo?

Pregunta no se realiza debido a respuesta anterior.

¿Cuál sería la incidencia para la planta estable de funcionarios? ¿Por qué?

Pregunta no se realiza debido a respuesta anterior.

Usuarios

¿Qué percepción cree usted tienen los usuarios respecto de la calidad del servicio que entrega la Corporación de Asistencia Judicial?

Yo creo que en el fono es un poco confuso cuando uno no les explica, porque ellos no tienen claro, porque a veces no se les explica bien si es un abogado o un postulante, que no saben que el postulante no es abogado, que se los cambiaron, que no saben los postulantes en que va la causa, cuando efectivamente todos sabemos que cuando tenemos una audiencia, por ejemplo, uno sabe de que se trata. Entonces, quizás en ese sentido ellos piensan que es mala la calidad, pero cuando uno les explica que tiene conocimiento de su problema, entonces si cambian de parecer.

¿Qué aspectos cree usted que debieran mejorar en relación a aquello?

Profesionalizar el sistema, el servicio.

Suponiendo que la entrega del servicio se realizará por un funcionario perteneciente a la planta profesional ¿Cree usted que la supresión de la figura del postulante haga que el usuario tenga una percepción de mejor calidad?

Si, de todas maneras. Porque en el fondo sería un profesional de planta que sería siempre el mismo, entonces le daría más confianza que sabe mejor las cosas, y además porque es un profesional y no un alumno en práctica que a lo mejor no tiene los conocimientos.

Participación

Respecto de los usuarios ¿Cuál cree usted que sería el grado de empoderamiento que deberían tener? ¿De qué forma usted cree usted que esto se puede lograr?

Entregarle herramientas, para que el fondo ellos se pudieran defender solos también. O sea, hacerlos participar más de su proceso judicial, de las audiencias y de la misma gestión que se está haciendo.

Reforma

¿Qué sabe usted del Proyecto de Ley que crea el Sistema Nacional de Asistencia Jurídica?

Bueno que en estos momentos está en trámite. Se está discutiendo si efectivamente se va a profesionalizar el sistema, quien va a quedar a cargo de eso y todavía no está resuelto.

¿Qué transformaciones cree usted que involucrara esta reforma en relación a los funcionarios?

Si, si trae transformaciones. Porque en el fondo habría que contratar más profesionales y habría que sacar a algunos también.

¿Qué transformaciones cree usted que involucrara esta reforma en relación a los usuarios del sistema?

Transformaciones, haber más seguridad al saber que es una misma persona la que lo va a entender.

Desde la perspectiva de los ejes de calidad, participación e innovación como pilares sustentadores de la reforma ¿Qué aspectos positivos y negativos le ve usted a ésta?

Calidad, calidad darle una mejor calidad al servicio estoy de acuerdo, porque va debería ser impartido por parte de profesionales. Participación, porque a lo mejor podría participar el patrocinado dentro del mismo proceso y a lo mejor estaría más comprometido, porque sería su propia causa. Innovación, se todas manera porque estaríamos entregando una cosa nueva, un producto nuevo a la comunidad.

¿Cree usted que hay alguna relación entre esta reforma y las reformas al procedimiento penal, de familia y la inminente reforma laboral? ¿Cuál o Cuáles serían estas?

O sea, se esta complementando y tiene que ver para ejecutar mejor el programa.

¿Cree usted que en el escenario actual es pertinente y viable esta reforma?

Si es pertinente de todas maneras, y es viable, pero hay que saber hacerlo, hay que saber plantearse al gobierno.

¿Usted ha tenido algún tipo de participación en la formulación de la nueva política? De no ser así ¿En que podría aportar que los funcionarios de la Corporación de Asistencia Judicial tengan alguna participación?

No. A lo mejor podría participar en las mesas de discusión aportando mi experiencia, mi experiencia como abogado del SERNAM y el tema del empoderamiento.

Desde su visión ¿Qué aspectos son fundamentales incluir en el diseño del nuevo sistema?

En el fondo los mismos que están dando vueltas. Son el tema de la profesionalización, el empoderamiento del patrocinado y sacar a los postulantes.

De acuerdo a lo que usted conoce del actual sistema Corporación de Asistencia Judicial ¿Esta usted de acuerdo en que se cree una nueva institucionalidad o solamente bastaría con reformar la institucionalidad vigente?

No, tendría que ser la misma Corporación la que ejecutará esto, transformándola. O sea, la misma Corporación es la que debería hacerse cargo por la experiencia.

**Pauta de entrevista para los funcionarios de la CAJ RM
Abogado Tramitador Centro de Atención Jurídico Social de Til Til**

Organización

¿Cree usted que es adecuada la actual estructura organizacional del servicio, en relación con los canales de comunicación y a la posición del funcionario frente a la jefatura?
¿Por qué? De no ser así ¿Cómo cree usted que debiera estar estructurado? ¿Por qué?

Yo creo que la estructura está bien en general. Está bien, quizás es muy jerarquizada, cuesta mucho llegar a las instancias superiores, pero creo que la estructura en general esta bien. A lo mejor los Canales comunicacionales que se crean para llegar a las instancias superiores son bastante dificultosos.

Yo creo que la forma de hacer más expedito la forma de llegar a la jefatura pasa fíjate por crear las instancias, y yo creo que muchos de los abogados y del funcionarios que trabajo conoce o tiene ha tenido muy poco acceso de hablar con la Directora por un tema de postura, también, entre los mismos funcionarios.

¿Cree usted que es adecuado para el buen funcionamiento del servicio que la actual de división de cargos? ¿Por qué? De no ser así ¿Cómo cree usted que debiera estar estructurado?

Yo creo que hay cargos que sinceramente no se para que sirven y creo que se podrían suprimir algunos y creo que también podrían ocuparse a esos profesionales digamos en temas que podrían ser mucho más beneficiosos.

Profesionalización

¿Qué ventajas o desventajas cree usted que tiene esta política? De no estar de acuerdo con esta política ¿Qué propone usted en reemplazo de la figura del postulante?

Del punto de vista del usuario claramente es perjudicial, el hecho de que estén los postulantes atendiendo a la gente es claramente perjudicial, porque no todos tienen la capacitación y los conocimientos adecuados. Ahora, la pregunta que tipo de profesionales van a ser y donde van a hacer la práctica esos postulantes si no tienen la Corporación para hacerla.

Yo creo que debiese de ser disminuida la figura del postulante, pero no eliminada.

Tomando en consideración que la práctica profesional es gratuita ¿Cree usted que es viable financieramente la supresión de la figura del postulante?

Que complicado, financieramente viable. Bueno, todo cambio pasa por una inyección fuerte de recursos y tiene que haberla. Si la hubo en la reforma procesal penal y en familia, porque no puede haberla aquí.

Administración

¿Conoce usted quién es el responsable del sistema de asistencia jurídica?

Entiendo que del Ministerio de Justicia.

¿Está usted de acuerdo con que parte del sistema sea licitado?

Fíjate que si en un área en especial, porque así nos podríamos concentrar en las áreas en que somos más eficientes.

¿Cree usted que esto va a cambiar la relación que el sistema tiene con los usuarios?

¿Cómo?

Si claro, lo cambiaría en el sentido que al ser más eficientes claramente la gente debería cambiar la percepción que nosotros tenemos. Enfocarse. Hay que concentrar los esfuerzos en lo que uno es bueno y no en lo que uno está flaqueando, porque hay un montón de áreas que no estamos cubriendo bien, o sea, el área penal a mi juicio lo estamos haciendo pésimo por la falta de profesionalización del servicio.

¿Cuál sería la incidencia para la planta estable de funcionarios? ¿Por qué?

Espero que no, porque se necesitarían más profesionales.

Usuarios

¿Qué percepción cree usted tienen los usuarios respecto de la calidad del servicio que entrega la Corporación de Asistencia Judicial?

Yo creo que la Corporación se ha publicitado mal, se ha vendido entre comillas mal, y la gente no distingue, aunque una cantidad importante de causas que hay en tribunales es de Corporación, tu no ves en televisión abogados de la Corporación, ves mucho más abogados particulares. Entonces, yo creo que debería haber una política de hacer más conocida la tarea que hace la Corporación. Yo creo que los usuarios ven mal el sistema, porque no lo conocen.

¿Qué aspectos cree usted que debieran mejorar en relación a aquello?

O sea, lo primero es que la infraestructura de muchos Consultorios hay que cambiarla, no podemos depender tanto de los convenios municipales. Creo que la cantidad de horas profesionales asignadas a las causas también debe ser más, hay que darle más tiempo al usuario. Por ejemplo, en materia de familia uno tiene que dedicarle más tiempo profesional que hay que financiarlo de alguna forma.

Suponiendo que la entrega del servicio se realizará por un funcionario perteneciente a la planta profesional ¿Cree usted que la supresión de la figura del postulante haga que el usuario tenga una percepción de mejor calidad?

Si absolutamente, porque la gente ve que los están atendiendo con mayor seriedad. Es lo mismo que cuando uno va al médico y lo atiende un ayudante de médico, es prácticamente lo mismo. Ve más seriedad en el sistema, lo está atendiendo un profesional.

Participación

Respecto de los usuarios ¿Cuál cree usted que sería el grado de empoderamiento que deberían tener? ¿De qué forma usted cree usted que esto se puede lograr?

Parte también por la educación que se le entregue a la gente. La gente da poco y por eso es un proceso que debiese ir entendiendo cada vez más lo que esta haciendo y eso es parte de la tarea profesional. Por eso es bueno que tomen más contacto con profesionales y no con alumnos en práctica que recién están aprendiendo.

Reforma

¿Qué sabe usted del Proyecto de Ley que crea el Sistema Nacional de Asistencia Jurídica?

Que se. Haber se que es un proyecto que lleva muchos años que no es un proyecto nuevo, se que existe la idea de licitar una serie de materias, por lo tanto concentrarnos en materias que todavía no están determinadas. Se que quiere profesionalizar el servicio, cosa que se está haciendo y básicamente eso. Y entiendo que el organigrama también cambia.

¿Qué transformaciones cree usted que involucrara esta reforma en relación a los funcionarios?

Yo creo que. Yo a ese respecto escucho dos posturas. La primera es que en efecto a todas las personas se las despediría y habría un gran concurso para postular nuevamente, y la segunda, es que se mantendrían las plantas que hoy existen. Yo creo que con las plantas que hoy existen nos quedamos cortos, por lo que pienso que debería mantenerse la planta e incorporarse más profesionales a este nuevo sistema.

¿Qué transformaciones cree usted que involucrara esta reforma en relación a los usuarios del sistema?

Yo creo que debería modificarse el organigrama de atención, porque claramente empezamos a funcionar con abogados, entonces el abogado tiene que estar en dos partes en el Consultorio y en el tribunal, así claramente debería cambiar. Con horas más establecidas, quizás con horas más claramente establecidas en relación a ello.

Desde la perspectiva de los ejes de calidad, participación e innovación como pilares sustentadores de la reforma ¿Qué aspectos positivos y negativos le ve usted a ésta?

Una mejor calidad en el sentido que los profesionales que atienden tengan la capacitación suficiente para atender a la gente y representarla efectivamente en juicio. Participación, yo creo que el usuario paulatinamente tiene que ir participando en los procesos judiciales que existan en los Consultorios. Mira la innovación, parte también por la cantidad y por las tecnologías que puedan incorporarse al sistema y obviamente volvemos al mismo tema de la escasez de recursos.

¿Cree usted que hay alguna relación entre esta reforma y las reformas al procedimiento penal, de familia y la inminente reforma laboral? ¿Cuál o Cuáles serían estas?

Yo creo que esta reforma, al menos la reforma de asistencia jurídica debiese haberse hecho hace un montón de rato, porque nosotros tramitamos casi el cuarenta por ciento de las causas que se tramitan en tribunales. Entonces, hay que hacer algo, incluso es bueno que se haga incluso antes de la reforma civil.

¿Cree usted que en el escenario actual es pertinente y viable esta reforma?

Yo creo que es viable, pero el tema pasa por una inyección fuerte de recursos y no se si los recursos estarán y sinceramente no si habrá el compromiso político para eso.

¿Usted ha tenido algún tipo de participación en la formulación de la nueva política? De no ser así ¿En que podría aportar que los funcionarios de la Corporación de Asistencia Judicial tengan alguna participación?

Ninguna. Lo que pasa es que haber yo soy abogado de Til Til y uno no puede generalizar y siempre se están haciendo sistemas para centros urbanos, y es importante considerar la ruralidad dentro de estos sistemas.

Desde su visión ¿Qué aspectos son fundamentales incluir en el diseño del nuevo sistema?

Yo creo que, primero la resolución alternativa de conflictos es esencial, es esencial y es un error que dentro de la tramitación en los juzgados de familia se haya introducido la mediación dentro de un procedimiento judicial. Entonces, esa pega de tratar de solucionar conflictos antes de llegar a tribunales, nosotros podríamos colaborar bastante para que eso se materialice y se fortalezca. La segunda, mantener procesos de capacitación permanente para profesionales dentro de distintas áreas, para brindar un mejor servicio.

De acuerdo a lo que usted conoce del actual sistema Corporación de Asistencia Judicial ¿Esta usted de acuerdo en que se cree una nueva institucionalidad o solamente bastaría con reformar la institucionalidad vigente?

Yo creo que se puede modificar fíjate, porque una experiencia y experticia, hay gente que ha trabajado mucho tiempo en la Corporación y yo creo que esa experiencia no se puede perder, así que, tratar de reformularlo con la gente que está y añadir gente nueva.

Pauta de entrevista para los funcionarios de la CAJ RM
Abogado Jefe Centro de Atención Jurídico Social de Paine

Organización

¿Cree usted que es adecuada la actual estructura organizacional del servicio, en relación con los canales de comunicación y a la posición del funcionario frente a la jefatura?
¿Por qué? De no ser así ¿Cómo cree usted que debiera estar estructurado?, ¿por qué?

Mi impresión bajo mi experiencia de haber trabajado bajo otra estructura que era la del PAJ, es que la estructura organizacional es bastante rígida, es bastante burocrática en el sentido de que los pasos que hay que seguir para ir desde los niveles básicos hasta la jefatura son muchos, existen muchas estructuras intermedias que muchas veces burocratizan el flujo de comunicación y eso lo hace mucho más lento, menos óptimo y menos eficiente. Esa es mi impresión.

Mi impresión sería que la jefatura tiene que tener una percepción directa de lo que ocurre en terreno y la percepción directa no se da a través de estructuras intermedias como podrían ser direcciones zonales, sino que se da con un contacto directo con los equipos. Yo propondría una estructura similar a la que había en el Programa en que los equipos en vez de reunirse en direcciones zonales, se reunían directamente con los jefes de cada línea, cosa de poder de inmediato ir afinando las líneas de atención.

¿Cree usted que es adecuado para el buen funcionamiento del servicio que la actual de división de cargos? ¿Por qué? De no ser así ¿Cómo cree usted que debiera estar estructurado?

Yo creo que debería haber otra. Mi impresión fundamental es que primero, existe un claro vacío en cuanto a las funciones específicas de cada cargo, e decir, está institución no tiene definida las funciones para los cargos de nivel más básico hasta director general. Por lo tanto, mientras no se tiene claro cuales son las funciones de cada uno, malamente se puede

adecuar el funcionamiento del servicio. En segundo término, cuando uno tiene claro cuales son las funciones de cada estamento es cuando uno puede definir la estructura piramidal, para efectos de hacer las comunicaciones entre los diferentes estamentos mucho más fluidas, eficientes y eficaces.

Profesionalización

¿Qué ventajas o desventajas cree usted que tiene esta política? De no estar de acuerdo con esta política ¿Qué propone usted en reemplazo de la figura del postulante?

Dentro de las ventajas, no es una ventaja propiamente para el servicio, sino para los postulantes, que tienen una instancia donde hacer la práctica y conocer un sinnúmero de realidades distintas que en ejercicio privado de la profesión es poco probable que lo hagan, porque se tienden a especializar de inmediato. Las desventajas es como institución muchas veces tenemos que cargar con el trabajo realizado por personas que no son especialistas, por lo tanto, a la luz pública es un debilidad que sean alumnos egresados de derecho y no profesionales los que atiendan las necesidades de la gente más pobre. Desde ese punto, se puede hacer incluso una critica social, del porque la gente más pobre no tiene derecho a la atención de un profesional pagado, exclusivo, bien capacitado y si el Estado sólo esta dispuesto a dar una atención, a través de postulantes, estudiantes, egresados.

Estaría de acuerdo con la profesionalización del servicio, pero la profesionalización tiene aparejado dos temas. Esta institución debiese profesionalizarse, debiese tener profesionales con jornadas exclusivas y evidentemente tener una remuneración acorde al impacto social que genera su trabajo. Hay que recordar que las remuneraciones en el área penal son mucho mejor que las remuneraciones en la Corporación, y valga la pregunta, son menos familias que delincuentes; son menos trabajadores que delincuentes. Mi impresión es la contrario, son mucho más los trabajadores, mucho más las familias y obviamente deben tener profesionales que obviamente estén bien remunerados para prestar un servicio con tranquilidad, sin tener que emigrar a otro servicio sólo por mejores prestaciones remuneracionales.

Tomando en consideración que la práctica profesional es gratuita ¿Cree usted que es viable financieramente la supresión de la figura del postulante?

Si, creo que es viable. Todo pasa por una decisión política de donde ponemos los énfasis como servicios públicos, por ejemplo, se vio que en el reforzamiento, en la ley que está modificando la ley de tribunales de familia se están asignando a las Corporaciones cuatro mil millones de pesos. Hace poco días vimos que para mejorar los hoyos de las calles de la región metropolitana del casco urbano de Santiago se está destinando el mismo dinero, entonces, ahí nos damos cuenta de que hay una desproporción de cómo el Estado visualiza y quiere dar un servicio.

Hemos escuchado a la Presidenta Bachelette que quiere dar una protección básica de redes al ciudadano y se preocupa del área de la salud, del área previsional. Mi impresión es que el área de la protección de los derechos es fundamental, porque todos los derechos de las personas cuando hay litigio se ejercen a través de los tribunales. Entonces, todas estas protecciones que está implementado el Ejecutivo van a quedar en letra muerta, si no hay una decisión política de potenciar los servicios de acceso a la justicia a las personas que lo necesitan.

Administración

¿Conoce usted quién es el responsable del sistema de asistencia jurídica?

Funcionalmente las Corporaciones Ministerio de Justicia y técnicamente el Ministerio de Justicia, porque las Corporaciones no reciben un dinero directo como asignación presupuestaria, sino que los dineros asignados vienen de las partidas presupuestarias asignadas a la subsecretaría de justicia, y por lo tanto es el Ministerio el que determina el como y el para que se ocupan estos dineros.

¿Está usted de acuerdo con que parte del sistema sea licitado?

Mi impresión es que sí, con mucho cuidado. Este es un país en el que existe mucha concentración del poder económico, del poder político y es necesario expandir el acceso a la justicia y no solamente los carentes de recursos no pueden tener acceso a abogado, sino que la clase media empobrecida que es bastante no tiene acceso. Siempre y cuando estemos en áreas parametrables, en las cuales podamos tener medición de calidad y de buen servicio. De calidad en el sentido de números, de cuantas causas tu resuelves; y de buen servicio en el sentido de que tan bien representados fueron los intereses de los usuarios. Hay áreas que no son licitables, el área laboral me parece extremadamente delicada para licitar porque los intereses de los trabajadores se pueden ver en contraposición con los intereses de los empleadores del sistema, hay un incentivo perverso de que existan conciliaciones, avenimientos que muchas veces van a ir en desmedro del trabajador, pero sí que van a beneficiar numéricamente el sistema licitado. El área de la familia tampoco es factible de entregarla al sector privado, porque se van a topar con intereses coyunturales muy grandes. Entonces, es posible pero con los requisitos que señale.

¿Cree usted que esto va a cambiar la relación que el sistema tiene con los usuarios?
¿Cómo?

Bajo los parámetros que recién dije. Partiendo de la premisa que actualmente la prestación del servicio esta excesivamente acotada y si señalamos que vamos a ampliar la cobertura a la clase media empobrecida.

¿Cuál sería la incidencia para la planta estable de funcionarios? ¿Por qué?

La licitación no debería afectar mayormente los números de los funcionarios que existen, tanto en cuanto estos funcionarios que existen estarían destinados a entender a un número importante de personas que están dentro del espectro del servicio público. A lo más, lo que

podría existir es una redefinición de funciones, quizás ya los abogados ya no estarían en funciones de tramitación, sino en funciones de supervigilancia respecto de los operados licitados, muchos sin embargo, quedarían efectuando prestaciones directas, ya que los licitados buscan un lucro en torno al servicio prestado y eso va a estar generalmente en los sectores más medios.

Usuarios

¿Qué percepción cree usted tienen los usuarios respecto de la calidad del servicio que entrega la Corporación de Asistencia Judicial?

Como operador en terreno creo que la percepción es buena, pero esta invisibilizada. La Corporación tiene lleva un sinnúmero de causas, pero tiene mala prensa, el factor de tener postulantes es una gran carga que tiene el sistema y es una crítica estructural que siempre vamos a tener, por muy bueno que sea el trabajo que hacen los postulantes. Mi impresión es que hacemos un buen trabajo, pero no obstante aquello la profesionalización es el norte.

¿Qué aspectos cree usted que debieran mejorar en relación a aquello?

Primero que nada y lo fundamental, es que deben existir condiciones dignas para que se reciba al usuario. Actualmente la Corporación está empeñada en profesionalizarse en el área de familia y tiene inmuebles que son vetustos aportados por Municipalidades y sin posibilidades de ampliación. De forma tal, que muchas veces en el espacio en el que antes atendía un abogado, hoy puede haber dos, tres, cuatro abogados lo que atenta contra la privacidad. Esto en que se traduce, se traduce en un compromiso serio del Estado de entregar las condiciones de infraestructura básica para que las personas puedan ser acogidas, recibidas, tener una sala de espera acorde. Los funcionarios si bien hacen su mejor esfuerzo, hay fallas estructurales en donde ellos no tienen nada que hacer. Los espacios físicos son implementados por la buena voluntad de los que trabajamos en esos espacios físicos, pero hace falta una política pública y así como se le dio una estructura

faraónica a la justicia penal con un Centro de Justicia que es el más grande de Sudamérica. No se pide lo mismo para nosotros, pero se piden espacios mínimos para que los profesionales puedan prestar una atención de buena calidad, en donde las personas se sientan bien acogidas y complementado también, con una mejora de las remuneraciones de las personas para que nos podamos concentrar ciento por ciento en lo que es nuestra función.

Suponiendo que la entrega del servicio se realizará por un funcionario perteneciente a la planta profesional ¿Cree usted que la supresión de la figura del postulante haga que el usuario tenga una percepción de mejor calidad?

Si completamente, porque en definitiva el funcionario de planta es la institución.

Participación

Respecto de los usuarios ¿Cuál cree usted que sería el grado de empoderamiento que deberían tener? ¿De qué forma usted cree usted que esto se puede lograr?

Yo pienso que los funcionarios del servicio están bien empoderados. Sin embargo, en algunos casos excesivamente. Sin embargo, ahí es donde me preocupa el tema porque el Estado a través de sus gobiernos regionales, que se yo, la publicidad emanada de los canales públicos fomenta que le gente se empoderé, fomenta que aumente la demanda, que la gente vaya a los tribunales, pero por otro lado, no potencia los servicios que reciben a quienes se están empoderando. Hemos recibido la avalancha de gente empoderada en familia, pero no hemos recibido la avalancha de recursos para atenderlos. Entonces, yo pienso que el tema del empoderamiento es de nuestros tiempos, se está haciendo, hay una política pública, pero no viene de la mano del empoderamiento de las instituciones que vamos a recibir esa demanda creciente y hoy en día los canales de comunicación la televisión, Internet y los diarios generan un efecto multiplicador respecto de los antecedentes, que potencian como caja de resonancia el discurso público. Entonces, es más

preocupante está despreocupación en cuenta a potenciar a los que vamos a atender a está gente más empoderada.

Reforma

¿Qué sabe usted del Proyecto de Ley que crea el Sistema Nacional de Asistencia Jurídica?

Directamente de personeros medios del Ministerio de Justicia se dijo que no era una prioridad para el presente período legislativo. El proyecto está listo, está conversado, está internalizado y conocido por los operadores, pero el Gobierno estima que no es una prioridad.

¿Qué transformaciones cree usted que involucrara esta reforma en relación a los funcionarios?

Una básica sería el reconocimiento a su calidad de funcionarios públicos aplicándoseles el Estatuto Administrativo, con posibilidad de generar carrera funcionaria, con mejores remuneraciones, con incentivo a la exclusividad y a la especialización en ciertas materias, lo que finalmente redundaría en un mejor servicio.

¿Qué transformaciones cree usted que involucrara esta reforma en relación a los usuarios del sistema?

Fundamental. Los usuarios, primero, se sentirían sin está figura del postulante personaje efímero durante la atención y tendrían un interlocutor convencido y capacitado para prestar el servicio que no cambia, y eso es fundamental para la seguridad de las personas. Las personas necesitan seguridad, gente comprometida, y la gente comprometida es la que está tranquila en su trabajo con una buena estructura organizacional, respecto del cual el

Estado está en posición de decir, usted es funcionario público le doy los derechos y beneficios de ser un funcionario público.

Desde la perspectiva de los ejes de calidad, participación e innovación como pilares sustentadores de la reforma ¿Qué aspectos positivos y negativos le ve usted a ésta?

Son fundamentales. La calidad evidente, si el Estado va a querer modificar el sistema que actualmente tiene por algo de mejor calidad. Innovación en el sentido que debemos ser creativos para las necesidades crecientes nuevas que van surgiendo. La participación, es casi la premisa básica, ya que toda modificación estructural que se haga sin los trabajadores no tiene destino.

¿Cree usted que hay alguna relación entre esta reforma y las reformas al procedimiento penal, de familia y la inminente reforma laboral? ¿Cuál o Cuáles serían estas?

Yo creo que debió haber sido la primera reforma. Tiene una relación carnal. Vimos la reforma procesal penal y actualmente tenemos el vacío de todo lo que es la víctima, vimos la reforma en materia de violencia intrafamiliar y la reforma que la califico casi de delito vimos que nuevamente la víctima se quedó debajo de la mesa. Vemos el tema de familia, y vemos como es necesario la participación directa de abogados y no de postulantes, por las habilidades que se requieren. Vemos lo que va a pasar en materia laboral en donde las organizaciones de trabajadores y el Ministerio del Trabajo está preocupados que la atención que recibe el trabajador sea de calidad, sea profesionalizada. Desde ese punto de vista, lo lógico para haber enfrentado todas estas reformas era crear la base de una sustentación mínima de un servicio de acceso a la justicia que dotará a todos los funcionarios para representar al usuario ya sea en materia civil, laboral, penal.

¿Cree usted que en el escenario actual es pertinente y viable esta reforma?

Yo creo que es viable, yo creo que es una decisión política, yo creo que los niveles altos que deciden no están informados de las implicancias y son los niveles medios los que tienen comprometidos ciertos intereses, yo creo que una vez que se logra pernear el interés de los éstos niveles altos de decisión la refroma se hace real.

¿Usted ha tenido algún tipo de participación en la formulación de la nueva política? De no ser así ¿En que podría aportar que los funcionarios de la Corporación de Asistencia Judicial tengan alguna participación?

Si, he participado en las comisiones que se crearon a la luz de los trabajadores, junto con el Ministerio del Trabajo junto a otros operadores de este servicio.

Mi impresión es que nosotros los funcionaros aportamos lo que es la visión operativa, vemos que se crea una legislación que en la práctica en lo empírico es inaplicable, inaplicable porque se desconocen los tiempos en que operan los tribunales, los tiempos en que operan las personas. Se legisla para un ciudadano que no existe, se legisla para un funcionario alfabeto siendo que muchas veces tratamos con analfabetos funcionales, entonces es fundamenta como la visión del trabajador es capaz de plasmar una visión realista, óptima y funcional.

Desde su visión ¿Qué aspectos son fundamentales incluir en el diseño del nuevo sistema?

Yo no dejaría de incluir que el servicio fuera un servicio prestado por funcionarios públicos con dedicación exclusiva con la única excepción de horas para la docencia. En donde evidentemente se remunerará en forma competitiva en el mercado. Que el recurso humano permanezca en la institución y se permanezca en el tiempo toda la capacitación que se le brinda y no que emigre a otro servicio mejor remunerado.

De acuerdo a lo que usted conoce del actual sistema Corporación de Asistencia Judicial ¿Esta usted de acuerdo en que se cree una nueva institucionalidad o solamente bastaría con reformar la institucionalidad vigente?

Eliminarla, porque el sistema de las Corporaciones es como un gran elefante que avanza, si es cierto, se potencia, tiene fuerza, pero avanza muy lento. El sistema de las Corporaciones con sistema de postulantes, con la marca Corporación es un sistema que ya está sobrepasado por la realidad. Un nuevo servicio le va a inyectar frescura, le va a inyectar innovación, va a eliminar la gran carga que son los postulantes; y si se genera con parámetros de exclusividad, de servicio público próximo al usuario va a ser una respuesta eficaz y eficiente no sólo para e acceso a la justicia, sino para otra función primordial del Estado que es la difusión de los derechos, cuando estamos en un país donde existe tal concentración económica que la difusión de derechos es mínima.

Pauta de entrevista para los funcionarios de la CAJ RM
Abogado Jefe del Centro de Atención Jurídico Social de Melipilla

Organización

¿Cree usted que es adecuada la actual estructura organizacional del servicio, en relación con los canales de comunicación y a la posición del funcionario frente a la jefatura?
¿Por qué? De no ser así ¿Cómo cree usted que debiera estar estructurado? ¿Por qué?

Haber no, no. A mi me parece que la estructura organizacional de la Corporación tiene un severo defecto, que es una fractura entre dos facciones que son primera la dirección central que tiene un funcionamiento bastante alejado de las unidades operativas, la comunicación entre la dirección central y las unidades operativas es en mi opinión tan mínima, que normalmente en ambas direcciones se desconoce el trabajo, las funciones y el avance que se hace en cada una de ellas, es decir, las unidades operativas normalmente no conocen el trabajo que se hace en la dirección central y en sentido contrario, la dirección

central no conoce a sus funcionarios, no conoce a sus unidades, no sabe cual es la realidad de cada uno de sus centros de operación y pero aun, intenta un poco organizar, planificar los recursos y la estructura de la institución en base a unos pocos centros que considera representativos y que no lo son.

Yo creo que se podría mejorar aumentando, primero, con una política de información bidireccional, es decir, que la dirección central con todos sus departamentos y subdirecciones pudiera conocer a cada centro. Con una visita que sea mayor a la visita de cada dos o tres años que existe, en donde se explique las funciones de cada una de las oficinas y por el contrario que exista la posibilidad de dialogar directamente con la dirección, y ojala con la propia directora y cada una de las unidades operativas, de manera que la directora pueda tener una visión panorámica de toda la diversidad que existe dentro de la Corporación en cada una de sus unidades. Que por la variedad o diversidad que existe entre cada una ellas, es a veces apropiado hacerse una visión panorámica de cada una de ellas, que tener unas pocas unidades como representativas.

¿Cree usted que es adecuado para el buen funcionamiento del servicio que la actual de división de cargos? ¿Por qué? De no ser así ¿Cómo cree usted que debiera estar estructurado?

La división, si si creo que puede ser adecuada. Lo que es inadecuado, la verdad, es la planta que existe. Para los pocos profesionales que están contratados, creo yo que la división o distribución que existe es apropiada, sin embargo, como digo el defecto pasa más bien por la planta. Por la variedad de profesiones que esta incorporada a la planta y por el número de profesionales. Pero lo que existe creo yo que es lo apropiado.

Profesionalización

¿Qué ventajas o desventajas cree usted que tiene esta política? De no estar de acuerdo con esta política ¿Qué propone usted en reemplazo de la figura del postulante?

Creo que tiene eso tiene muchas desventajas, a decir verdad. O sea, el acceso a la justicia en Chile está entregado a aprendices que, si bien es cierto, pueden tener la mejor de las voluntades, pero de todas maneras son aprendices. El abogado tutor, el abogado auxiliar, el abogado jefe o quien sea, la posibilidad que tiene de controlar los juicios que tiene a su cargo es bastante baja. Por ejemplo, en Melipilla existe un promedio de quinientos treinta juicios por abogado, en otros centros existe entre trescientos y cuatrocientos. Cosa que se hace impracticable, es decir, queda en manos del postulante la mayoría de las decisiones de cada uno de sus juicios y ciertamente eso produce que el acceso a la justicia sea atendido por personas que están en proceso de aprendizaje. Desde el punto de vista de los postulantes, creo yo que es difícil en esta estructura logren comprender lo que significa una institución pública que tiene funciones y responsabilidades, cuando se les pasan entre cien y ciento veinte causas, cuando tienen un nivel de control muy difícil de ejercer.

Yo creo que, aun, a pesar de que puede requerir de un presupuesto mayor y de que tenga grandes dificultades es preciso de que existe una planta mayor, por lo menos de abogados. Que no es una planta mayor excesiva, pero sí que por lo menos se aumente el número de abogados, de manera de poder tener una proporción abogado-postulante más normal que uno a cinco, uno a cuatro, sino que la proporción debería ser, yo creo, máximo uno a dos, un abogado por dos postulantes, como máximo.

Tomando en consideración que la práctica profesional es gratuita ¿Cree usted que es viable financieramente la supresión de la figura del postulante?

La verdad yo creo que eso es un ítem pendiente en la agenda estatal, es decir, el acceso a la justicia no es algo que este en la discusión política actual. Ni siquiera en las campañas

presidenciales es un tema a tratar. Generalmente es salud, educación, vivienda, pero acceso a la justicia nunca esta, porque se sabe que existe este descanso en una masa de descanso gratuita. Por lo tanto, creo yo que es imprescindible tener una institución profesionalizada, en la cual la atención la puedan otorgar profesionales, es decir, personas con su título profesional; que pueden estar perfectamente asistidas por alumnos en práctica, pero que el juicio sea manejado por un profesional.

Administración

¿Conoce usted quién es el responsable del sistema de asistencia jurídica?

El Ministerio de Justicia.

¿Está usted de acuerdo con que parte del sistema sea licitado?

No. No estoy de acuerdo por una razón bastante puntual, y es que la licitación requiere de bastante, de mucho control; y creo yo que el control, o sea, las instituciones estatales que puedan armarse para controlar un sistema licitado, tal vez sean, casi tan grandes como la estructura que se necesita para otorgar el servicio directamente, por lo tanto, creo yo que puede ser más eficiente otorgar el servicio en forma directa. Esto lo digo pensando, en que las experiencias de licitación que tenemos, que son la defensoría y la mediación, de pronto ha existido por lo menos en mediación una retribución que es proporcional al número de casos que se atiende, y para hacer más rentable un negocio, sociedad o empresa que se dedica a eso necesitamos un mínimo de casos; que si no se alcanzan se van a tener que buscar para hacer rentable la empresa, y eso puede desembocar en una admisión de casos más haya de lo mínimamente imprescindible, es decir, podemos meter a mediación, que es lo que ocurre, personas que no están en condiciones de mediar, como personas con enfermedades mentales o situaciones personales que no los hacen sujeto de mediación, pero que igual están ahí para poder figurar como una mediación remunerada.

¿Cree usted que esto va a cambiar la relación que el sistema tiene con los usuarios?
¿Cómo?

Yo creo que eso va a quedar entregado a cada uno de los prestadores. O sea, ciertamente va a ver o habrían prestadores que tengan un mayor nivel de compromiso y otros que están ahí por cumplir con los mínimos de la licitación de manera de ganarse su remuneración, por lo tanto, no creo que en esencia exista una variación.

¿Cuál sería la incidencia para la planta estable de funcionarios? ¿Por qué?

Yo creo que si se le licitará, evidentemente se necesitarían menos abogados para la operación directa del servicio. Sin embargo, igualmente debería existir una planta para los organismos licitados y como el acceso a la justicia es un sector que requiere de tanto control de probidad, porque creo yo de todas las posibilidades de prestaciones, la justicia es quizás la que requiera de más control de probidad, tendríamos una planta igual grande. O sea, no sería una disminución tan absoluta de funcionarios, sino más bien un porcentaje disminuiría y un gran porcentaje permanecería para ejercer ese control.

Usuarios

Calidad del servicio

¿Qué percepción cree usted tienen los usuarios respecto de la calidad del servicio que entrega la Corporación de Asistencia Judicial?

Creo yo que es una percepción bastante baja debido a varias razones, o sea, una de esas razones es que el sistema o la estructura es una estructura poco adecuada, que está basada en alumnos en práctica y no en profesionales, pero también que la Corporación para los usuarios es la cara del sistema, es decir, todos los vicios que puede tener el poder judicial,

los auxiliares de l administración de justicia o cualquier otra institución, los usuarios siempre se lo van a atribuir a la Corporación de Asistencia Judicial.

¿Qué aspectos cree usted que debieran mejorar en relación a aquello?

Creo yo que en primer lugar, es un asunto de infraestructura. Una infraestructura que pueda permitir tener espacios de trabajo adecuados, oficinas, salas de espera mínimamente bien dotadas, ya produce una mejor percepción. Y por otra parte, la posibilidad de entregar el servicio por profesionales y no por alumnos en práctica.

Suponiendo que la entrega del servicio se realizará por un funcionario perteneciente a la planta profesional ¿Cree usted que la supresión de la figura del postulante haga que el usuario tenga una percepción de mejor calidad?

Si creo yo que si. De todas maneras es muy necesario que exista una política de personal que sea capaz de elegir a los profesionales que tengan el perfil necesario para trabajar en un trabajo tan particular como es el acceso a la justicia, pero de todas maneras creo que si.

Participación

Respecto de los usuarios ¿Cuál cree usted que sería el grado de empoderamiento que deberían tener? ¿De qué forma usted cree usted que esto se puede lograr?

Yo creo que el grado de empoderamiento que deben tener debe ser equilibrado con el grado de conocimiento que ellos tengan de la distinta orgánica de la justicia, es decir, un usuario que sea capaz de exigir sus derechos es una cosa muy buena en la medida que ese usuario sepa la responsabilidad de cada órgano, es decir, cuando haya una demora o problema, quizás orientado por un profesional de la Corporación sepan cuando esa responsabilidad es del poder judicial, es de los administradores de justicia, es de la

Corporación o de algún otro órgano, pero creo la verdad que el empoderamiento siempre es bueno, pero siempre debe ser equilibrado con buena información.

Reforma

¿Qué sabe usted del Proyecto de Ley que crea el Sistema Nacional de Asistencia Jurídica?

La verdad sólo se que existe, pero no conozco nada acerca de su contenido.

¿Qué transformaciones cree usted que involucrara esta reforma en relación a los funcionarios?

Pregunta no se realiza debido a respuesta anterior.

¿Qué transformaciones cree usted que involucrara esta reforma en relación a los usuarios del sistema?

Pregunta no se realiza debido a respuesta anterior.

Desde la perspectiva de los ejes de calidad, participación e innovación como pilares sustentadores de la reforma ¿Qué aspectos positivos y negativos le ve usted a ésta?

Sobre la calidad es evidente que es urgencia la mejora en la calidad, eso está bien. Sobre la innovación creo yo que la innovación por si sola no necesariamente es buena, o sea, la innovación puede ser para bien o para mal. Sobre la participación, por supuesto, que el usuario participe más creo yo que es la forma de articular una sociedad mejor preparada para que los usuarios sean partícipes de la solución de sus problemas y no solamente solicitantes de un servicio.

¿Cree usted que hay alguna relación entre esta reforma y las reformas al procedimiento penal, de familia y la inminente reforma laboral? ¿Cuál o Cuáles serían estas?

En mi opinión por lo menos en familia, las dificultades que han existido es por no haber dado la posibilidad a la Corporación de que proporcionalmente a los cambios existir con un mayor o con una mejor infraestructura orgánica para funcionar, es decir, para la reforma penal se crearon instituciones especializadas para la reforma, para la reforma de familia no, se están ahora creando mejorando o estableciendo. Para la reforma laboral creo yo que es imprescindible que junto con la reforma judicial exista la reforma en órganos de acceso a la justicia para que estén a la altura de los tribunales.

¿Cree usted que en el escenario actual es pertinente y viable esta reforma?

Si, claro que si creo que es viable. A mi me da la impresión que el presupuesto, bueno eso es un tema que yo no manejo desde mi posición, sin embargo creo yo que el cambio, sobretodo en la planta de profesionales no son tan radicales, ya que se requiere un aumento en la planta, pero no un aumento tan radical como para pensar de que hay que doblar el presupuesto. Por otra parte, legalmente es un tema de rango legal que es cosa de conversar entre las distintas bancadas parlamentarias, por lo tanto, no me parece que sea un tema imposible o exageradamente inviable.

¿Usted ha tenido algún tipo de participación en la formulación de la nueva política? De no ser así ¿En que podría aportar que los funcionarios de la Corporación de Asistencia Judicial tengan alguna participación?

Como funcionario, bueno creo yo que los funcionarios de la Corporación de Asistencia Judicial tenemos muchísimo que aportar por cuanto tenemos nosotros la experiencia directa de la operación de las unidades, es decir, la experiencia directa. Por lo que no se puede ignorar la experiencia de las personas que están en operación de dichas unidades. Creo yo que ha existido bastante negligencia en algunas ocasiones por parte del Ejecutivo

o del poder judicial de no tomar en cuenta o de no requerir la suficiente, el suficiente aporte de las personas que están metidas dentro de un sistema de acceso a la justicia.

Desde su visión ¿Qué aspectos son fundamentales incluir en el diseño del nuevo sistema?

Bueno, como primera cosa la profesionalización. Ese es un cambio que creo es fundamental. Como segundo, el empoderamiento en el sentido que la institución sea capaz de demostrar a la comunidad, sobretodo a las comunidades más privadas o más postergadas la existencia o institucionalidad que los rige, es decir, cada persona sea del campo sea de poblaciones, tenga el mínimo de conocimiento para accionar los organismos que sean necesarios para el ejercicio básico del mínimo de sus derechos.

De acuerdo a lo que usted conoce del actual sistema Corporación de Asistencia Judicial ¿Esta usted de acuerdo en que se cree una nueva institucionalidad o solamente bastaría con reformar la institucionalidad vigente?

La verdad es que cualquiera de las dos cosas puede ser, o sea, yo creo que la Corporación perfectamente puede ser cambiada en una institución funcional que sirva a los objetivos del acceso a la justicia, sien embargo, requiere de reformas bastante radicales. Por lo tanto, la decisión tiene que ser una decisión a nivel de Corporación, y no sólo a nivel de jefatura o de dirección, sino a nivel de unidades operativas o de direcciones zonales, pero es posible de todas manera, con está misma institución o esta misma organización lograr un servicio de calidad.

Pauta de entrevista para los funcionarios de la CAJ RM
Abogado Jefe del Centro de Atención Jurídico Social de Colina

Organización

¿Cree usted que es adecuada la actual estructura organizacional del servicio, en relación con los canales de comunicación y a la posición del funcionario frente a la jefatura?
¿Por qué? De no ser así ¿Cómo cree usted que debiera estar estructurado? ¿Por qué?

No lo encuentro adecuada. Porque hay demasiada burocracia, hay que pasar por muchos estamentos para pedir o conseguir algo. Como que hubieran funcionarios de más. Para hacer la organización más eficiente, yo siempre he pensado que es mejor comunicarse directamente con el departamento que corresponda, si yo quiero algo de informática que yo me comunique directamente con informática no con mi dirección zonal con la encargada de no quien sabe que para llegar a conseguir algo.

¿Cree usted que es adecuado para el buen funcionamiento del servicio que la actual de división de cargos? ¿Por qué? De no ser así ¿Cómo cree usted que debiera estar estructurado?

No, yo pienso que hay demasiados cargos, demasiadas subdivisiones y hay gente que ni siquiera se sabe que es lo que hacen. Creo para una estructura adecuada, primero habría que determinar cuales son las necesidades y las líneas de funcionamiento del servicio, pero tener a una persona encargada y de acuerdo a su necesidad tener a una o dos personas a su cargo pero no más.

Profesionalización

¿Qué ventajas o desventajas cree usted que tiene esta política? De no estar de acuerdo con esta política ¿Qué propone usted en reemplazo de la figura del postulante?

No le encuentro ventajas o muy pocas, porque el servicio debería ser profesionalizado totalmente. Que vengan a aprender con los derechos de gente que no tiene la posibilidad de contratar a un abogado titulado, no encuentro que se correcto. Además hay postulantes que realmente no hacen nada.

Tomando en consideración que la práctica profesional es gratuita ¿Cree usted que es viable financieramente la supresión de la figura del postulante?

No le veo posibilidad ni viabilidad pronta, pero creo que es el estado quien tiene que asumir esa carga, como en todas las demás carreras.

Administración

¿Conoce usted quién es el responsable del sistema de asistencia jurídica?

El Ministerio de Justicia.

¿Está usted de acuerdo con que parte del sistema sea licitado?

Si.

¿Cree usted que esto va a cambiar la relación que el sistema tiene con los usuarios?
¿Cómo?

No, porque encuentro que la licitación debería ir más por el lado de lo que serían recursos materiales. Como un tema adecuado no directamente relacionado con el usuario.

¿Cuál sería la incidencia para la planta estable de funcionarios? ¿Por qué?

No encuentro que la afectaría, porque existiría el servicio público y el privado en forma paralela.

Usuarios

¿Qué percepción cree usted tienen los usuarios respecto de la calidad del servicio que entrega la Corporación de Asistencia Judicial?

Regular, por el tema de que la Corporación no es un servicio profesionalizado.

¿Qué aspectos cree usted que debieran mejorar en relación a aquello?

La profesionalización del servicio.

Suponiendo que la entrega del servicio se realizará por un funcionario perteneciente a la planta profesional ¿Cree usted que la supresión de la figura del postulante haga que el usuario tenga una percepción de mejor calidad?

Si, porque la mirada es distinta por parte de un profesional que por parte de un alumno en práctica.

Participación

Respecto de los usuarios ¿Cuál cree usted que sería el grado de empoderamiento que deberían tener? ¿De qué forma usted cree usted que esto se puede lograr?

Un cien por ciento. Deberían estar constantemente preguntando por sus causas y no estén esperando que los citen o los llamen; que aporten con los medios de prueba que se le piden y que si no entienden que pregunten.

Reforma

¿Qué sabe usted del Proyecto de Ley que crea el Sistema Nacional de Asistencia Jurídica?

Que se busca la profesionalización y la licitación que es un tema todavía es discusión.

¿Qué transformaciones cree usted que involucrara esta reforma en relación a los funcionarios?

La idea es que se mantengan a los funcionarios que hoy trabajan en la Corporación. Pero la idea es que haya más profesionales para la prestación del servicio.

¿Qué transformaciones cree usted que involucrara esta reforma en relación a los usuarios del sistema?

Una mejor percepción de calidad del servicio que se entrega.

Desde la perspectiva de los ejes de calidad, participación e innovación como pilares sustentadores de la reforma ¿Qué aspectos positivos y negativos le ve usted a ésta?

Yo lo encuentro que son un beneficio, porque el prestigio de la Corporación esta mal y se supone que con la innovación va a haber un cambio que se va a percibir en el usuario, porque va a haber un profesional que lo va a atender, y creo que es bueno.

¿Cree usted que hay alguna relación entre esta reforma y las reformas al procedimiento penal, de familia y la inminente reforma laboral? ¿Cuál o Cuáles serían estas?

Si, porque siempre ha pensado que la reforma va en camino hacia una defensoría. Hay una relación, quizás no directamente, pero si en vista.

¿Cree usted que en el escenario actual es pertinente y viable esta reforma?

No, no la veo tan próxima. Porque ya se sabe que no esta dentro del programa de gobierno una reforma en este sentido y pienso que no tenemos tanta fuerza como para pelearlo hasta ahora. Como en el caso de otros servicios que suspenden la atención y con eso generan un efecto más inmediato.

¿Usted ha tenido algún tipo de participación en la formulación de la nueva política? De no ser así ¿En que podría aportar que los funcionarios de la Corporación de Asistencia Judicial tengan alguna participación?

No, solamente el escuchar. Encuentro que los funcionarios deberían aportar su opinión practica en cuento como funciona el sistema, porque todas las reformas son súper heteras y no entienden como funcionan en la práctica. Ese es como el aporte de uno.

Desde su visión ¿Qué aspectos son fundamentales incluir en el diseño del nuevo sistema?

Insisto en la profesionalización como lo principal y el ampliar el ámbito del servicio a gente de clase media, porque hay gente que no puede pagar un abogado.

De acuerdo a lo que usted conoce del actual sistema Corporación de Asistencia Judicial ¿Esta usted de acuerdo en que se cree una nueva institucionalidad o solamente bastaría con reformar la institucionalidad vigente?

Solamente bastaría con reformar la Corporación, porque básicamente el fin que tiene es bueno, se ha ido perdiendo en el camino, pero es bueno.

Pauta de entrevista para los funcionarios de la CAJ RM

Abogado Jefe Centro Especializado de Familia

Talagante – Peñaflo – Padre Hurtado

Organización

¿Cree usted que es adecuada la actual estructura organizacional del servicio, en relación con los canales de comunicación y a la posición del funcionario frente a la jefatura?
¿Por qué? De no ser así ¿Cómo cree usted que debiera estar estructurado? ¿Por qué?

No, la verdad es que no. Pienso que debería haber una comunicación más expedita con la jefatura y con el órgano central, en definitiva, porque cuando ocurren problemas dentro de la realización, se dilata mucho la solución, ya sea de materiales, pasando por temas infraestructura, en realidad cualquier tema que se presenta no hay una solución rápida. Yo creo que el abogado jefe debería ser más autorresolutivo, o sea, tener más autonomía, para que no todo fuera tan democrático.

¿Cree usted que es adecuado para el buen funcionamiento del servicio que la actual de división de cargos? ¿Por qué? De no ser así ¿Cómo cree usted que debiera estar estructurado?

No, no creo la adecuada. Como decía en el fondo en la pregunta número uno, creo que debería ser más expedito, que la distribución de cargos no se me ocurre cual podría ser, pero debería de una forma tal que permitiera que los procesos fueran más expeditos y se resolvieran más rápido.

Profesionalización

¿Qué ventajas o desventajas cree usted que tiene esta política? De no estar de acuerdo con esta política ¿Qué propone usted en reemplazo de la figura del postulante?

A ver que las ventajas son como la buena onda que la gente llega y ve que hay una cara joven, no todos, salvo los abuelitos que hay, pero en generalmente hay alguien joven atendiendo que tienen buen carácter. Pero creo que la desventaja es que efectivamente es que estos niños están aprendiendo, aun no se reciben, no son profesionales, no son remunerados, por lo tanto, no tienen el profesionalismo y la experticia necesaria.

Tomando en consideración que la práctica profesional es gratuita ¿Cree usted que es viable financieramente la supresión de la figura del postulante?

O sea, de todas maneras yo creo que el servicio debería ser profesionalizado. Debería apuntarse hacia allá. En cuando a la práctica de los postulantes. Éstos deberían realizar su práctica profesional supervisados por profesores de su Universidad o en Clínica Jurídica.

Administración

¿Conoce usted quién es el responsable del sistema de asistencia jurídica?

El Ministerio de Justicia.

¿Está usted de acuerdo con que parte del sistema sea licitado?

Si, pero siempre y cuando los derechos laborales de los trabajadores se respetarán. O sea, si va a haber una licitación y todos los trabajadores van a ser pagados a honorarios, no van a tener imposiciones, no van a tener derecho a vacaciones, o sea, no me parece.

¿Cree usted que esto va a cambiar la relación que el sistema tiene con los , usuarios?

¿Cómo?

Yo creo que si, porque sería una atención más personalizada. Tú como abogado en el fondo te haría cargo de, por ejemplo, hoy en día lo que yo encuentro inconcebible es que un abogado jefe tenga que hacer pega administrativa y eso no se puede. O atiende gente o se dedica a ver las causas, pero no recargado de pega administrativa, porque las dos cosas son absolutamente incompatibles.

¿Cuál sería la incidencia para la planta estable de funcionarios? ¿Por qué?

O sea evidentemente que un cambio siempre implica otro cambio, y si se va a licitar obviamente no creo que seguiría la misma planta de personal que existe hoy día. Yo creo que la organización central debería quedar un poco igual, pero obviamente mejorada, y lo que son los abogados mismos que prestan servicio en la Corporación, que son los entes ejecutores esos deberían ser licitados, pero con unas condiciones laborales que incentiven el desempeño, porque si vas a tener abogados pagándoles una miseria de sueldo, vas a tener al final gente que tampoco es muy competente y que no va a hacer el trabajo bien.

Usuarios

¿Qué percepción cree usted tienen los usuarios respecto de la calidad del servicio que entrega la Corporación de Asistencia Judicial?

Yo creo que la percepción en general es mala, en general es mala. En general es mala, porque hay un tema de que los tribunales de justicia también son lentos, entonces hay actores externos, como por ejemplo ese, y hay factores internos como la escasez de personal, de que los postulantes a veces son malos y a veces son buenos, y bueno esos es así, es como insalvable.

¿Qué aspectos cree usted que debieran mejorar en relación a aquello?

De partida yo creo que hay falta de infraestructura. En segundo lugar, yo creo que debe haber un mejoramiento sustancial de los sueldos de los profesionales; y en tercer lugar, debería apuntarse hacia la profesionalización, o sea, prescindir de la existencia de postulantes.

Suponiendo que la entrega del servicio se realizará por un funcionario perteneciente a la planta profesional ¿Cree usted que la supresión de la figura del postulante haga que el usuario tenga una percepción de mejor calidad?

No creo que el tema el funcionario no funcionario de planta, yo creo que el tema va más por la profesionalización del servicio.

Participación

Respecto de los usuarios ¿Cuál cree usted que sería el grado de empoderamiento que deberían tener? ¿De qué forma usted cree usted que esto se puede lograr?

Bueno siempre se espera, en el fondo los usuarios de la Corporación es lo mismo que el cliente con su abogado. Un cliente tiene que cooperarle a su abogado en el sentido de entregarle información oportuna, de cuando se le soliciten las pruebas tiene que aportarlas, tiene que ir a las audiencias, o sea, tiene que en el fondo poner lo que le corresponde de su parte, para el éxito de la gestión.

Reforma

¿Qué sabe usted del Proyecto de Ley que crea el Sistema Nacional de Asistencia Jurídica?

No lo conozco, pero si es mejor de lo que hay hoy día de todas maneras creo que es un tema interesante que lo deberían echarlo a andar.

¿Qué transformaciones cree usted que involucrara esta reforma en relación a los funcionarios?

Pregunta no se realiza debido a respuesta anterior.

¿Qué transformaciones cree usted que involucrara esta reforma en relación a los usuarios del sistema?

Pregunta no se realiza debido a respuesta anterior.

Desde la perspectiva de los ejes de calidad, participación e innovación como pilares sustentadores de la reforma ¿Qué aspectos positivos y negativos le ve usted a ésta?

O sea de todas maneas, ya nombra tres aspectos que si van a ser mejorados mejoraría sustancialmente el servicio, entonces yo creo que en el fondo cualquier cambio va a ser bueno siempre que apunte a las necesidades y a las falencias.

¿Cree usted que hay alguna relación entre esta reforma y las reformas al procedimiento penal, de familia y la inminente reforma laboral? ¿Cuál o Cuáles serían estas?

O sea evidente. Si ha habido reformas en todos los ámbitos, no veo por que la Corporación aun no ha sido reformada, quedándose atrás. O sea, en el fondo es como si siguiéramos trabajando con los antiguos tribunales en circunstancias que los tribunales penales, laborales y civiles y, por ejemplo, los tribunales de familia se han reformado. No tiene ningún sentido, porque en el fono son la pata coja del sistema.

¿Cree usted que en el escenario actual es pertinente y viable esta reforma?

Yo creo que si, porque si hay excedentes del cobre. Platas fiscales hay, lo que pasa es que la administración está siendo mal hecha.

¿Usted ha tenido algún tipo de participación en la formulación de la nueva política? De no ser así ¿En que podría aportar que los funcionarios de la Corporación de Asistencia Judicial tengan alguna participación?

No. O sea yo creo que básicamente nosotros somos los que mejor sabemos como funciona el tema, porque somos como se dice, estamos donde las papas quemas, entonces nosotros podemos aportar la detección de las principales fallas de lo que es necesario fortalecer, de lo que es necesario incorporar. Entonces, de todas maneras creo que es fundamental que

se tome la opinión de los funcionarios, o sea, de los funcionarios que están ahí, no con los de remuneraciones por ejemplo.

Desde su visión ¿Qué aspectos son fundamentales incluir en el diseño del nuevo sistema?

Es fundamental tener profesionales comprometidos con el tema, también una buena capacitación, porque las personas que van a la Corporación son gente de escasos recursos que mucha educación no tienen, entonces tan bien, para ellos se hace muy difícil entender y comprender el mecanismo de la justicia. La demora de los tribunales, como actuar en determinados casos, entonces creo que es un trabajo conjunto entre abogados y usuarios.

De acuerdo a lo que usted conoce del actual sistema Corporación de Asistencia Judicial ¿Esta usted de acuerdo en que se cree una nueva institucionalidad o solamente bastaría con reformar la institucionalidad vigente?

No, creo que se puede modernizar lo que ya está. Siempre van a haber aspectos positivos que son rescatables, entonces tampoco es como que borremos la Corporación con una goma, no. O sea, reformémosla y hagámosla mejor.

Pauta de entrevista para los funcionarios de la CAJ RM
Presidenta Asociación Nacional de Funcionarios de la Asistencia Jurídica
Presidenta Federación Nacional de Asistencia Jurídica

Organización

¿Cree usted que es adecuada la actual estructura organizacional del servicio, en relación con los canales de comunicación y a la posición del funcionario frente a la jefatura?
¿Por qué? De no ser así ¿Cómo cree usted que debiera estar estructurado? ¿Por qué?

Absolutamente poco inadecuada, absolutamente. Rígida, poco flexible, con una estructura jerárquica sin participación.

¿Como se te ocurre que esto podría mejorar? *Justamente abriendo canales de comunicación y teniendo estructuras que faciliten la participación de las personas que trabajan en terreno en la toma de decisiones de políticas públicas. Actualmente, uno visualiza que si hay una orden de la dirección general, está para a la dirección zonal y de ahí a los funcionarios en terreno, en forma absolutamente vertical, en donde la dirección general no tiene la intercomunicación o no pareciera evidente que la tuviera de cómo se hacen las cosas en terreno. Entonces, la solución sería tener otro tipo de estructura que permitiera tener más participación, que permitiera que la gente que toma las decisiones escuche y sepa como está trabajándose en terreno.*

¿Cree usted que es adecuado para el buen funcionamiento del servicio que la actual de división de cargos? ¿Por qué? De no ser así ¿Cómo cree usted que debiera estar estructurado?

No, siento que hay dos cosas que se contraponen o que interactúan. Creo que hay una forma de gestionar por la infraestructura que atenta contra el trabajo en equipo, que atenta contra la calidad de servicio, que atenta contra la salud de los miembros

profesionales y administrativos que trabajamos en la Corporaciones y también, una estructura que fomenta instancias paralelas a instancia que podrían desaparecer y seguir siendo igual, digamos. Instancias que son meramente correos internos que no se justifican con la tecnología que existe. Hay también instancias que provocan un paralelismo en los mismos equipos de trabajo provocando que en muchas veces se rompa o no exista equipo de trabajo coordinado como debiera existir. Yo creo que se combinan ambas cosas, una mala gestión y una mala estructura.

Profesionalización

¿Qué ventajas o desventajas cree usted que tiene esta política? De no estar de acuerdo con esta política ¿Qué propone usted en reemplazo de la figura del postulante?

Bueno, en general desventajas. Bueno es desde el punto que se mire, porque por un lado el Estado está subsidiando a las Universidades, y se podría entender en un sistema que las Universidades otorgaban educación con arancel diferenciado subsidiado por el Estado, pero que actualmente no se justifica y menos con la existencia de Universidades privadas. Entonces, es un subsidio que el Estado le da a las Universidades en la formación de alumnos de derecho. Otra desventaja es que los postulantes no están vinculados con el servicio, y pese a que existe realmente personas y postulantes con gran calidad humana y que le gusta el trabajo, por lo general, habiendo errores que pueden venir por su ignorancia o por su falta de preparación o trabajo con este tipo de usuario, la máxima sanción que le podemos aplicar es cancelarles la práctica, o sea, seis meses de su vida, pero para las personas que nosotras atendemos puede ser toda su vida, toda su vida que estuvieron trabajando y no les pagaron sus derechos laborales o sus ahorros que fueron estafados y defendidos por un estudiante, que a lo más se le va a castigar por seis meses. Entonces, esa falta de vinculación con el servicio nos provoca mucho daño en la calidad de servicio que otorgamos.

Yo propongo profesionalizar el servicio, con funcionarios vinculados al servicio, con una carrera funcionaria, es decir, crear un servicio público de verdad, no basado en postulantes.

Tomando en consideración que la práctica profesional es gratuita ¿Cree usted que es viable financieramente la supresión de la figura del postulante?

Pero eso depende, o sea, es viable. Depende de la voluntad política. En la reforma procesal penal se invirtieron inicialmente quinientos mil millones y con un diez por ciento de aquello podríamos profesionalizar el servicio. Pero un diez por ciento de aquello significa quintuplicar el actual presupuesto de las Corporaciones. Siempre el tema ha estado puesto e tabla, desde el año dos mil dos que el Presidente Lagos en esa época anunció que iba a venir un nuevo sistema de asistencia jurídica estamos en el dos mil seis y sigue estando en tabla entre las prioridades del Ministerio, pero de ahí a que se materialice quién sabe.

Administración

¿Conoce usted quién es el responsable del sistema de asistencia jurídica?

Si, el Ministerio de Justicia.

¿Está usted de acuerdo con que parte del sistema sea licitado?

En algunos aspectos, sólo en algunos aspectos. Pero en otros no es posible. Por ejemplo, licitar el tema de familia significa en resumidas cuentas judicializar conflictos que son muchos más complejos y que el juez no va a resolver nunca. Podrá resolver en cuanto asciende la cuantía de la pensión de alimentos, que días ira a visitar el papá al niño, pero no va a resolver el conflicto, porque los conflictos de familia nosotros sabemos que son

muy complejos, que requieren una atención multidisciplinaria y un abogado de estudio jurídico no es capaz con eso.

En materia laboral se corren unos riesgos terribles licitando, porque los estudios jurídicos tienen a su vez carteras de clientes que son empresarios y a veces grandes empresarios, que se vinculan entre si. Entonces, que puede hacer el abogado del sistema licitado contra una empresa que tiene alguna relación con esto, nada. Es muy riesgoso para los trabajadores.

¿Cree usted que esto va a cambiar la relación que el sistema tiene con los usuarios?
¿Cómo?

Pregunta no se realiza debido a respuesta anterior.

¿Cuál sería la incidencia para la planta estable de funcionarios? ¿Por qué?

Mira hay un estudio del Ministerio de Justicia, un estudio de costos, en que licitando un treinta por ciento habría que quintuplicar los recursos e incluso crece la plata. Pero si la voluntad política va por licitarlo todo, la verdad es que habrían muchos que tendrían que irse para la casa. Entonces, depende mucho de cómo se diseñe, si se diseña con el modelo de la Defensoría Penal pública hay muchos que se tienen que ir para la casa y nos quedamos sin trabajo. Pero el tema no es ese, el tema es que el servicio decaería muchísimo.

Usuarios

¿Qué percepción cree usted tienen los usuarios respecto de la calidad del servicio que entrega la Corporación de Asistencia Judicial?

Mira yo creo que hay, los que más se notan son los que tienen mala opinión, los que reclaman, los que se van contentos no nos felicitan digamos, no tenemos la contrapartida.

Yo creo que tenemos una mala prensa, una mala prensa por que se notan más los reclamos que la buena gestión, y uno que trabaja adentro sabe que hay muchas más buenas gestiones que malas. Pero como te digo, lo que aparece en la prensa son las malas.

¿Qué aspectos cree usted que debieran mejorar en relación a aquello?

Bueno varios. Estamos hablando que primero, profesionalizar; segundo, que realmente exista la voluntad de crear un sistema de asistencia jurídica que no partiera en su base de la necesidad que el postulante haga su práctica, es decir, que su base, sus fundamentos sea las necesidades del usuario. Eso es fundamental para otorgar calidad y un buen servicio.

Suponiendo que la entrega del servicio se realizará por un funcionario perteneciente a la planta profesional ¿Cree usted que la supresión de la figura del postulante haga que el usuario tenga una percepción de mejor calidad?

Claro, claro. De hecho nunca hemos tenido reclamos, o si tenemos son muy pocos, en la parte don e se atiende por profesionales, asistentes sociales, psicólogos. Si hemos tenido reclamos ha sido en la parte judicial, que equivale a un veinte veinticinco por ciento de toda nuestra atención.

Participación

Respecto de los usuarios ¿Cuál cree usted que sería el grado de empoderamiento que deberían tener? ¿De qué forma usted cree usted que esto se puede lograr?

Bueno los usuarios, indudablemente hay que ir cambiando el paradigma del asistencialismo, o sea, la palabra que nosotros tenemos puesta en el nombre de nuestro servicio, de asistencia judicial, es bastante pobre, lo lomita, está atentando con el empoderamiento que nosotros queremos. Debiera ser justamente la promoción al acceso a la justicia, es decir, nosotros tenemos que ser un camino para que el usuario pueda

acceder a la justicia; aquellos que en realidad no pueden por sus propios medios, y para eso el usuario debe estar empoderado, saber cuales son sus derechos, hacer educación en derecho, trabajo en la comunidad, para que la gente sepa que puede ir exigencia y no como muchas veces pasa que su ignorancia atente contra sus propios intereses.

Reforma

¿Qué sabe usted del Proyecto de Ley que crea el Sistema Nacional de Asistencia Jurídica?

Bueno, existe un anteproyecto que se estuvo trabajando en comisiones integradas por las Corporaciones de Asistencia Judicial, las Asociaciones de Funcionarios y otras instituciones como FORJA, CEJA, ProBono que tienen que ver con la asistencia jurídica, además de las autoridades de la asistencia jurídica.

Ese anteproyecto está perdido en algún escritorio de algún funcionario del Ministerio de Justicia y el Ministro no lo conocía. Nosotros como Federación se lo dejamos el otro día en sus manos y lamentablemente todo lo que se discutió está perdido, ya que él dice que todavía hay muchas cosas que discutir todavía no se toma una decisión al respecto. Entonces, el anteproyecto puede morir ahí como puede que el Ministro tome la decisión de hacer esto y hacerlo, pero no se hacía donde va caminar.

¿Qué transformaciones cree usted que involucrara esta reforma en relación a los funcionarios?

Como te dije se aumentaría la planta, necesariamente, porque se hizo un estudio de necesidades y las Corporaciones están muy por debajo de lo que requiere el usuario. Por lo tanto, aumenta la planta. En este momento somos mil trescientos trabajadores y aumentaría a más de dos mil trabajadores. Además, de incrementar las remuneraciones, todo el mundo sabe que nuestras remuneraciones están muy por debajo del mercado y de otros funcionarios públicos, la idea es equilibrarlo esto y además, hacer un servicio nuevo

supone que va a partir con otra orientación, como dijimos, orientado al servicio, con una estructura flexible, con una estructura participativa.

¿Qué transformaciones cree usted que involucrara esta reforma en relación a los usuarios del sistema?

Principalmente referirse a ellos. Que la institución este orientada a sus necesidades, orientada a dar soluciones a ellos, y no que ellos sean una cartera más para que el postulante pueda hacer su práctica. O sea, hay que cambiar eso.

Desde la perspectiva de los ejes de calidad, participación e innovación como pilares sustentadores de la reforma ¿Qué aspectos positivos y negativos le ve usted a ésta?

Si, ya me había referido. La participación tanto la ciudadana como la de los trabajadores. La innovación, en el sentido d estar siempre dispuestos a crear, ir cambiando ante nuevas situaciones, la Corporación, nosotros tenemos que parchar las reformas procesales nuevas, y se supone que un sistema nuevo partiría con estas reformas indudablemente, pero con la posibilidad que mediante la participación de los trabajadores y una gestión adecuada puedan ir justamente acomodándose a nuevos desafíos.

¿Cree usted que hay alguna relación entre esta reforma y las reformas al procedimiento penal, de familia y la inminente reforma laboral? ¿Cuál o Cuáles serían estas?

Bastante que ver, porque hasta el momento se han hecho reformas a todo el sistema judicial, pero siguen siendo muy lejanas para la gente. Al revés de lo que debería haber sucedido, de acuerdo a lo que pedían nuestras autoridades de que la gente se sintiera más cercana a la justicia, la verdad que con un estudio que a hecho CEJA, al contrario cada vez se siente más lejana. Estos edificios bonitos, lindos, que se yo, con nuevos funcionarios, la verdad que es lejana. Entonces, nosotros somos los articuladores de eso, los que

hacemos que la gente pueda realmente acceder a la justicia, ese es el gran eslabón que todavía no se ha solucionado.

¿Cree usted que en el escenario actual es pertinente y viable esta reforma?

Es pertinente, es necesaria y la viabilidad como dije, depende de la voluntad política. Depende de que las autoridades sepan, conozcan y crean como está siendo en este momento y como podría ser.

¿Usted ha tenido algún tipo de participación en la formulación de la nueva política? De no ser así ¿En que podría aportar que los funcionarios de la Corporación de Asistencia Judicial tengan alguna participación?

Si. Bueno como funcionaria mi experticia que tengo de estar trabajando once años en esto, en el Programa de Acceso a la Justicia, que justamente partió como un programa innovativo, orientado al servicio del usuario, pero principalmente desde mi calidad como dirigente como portavoz de las necesidades de los funcionarios.

Desde su visión ¿Qué aspectos son fundamentales incluir en el diseño del nuevo sistema?

Bueno ya han salido varios aspectos. Hablamos de la orientación al usuario, hablamos de la participación, hemos hablado de la innovación, de la accesibilidad, es decir, que sean realmente un puente que permita acceder realmente a la justicia. Todos esos aspectos deberían estar presentes en un nuevo sistema.

De acuerdo a lo que usted conoce del actual sistema Corporación de Asistencia Judicial ¿Esta usted de acuerdo en que se cree una nueva institucionalidad o solamente bastaría con reformar la institucionalidad vigente?

Modernizarla significa parcharla, significa seguir con un sistema que es parte, que se inicia por el motivo de que los colegios profesionales desaparecieron y el Colegio de Abogados, por tanto, no podía seguir otorgando prácticas y necesitaban una institución que si pudiera otorgar prácticas, y nace con ese diseño, o sea, que nosotros podamos darle la oportunidad a los egresados de derecho de poder pasar este requisito legal de hacer su práctica en las Corporaciones. Por lo tanto, no nace como debería nacer cualquier servicio público orientado al usuario. Además, con la deficiencia de que los Alcaldes de turno tengan la voluntad política de otorgarnos un espacio para atender o dar una buena atención, por lo tanto, nace muy subsidiado por muchas partes. Nace subsidiado porque hay que reconocer que los postulantes son la mano de obra más importante de la Corporación, nace subsidiado por el trabajo de los postulantes que necesitan realizar su práctica; subsidiado por las Municipalidades; subsidiado por los auxiliares de la administración de justicia que tienen que hacer los servicios gratis por el privilegio de pobreza o beneficio de asistencia jurídica gratuita, y subsidiado también, en forma importante por los funcionarios que por su vocación de servicio están trabajando acá, pero que no son remunerados adecuadamente.

Este sistema tiene cambiar y tenemos que hacerlo en serio. En serio, una política pública que vaya destinada a promover el acceso a la justicia de todos los sectores y no que hayan espacios dentro del sistema y otros que no por que no tienen ese acceso.

Pauta de entrevista para los funcionarios de la CAJ RM
Directora Zonal Sur Costa

Organización

¿Cree usted que es adecuada la actual estructura organizacional del servicio, en relación con los canales de comunicación y a la posición del funcionario frente a la jefatura?
¿Por qué? De no ser así ¿Cómo cree usted que debiera estar estructurado? ¿Por qué?

Haber, el tema de la comunicación ese es el gran problema que tiene la Corporación por el tema de las distancias. Básicamente porque somos una institución que si bien tiene un buen posicionamiento a nivel nacional, hablo por la región metropolitana ya que estamos en todas las comunas, una de las cosas que se ha hecho más difícil es el tema de la comunicación. Sin embargo, creo que se han hecho varias intervenciones con el objeto de mejorar ésta, como el tema de Internet que nos permite comunicarnos por correo electrónico y se esta trabajando también harto en políticas comunicacionales tanto al exterior con trabajo periodístico, entonces creo que estamos bien encaminados aun cuando creo que nos falta mucho por hacer.

¿Cree usted que es adecuado para el buen funcionamiento del servicio que la actual de división de cargos? ¿Por qué? De no ser así ¿Cómo cree usted que debiera estar estructurado?

Si, yo creo que la división de cargos no es el tema, tal vez hacia arriba seria mejor que hubiese una dirección nacional y que no fuese por regiones, porque eso tiene hartas dificultades cuando tu requieres relacionarte con otras regiones, quieres hacer más fidedigna la atención de un usuario, una de las grandes trabas es que seamos instituciones a nivel regional y no nacional. Entonces, yo creo que hacia arriba habría que hacer una modificación para el tema de unificar la forma de trabajo a nivel de todo el país.

Profesionalización

¿Qué ventajas o desventajas cree usted que tiene esta política? De no estar de acuerdo con esta política ¿Qué propone usted en reemplazo de la figura del postulante?

No, la verdad es que yo lo veo bastante. Haber, ventaja podría ser que tenemos una gran fuerza de trabajo de muy bajo costo o de nulo costo, pero la verdad creo que no es bueno para una institución como imagen positiva que personas no profesionales presten un servicio tan delicado y sensible como es el patrocinio judicial, y en sentido creo que también vamos súper bien orientados en el sentido que sean profesionales los que presten el servicio y los postulantes tengan un rol más bien de asistencia. Como también esta muy bien el hecho de que estamos firmando convenios con otras instituciones, Ministerio Público y Defensoría, que va a permitir que estos postulantes puedan diversificar sus opciones al momento de hacer su práctica profesional.

Tomando en consideración que la práctica profesional es gratuita ¿Cree usted que es viable financieramente la supresión de la figura del postulante?

O sea, la supresión no creo que sea necesaria. Yo creo que es importante dar un espacio a los egresados de derecho para que puedan hacer su práctica profesional en instituciones públicas, porque si fuera en una institución privada, también esta el tema del gremio de abogados y creo que no sería tan positivo, pero creo que el rol de ellos no debería ser tan protagónico como hasta la fecha, sino más bien asistencial.

Administración

¿Conoce usted quién es el responsable del sistema de asistencia jurídica?

El responsable es el Ministerio de Justicia, quien esta a cargo del tema.

¿Está usted de acuerdo con que parte del sistema sea licitado?

Yo creo que no, porque se supone que hasta el momento existe esta institución y creo que hay que aprovechar la experiencia que tienen éstos; y licitar el tema daría poca continuidad, porque van cambiando los actores que van participando en el tema, y creo que ellos podrían cambiar los objetivos e intereses y perdería el sentido.

¿Cree usted que esto va a cambiar la relación que el sistema tiene con los usuarios?
¿Cómo?

Si, yo creo que si. Habría un cambio en la percepción ya que la entrega del servicio se estaría dando por una institución privada y no pública, con todo lo que ello significa.

¿Cuál sería la incidencia para la planta estable de funcionarios? ¿Por qué?

Si, yo creo que si. Si yo creo que si, en el sentido que obviamente disminuiría la planta funcionaria.

Usuarios

¿Qué percepción cree usted tienen los usuarios respecto de la calidad del servicio que entrega la Corporación de Asistencia Judicial?

Yo creo que va en ascenso. Si bien creo que estábamos en muy mal pie en el sentido que, yo creo más que nada por desconocimiento, porque uno ve a nivel interno de las unidades de atención que efectivamente hay un agradecimiento de muchas personas que quedan satisfechas con el servicio que la Corporación les presta, pero es tan fuerte este tema que los postulantes se vayan cada seis meses, que la rotación afecta incluso en los buenos resultados. Yo creo que la gran falencia en el tema de los postulantes era la rotación, pero al momento de eliminarse creo que los usuarios se dan cuenta que la Corporación tiene excelentes resultados. Se está haciendo un manejo comunicacional importante, que va a

permitir saber a la gente que nosotros tenemos excelentes resultados, o sea, como terminan nuestros juicios favorables en más de un cincuenta por ciento, incluso en materia en cumplimiento. Entonces si uno ve las cifras se da cuenta que es un buen servicio, pero que en materia de política comunicacional se manejaba eso por los usuarios, pero vamos camino a ello.

¿Qué aspectos cree usted que debieran mejorar en relación a aquello?

Se responde en la pregunta anterior.

Suponiendo que la entrega del servicio se realizará por un funcionario perteneciente a la planta profesional ¿Cree usted que la supresión de la figura del postulante haga que el usuario tenga una percepción de mejor calidad?

Si, cien por ciento. Porque yo que he participado en varios concejos municipales y que uno percibe ahí reclamos y todo eso. El único reclamo prácticamente en la Corporación es la excesiva rotación, ellos dicen de los abogados, porque perciben que la persona que les presta el servicio es un profesional. Entonces, a ellos les molesta mucho, pero si ahora uno les dice que va a ser un funcionario de planta el que les va a otorgar el servicio, la verdad que ellos encuentran extraordinaria la iniciativa.

Participación

Respecto de los usuarios ¿Cuál cree usted que sería el grado de empoderamiento que deberían tener? ¿De qué forma usted cree usted que esto se puede lograr?

Yo creo que, no estoy muy de acuerdo con una política muy asistencialista, creo que deben tener un rol mucho más activo, y la política comunicacional de gobierno a permitido que la gente conozca mucho más sus derechos, y uno se da cuenta que los usuarios conocen bastante bien que les corresponde y que no les corresponde y que exigir y que no.

Entonces, yo creo que ellos han avanzado harto en ese sentido apoyado por los medios de comunicación.

Reforma

¿Qué sabe usted del Proyecto de Ley que crea el Sistema Nacional de Asistencia Jurídica?

Bueno se que eso sigue conversando bastante, se esta dando vuelta. Pero yo creo que en forma previa se va a tener que definir que va a pasar con algunas materias, por ejemplo, ahora el tema laboral esta bastante peleado, porque la defensoría penal se quiere hacer cargo del tema laboral, ni siquiera sabemos si vamos a poder seguir con el tema laboral. Como te digo, como que encuentro que estamos luchando mucho, y en la medida que nosotros nos podamos asignar el tema laboral y continuar con el de familia va a ser cada vez más viable que ese tema se haga realidad.

¿Qué transformaciones cree usted que involucrara esta reforma en relación a los funcionarios?

No, creo que sería súper positivo. Ese proyecto lo primero que contemplaba era hacer un servicio a nivel nacional, que yo te decía que era una de las grandes falencias que existía a nivel de estructura, en ese sentido un organismo que va a poder brindar un servicio a nivel nacional, y yo creo que ese sólo hecho y de ahí todo lo que pueda acarrear va a ser beneficioso, o sea, va a ser muy bueno para los funcionarios en el servicio que van a brindar, como yo creo incluso en el tema remuneracional.

¿Qué transformaciones cree usted que involucrara esta reforma en relación a los usuarios del sistema?

Obviamente que ellos van a recibir un mejor servicio, porque al tener mejores profesionales, mejor remunerados, incluso tal vez mejor capacitados y tan potente como ser un organismo a nivel nacional. Obviamente que el servicio va a mejorar y los usuarios van a recibir un servicio de mayor calidad.

Desde la perspectiva de los ejes de calidad, participación e innovación como pilares sustentadores de la reforma ¿Qué aspectos positivos y negativos le ve usted a ésta?

La calidad me parece indispensable, en el sentido que yo creo que si algo ha ido trabajando fuertemente la Corporación ha sido la calidad, por eso nuestro norte de la profesionalización. La participación, yo creo que eso es esencial, porque como yo te decía creo que no es bueno una política asistencialista, y es muy positivo que el usuario sea participe de toda la situación que le esta afectando. La innovación, bueno esa por verse, pero me parece súper bien en la medida que se vayan probando nuevas formas que vayan beneficiando al usuario, principalmente va a ser un excelente eje y es algo que no puede dejarse de lado.

¿Cree usted que hay alguna relación entre esta reforma y las reformas al procedimiento penal, de familia y la inminente reforma laboral? ¿Cuál o Cuáles serían estas?

O sea, el tema de penal fue como un golpe de electricidad que sirvió para darse cuenta que se podían hacer muchas cosas en el área judicial que estaban muy muertas, piensan que habían reformas muy antiquísimas y temas que ni se habían tocado. Y obviamente que eso fue el pie inicial para una serie de transformaciones que se han ido produciendo, como en el tema de familia, laboral y obviamente que va a seguir con el cuento civil y así sucesivamente.

¿Cree usted que en el escenario actual es pertinente y viable esta reforma?

Si, si de todas maneras. Porque, por lo mismo, yo creo que a partir del tema penal se han iniciado toda una serie de reformas que tienen que venir y sino te quedas fuera del sistema. Hay que ir de acuerdo a los cambios que han ido ocurriendo.

¿Usted ha tenido algún tipo de participación en la formulación de la nueva política? De no ser así ¿En que podría aportar que los funcionarios de la Corporación de Asistencia Judicial tengan alguna participación?

Inicialmente, en su génesis en lo que fueron las primeras conversaciones. Justamente lo que fue ver la posibilidad de mantener la regionalización o seguir con un sistema nacional, y obviamente lo que fue muy potente fue el de hacer un servicio público en definitiva, y el dejar ser híbridos y tratar de hacer un servicio a nivel nacional, pero de ahí las que han trabajado activamente han sido las asociaciones.

En el diseño, yo creo que la experiencia. Bueno, yo me mantengo en comunicación muy cercana con los actores que están participando en el tema del proyecto, solicitando información y en ese sentido yo siempre trato de aportar ideas de acuerdo con los temas que se están conversando, o sea, la dotación de unidades operativas, de la estructura, de las materias que deberíamos ver, de la licitación, y en cada uno de esos temas yo siempre he tenido un rol activo en cada uno de los temas que se están trabajando por los actores.

Desde su visión ¿Qué aspectos son fundamentales incluir en el diseño del nuevo sistema?

Bueno, el patrocinio y judicial y la orientación e información que yo creo que son las dos líneas más potentes que tiene la Corporación.

De acuerdo a lo que usted conoce del actual sistema Corporación de Asistencia Judicial ¿Esta usted de acuerdo en que se cree una nueva institucionalidad o solamente bastaría con reformar la institucionalidad vigente?

No bueno yo creo, a ver a mi me dio mucha en una oportunidad cuando supe que el tema de la defensoría se haya pensado en la Corporación, y que por un tema de no ponerse de acuerdo las distintas Corporaciones regionales no se pudo llevar adelante, y se creo un nuevo sistema. Yo creo que pierde toda la experiencia que puede tener una institución como esta, porque en la medida que se aproveche esto y se reoriente en la forma adecuada puede ser mucho más potente que una institución nueva, con personas nuevas que no tienen ninguna experiencia en el tema de la realidad de la asistencia jurídica.

Pauta de entrevista para los funcionarios de la CAJ RM
Coordinador Técnico Zonal Sur Costa

Organización

¿Cree usted que es adecuada la actual estructura organizacional del servicio, en relación con los canales de comunicación y a la posición del funcionario frente a la jefatura?
¿Por qué? De no ser así ¿Cómo cree usted que debiera estar estructurado? ¿Por qué?

Depende. En relación al área de trabajo esta bien organizada, en relación a todo lo que tenga que ver con funciones laborales. Ahora, en relación a la organización del personal y a la comunicación de otro tipo de información yo creo que estamos demasiado débiles en el sentido de que como funcionarios muchas veces estamos lejos de saber lo que realmente esta pasando a nivel organizacional, estamos demasiado desprotegidos en los temas laborales y en los cambios organizaciones que generalmente se están haciendo en la Corporación, sobretodo cuando se trata en la postulación a los cargos, los cuales no siempre dicen relación con las competencias profesionales. No siendo valorados como profesionales.

Creo como estructura jerárquica esta bien organizado, pero creo que esa estructura debiera estar más cercana hacia los funcionarios, preocupándose que los funcionarios tengan las condiciones necesarias para desempeñar su trabajo.

¿Cree usted que es adecuado para el buen funcionamiento del servicio que la actual de división de cargos? ¿Por qué? De no ser así ¿Cómo cree usted que debiera estar estructurado?

Yo creo que es adecuada, pero encuentro que debería haber más funcionarios cumpliendo ese cargo, por ejemplo, no sólo un abogado y asistente social por Consultorio, porque la cantidad de funcionarios no es suficiente para la cantidad de usuarios que se tiene.

Profesionalización

¿Qué ventajas o desventajas cree usted que tiene esta política? De no estar de acuerdo con esta política ¿Qué propone usted en reemplazo de la figura del postulante?

Encuentro que por lo general los postulantes no cumplen las funciones a las cuales están destinados, siento que los postulantes no toman en serio su práctica. Ellos demuestran que no les interesa la práctica ni el trabajo. Son muy pocos los postulantes que realmente se comprometen con la función que están cumpliendo, lo que queda en evidencia al momento de evaluarles su práctica. Por lo que siento que están saliendo abogados mediocres, incapacitados para hacer una atención de público, con ninguna condición de profesionales para el área humanista.

Yo no propongo eliminar al postulante, pero si propongo que sean menos los postulantes y más los abogados contratados. O sea, que un postulante obtenga su título como corresponda con el esfuerzo y los conocimientos que tiene que tener y lamentablemente el tipo de postulantes que hay ahora no favorecen al usuario, por lo que hay que tener son más funcionarios contratados que den un servicio como corresponde.

Tomando en consideración que la práctica profesional es gratuita ¿Cree usted que es viable financieramente la supresión de la figura del postulante?

Si, yo siento que es viable contratar más abogados. O sea, con un abogado más nosotros podemos reemplazar a cinco postulantes.

Administración

¿Conoce usted quién es el responsable del sistema de asistencia jurídica?

El Ministerio de Justicia.

¿Está usted de acuerdo con que parte del sistema sea licitado?

Si, yo creo que le daríamos más profesionalismo al sistema y habría más gente comprometida por la causa de la Corporación. Así, el sueldo dependería del servicio que estamos generando.

¿Cree usted que esto va a cambiar la relación que el sistema tiene con los usuarios?
¿Cómo?

Si, porque los que realmente conocen el sistema son los profesionales que lo entregan y si entregamos un mal servicio perdemos junto con el usuario.

¿Cuál sería la incidencia para la planta estable de funcionarios? ¿Por qué?

Mucho, porque realmente se sabría la productividad de los funcionarios que entregan el servicio. Pero tengo la salvedad de que debería ser un sistema licitado realmente controlado por el Ministerio de Justicia y otros organismos encargado, en cuento al compromiso y al grado de capacitación de la gente que van a contratar.

Usuarios

¿Qué percepción cree usted tienen los usuarios respecto de la calidad del servicio que entrega la Corporación de Asistencia Judicial?

Hay usuarios que tienen una buena percepción de nosotros como Corporación, pero más que nosotros como Corporación de nosotros como profesionales. La gente tiene una buena relación con los funcionarios, pero cuando enfocamos a todos estos funcionarios en una institución tenemos fama de mediocres. Sin embargo, siento que es valorada la percepción que tienen los usuarios de los abogados y asistentes sociales.

¿Qué aspectos cree usted que debieran mejorar en relación a aquello?

Yo creo que nos falta personal, creo deberíamos darle una mejor calidad al servicio tendiendo a más personal que estuviese más tiempo dedicado al servicio y a las causas de las personal.

Suponiendo que la entrega del servicio se realizará por un funcionario perteneciente a la planta profesional ¿Cree usted que la supresión de la figura del postulante haga que el usuario tenga una percepción de mejor calidad?

Si y se ha notado. Sobretudo con el área de familia con la que se elimina un poco la figura del postulante. Se nota que la gente tiene un mayor compromiso con sus causas. Se nota que la gente se siente más acompañada y apoyada. Pero creo que si los postulantes se comprometieran verdaderamente también habría la misma percepción desde los usuarios y no sería necesario reemplazarlos.

Participación

Respecto de los usuarios ¿Cuál cree usted que sería el grado de empoderamiento que deberían tener? ¿De qué forma usted cree que esto se puede lograr?

El total. Los usuarios debiesen comprometerse y empoderarse con su causa desde el principio, y para que eso suceda necesitamos profesionales que comprometan a la gente.

Reforma

¿Qué sabe usted del Proyecto de Ley que crea el Sistema Nacional de Asistencia Jurídica?

Se que existe un proyecto que quiere cambiar el sistema de asistencia jurídica y se que ese.

¿Qué transformaciones cree usted que involucrara esta reforma en relación a los funcionarios?

Se que pretende eliminar a los funcionarios que actualmente se desempeñan en la Corporación. Por lo que encuentro que nuestra calidad de profesionales y funcionarios no es para nada valorada.

¿Qué transformaciones cree usted que involucrara esta reforma en relación a los usuarios del sistema?

No se si sería más rápido, porque la rapidez no depende de la Corporación, sino más que nada del sistema de tribunales. Yo creo que debiese empoderar más al usuario.

Desde la perspectiva de los ejes de calidad, participación e innovación como pilares sustentadores de la reforma ¿Qué aspectos positivos y negativos le ve usted a ésta?

En cuanto a calidad necesitamos un apoyo institucional mayor, me refiero al respaldo que una institución le da a su funcionario. En cuanto a la innovación, deberíamos innovar en tener redes e infraestructuras de información y sistemas de recolección de información. Y en cuanto a la participación, esta reforma debería comprender mucho más al usuario en la temática que se va a trabajar.

¿Cree usted que hay alguna relación entre esta reforma y las reformas al procedimiento penal, de familia y la inminente reforma laboral? ¿Cuál o Cuáles serían estas?

No lo tienen, pero deberían tenerlo. De hecho la Corporación no ha sido considerada en ninguna reforma que se ha hecho hasta ahora, y creo que la Corporación y sus funcionarios deberían ser considerados para realmente salvaguardar lo positivo y eliminar lo negativo para esta reforma.

¿Cree usted que en el escenario actual es pertinente y viable esta reforma?

Actualmente viable no. Creo que todavía hace falta un cambio de mentalidad en los mandos altos, o sea, estamos muy acostumbrados en que nuestros superiores piensen en la imagen que van a dar hacia fuera, más que preocuparse y reforzar a la gente que estamos dentro del sistema. Viable no la veo, porque financieramente cuesta mucho un tipo de reforma como esta.

¿Usted ha tenido algún tipo de participación en la formulación de la nueva política? De no ser así ¿En que podría aportar que los funcionarios de la Corporación de Asistencia Judicial tengan alguna participación?

No. Creo que la reforma debería hacer mucho más participé a sus funcionarios en los cambios que vienen, porque finalmente somos nosotros los ejecutores de los cambios que se van a realizar, somos nosotros los que tenemos la experiencia en la práctica. Encuentro que no ha habido un profesionalismo de las autoridades de informarnos de pedirnos nuestra opinión, y de considerarnos que somos valiosos para esta reforma.

Pienso que la experiencia de los funcionarios facilitaría un nuevo sistema y al hacer nueva institucionalidad significaría reeducar a nuevos funcionarios y se perdería un cúmulo de conocimiento necesario para hacer un nuevo sistema eficaz y eficiente, que podría hacerlo ahora, si realmente se tomará en cuenta el valor del profesional que esta trabajando hoy en día. Los funcionarios somos los más capacitados para decir lo que esta mal y que esta bien.

Desde su visión ¿Qué aspectos son fundamentales incluir en el diseño del nuevo sistema?

Fundamental, el compromiso con el sistema. Pero que sea un compromiso integral que incluya otras instituciones que tengan que ver en el tema judicial. E insisto en el tema de la profesionalización del sistema.

De acuerdo a lo que usted conoce del actual sistema Corporación de Asistencia Judicial ¿Esta usted de acuerdo en que se cree una nueva institucionalidad o solamente bastaría con reformar la institucionalidad vigente?

Pienso que no hay que hacer un nuevo sistema. Cualquier sistema que se invente con las bases que tenemos y con las institucionalidades que tenemos no va a resultar. Hay que tomar el conocimiento, sistematizar lo que tenemos, reforzar lo que esta bien, reformar lo

que no va por buen camino, preocuparnos de rescatar todo lo que se ha hecho hasta ahora, porque si lo perdemos va a partir un nuevo sistema que se va a encontrar con las mismas dificultades que ya nosotros hemos superado.

**Pauta de entrevista para los funcionarios de la CAJ RM
Coordinadora Administrativa y Financiera Zonal Sur Costa**

Organización

¿Cree usted que es adecuada la actual estructura organizacional del servicio, en relación con los canales de comunicación y a la posición del funcionario frente a la jefatura?
¿Por qué? De no ser así ¿Cómo cree usted que debiera estar estructurado? ¿Por qué?

Bueno en la dirección general digamos se divide en organizaciones zonales. La organización que esta dentro de la organización zonal me parece óptima, óptima y todas las labores que se ejecutan, se ejecutan en una sola línea con intervención de todos los actores, pero desde la dirección general ahí tengo mis resquemores, porque es muy difícil la comunicación un poco por la lejanía, porque hay mucha rotación de funcionarios. El cargo de subdirector administrativo se ha elegido varias veces y ahí esta complicada la cosa desde la dirección general, desde la dirección zonal no tengo nada que decir.

Encuentro que hay que reordenar un poco las tareas, yo te hablo de la parte administrativa. La subdirección técnica no se como funciona. Pero la dirección administrativa están un poco confundidas las tareas, duplicadas, varias personas hacen lo mismo. No hay canales de comunicación formales cada cierto tiempo, que tengamos una reunión mensual, semestral o trimestral; esas posturas no existen. En esa parte habría un poco que ordenarse.

¿Cree usted que es adecuado para el buen funcionamiento del servicio que la actual de división de cargos? ¿Por qué? De no ser así ¿Cómo cree usted que debiera estar estructurado?

Debería haber otra división de cargos. Hay gente en la subdirección administrativa que profesionalmente o que por la profesión que tienen no son aptas para el cargo. Es así, por ejemplo, que en el cargo de subdirector administrativo hay una asistente social, entonces ese es un ejemplo.

Profesionalización

¿Qué ventajas o desventajas cree usted que tiene esta política? De no estar de acuerdo con esta política ¿Qué propone usted en reemplazo de la figura del postulante?

Ventajas, siento que el postulante tiene mucho ánimo, su juventud lo ayuda mucho en la atención al público, no está envejecido por el sistema, pero por otra parte, le falta la parte profesional, le falta la parte técnica del asunto y bueno la alta rotación de los postulantes definitivamente va en perjuicio de las personas que son atendidas por ellos.

Bueno en este último se está profesionalizando el área de familia y me parece que ha ido súper bien. Cuando a la gente se le explica que ya va a ser atendida por un profesional les parece excelente.

Tomando en consideración que la práctica profesional es gratuita ¿Cree usted que es viable financieramente la supresión de la figura del postulante?

No creo que sea viable eliminar la figura del postulante. Yo creo que esto se sustentaba específicamente porque los postulantes son gratuitos. Ahora yo propondría no eliminar el asunto del postulante, pero sí que apareciera como un asistente.

Administración

¿Conoce usted quién es el responsable del sistema de asistencia jurídica?

Desde Ministerio de Justicia.

¿Está usted de acuerdo con que parte del sistema sea licitado?

No me gusta cuando se licitan las cosas. Si lo que me parece una gran oportunidad es que la Corporación fuera parte de licitaciones eternas, o sea, que nosotros licitáramos algunas áreas que están provocando mayor perjuicio, por ejemplo, el área administrativa, desarrollo de personas, en ese sentido soy partidaria.

¿Cree usted que esto va a cambiar la relación que el sistema tiene con los usuarios?

¿Cómo?

Como dije no me imagino licitando el área judicial, porque lo que no habría incidencia en el usuario.

¿Cuál sería la incidencia para la planta estable de funcionarios? ¿Por qué?

No me imagino licitando la parte judicial. Si el área administrativa, que yo siempre he visto como dos áreas que no han podido complementarse al cien por ciento.

Usuarios

¿Qué percepción cree usted tienen los usuarios respecto de la calidad del servicio que entrega la Corporación de Asistencia Judicial?

Yo tengo poca comunicación con el usuario. Si te puedo decirte de la estadística que yo manejo, tendrán que estar más satisfechos si cada vez hay mejores resultados eso si que lo se. En la dirección zonal sur costa, en los registros estadísticos que tiene las causas terminadas favorablemente va en aumento ese porcentaje, entonces me imagino que el usuario esta más satisfecho con ese tipo de respuesta.

¿Qué aspectos cree usted que debieran mejorar en relación a aquello?

Bueno mejorar la infraestructura, hay lugares donde se atiende en donde no hay un techo para cobijar a la persona que llega, medios informáticos, no hay las tecnologías necesarias para que el funcionamiento y la atención al usuario sea de las mejores.

Suponiendo que la entrega del servicio se realizará por un funcionario perteneciente a la planta profesional ¿Cree usted que la supresión de la figura del postulante haga que el usuario tenga una percepción de mejor calidad?

Bueno eso si que yo ya lo he visto. Por ejemplo, cuando lo nombramos en los concejos municipales lo de la profesionalización en el área de familia, bueno todos los alcaldes y todos los concejales están súper de acuerdo con eso.

Participación

Respecto de los usuarios ¿Cuál cree usted que sería el grado de empoderamiento que deberían tener? ¿De qué forma usted cree usted que esto se puede lograr?

Claro, también tienen responsabilidad de que sus causas no lleguen a acuerdo o que no se sigan adelante. También hay muchas canceladas, abandonadas, en ese sentido tienen una alta participación. Ahora como comprometerse más, yo creo que el compromiso siempre va a ir de la mano en lo que se le entrega al usuario y si lo que se le entrega es una atención profesionalizada, si ve que lo están atendiendo con importancia él también va a entregar todo lo que le están pidiendo.

Reforma

¿Qué sabe usted del Proyecto de Ley que crea el Sistema Nacional de Asistencia Jurídica?

Muy poco se. No podría responder nada porque en realidad no sé.

¿Qué transformaciones cree usted que involucrara esta reforma en relación a los funcionarios?

Pregunta no se realiza debido a respuesta anterior.

¿Qué transformaciones cree usted que involucrara esta reforma en relación a los usuarios del sistema?

Pregunta no se realiza debido a respuesta anterior.

Desde la perspectiva de los ejes de calidad, participación e innovación como pilares sustentadores de la reforma ¿Qué aspectos positivos y negativos le ve usted a ésta?

Calidad, siempre se puede mejorar en calidad. La participación, desde parte del patrocinado eso viene de la mano, porque si hay una mayor profesionalización también va a haber una mayor participación por parte del usuario. La innovación, ese es el pilar fundamental, que se vea como se está atendiendo, que hayan directrices bien dirigidas a la gente que necesita saber, que se renueva toda la infraestructura, que la gente pueda contar con computadores, con impresoras; eso es fundamental.

¿Cree usted que hay alguna relación entre esta reforma y las reformas al procedimiento penal, de familia y la inminente reforma laboral? ¿Cuál o Cuáles serían estas?

Es que no se pensó en eso, porque se reformo el sistema penal y no se pensó en la asistencia gratuita penal; después se reformo la parte de familia y no se pensó en la asistencia gratuita en familia. Tiene que haber una relación y tiene que incorporarse el tema de la asistencia gratuita en las otras reformas.

¿Cree usted que en el escenario actual es pertinente y viable esta reforma?

Si, de todas formas. Esto para que no muera vamos a tener que hacer algo, sino va a empezar a morir.

¿Usted ha tenido algún tipo de participación en la formulación de la nueva política? De no ser así ¿En que podría aportar que los funcionarios de la Corporación de Asistencia Judicial tengan alguna participación?

No. Yo creo que lo poco que he visto en un trabajo en equipo multidisciplinario, entonces eso falta y eso es lo que me gustaría que se viera, desde distintos puntos de vista. Piensa que en la asistencia jurídica solamente un abogado pueda dar un punto de vista exacto,

pero pensar en la parte administrativa, de hecho no hay ningún ingeniero, yo soy la única ingeniero que trabaja en la Corporación.

Desde su visión ¿Qué aspectos son fundamentales incluir en el diseño del nuevo sistema?

Presupuesto adecuado, o sea, dentro de todos los ámbitos y de todas las materias. De repente, por ejemplo, dicen contratemos más gente y se entrega la plata para contratar más gente, pero esa gente tiene que trabajar en un escritorio, tiene que tener un espacio, una impresora y eso no se ha tomado en cuenta.

De acuerdo a lo que usted conoce del actual sistema Corporación de Asistencia Judicial ¿Esta usted de acuerdo en que se cree una nueva institucionalidad o solamente bastaría con reformar la institucionalidad vigente?

Yo creo que bastaría con modernizar a la Corporación, porque he visto la voluntad de las partes y de toda la cabeza de la Corporación, he visto una voluntad de hacer mejor las cosas. Y he visto como nunca que se están haciendo mejor las cosas y se está innovando. Si pienso que nos pilló el tren y que vamos muy atrasados con respecto a lo que deberíamos haber hecho mucho antes.

**Pauta de entrevista para diseñadores del Proyecto de Ley
Asesora Jurídica del Departamento de Asistencia Jurídica
Ministerio de Justicia**

Organización

¿Cree usted que es adecuada la actual estructura organizacional de la Corporación de Asistencia Judicial RM? De no ser así ¿Cómo cree usted que debiera estar estructurado?

No. Justamente porque creo que no es la estructura adecuado, es que estamos proponiendo un servicio nacional de asistencia jurídica, no me acuerdo bien cual es el nombre específico que tiene, pero nosotros creemos que debe ser un organismo nacional. Esto por que, para que exista uniformidad en la entrega de las prestaciones, porque si bien es cierto que las Corporaciones de Asistencia Judicial hoy en día tienen un éxito bastante grande en los juicios que tramita, sin referirme a toda la otra parte que es la orientación e información, la resolución alternativa de conflictos, pero con respecto de los juicios tienen un resultado, según un estudio de Francisco Tapia, muy similar al que obtienen los particulares. No obstante lo cual la percepción del público no es buena. Entonces, uno se pregunta por qué si los resultados son buenos la percepción no es buena, y ahí existe un factor, que si bien es cierto que para las Corporaciones es de un apoyo bastante grande que es el trabajo del postulante, el usuario por el hecho de ver que cada seis meses le cambian lo que ellos llaman su abogado, les da una percepción de un servicio no óptimo, no como debería ser. Además, esto sumado al diferente trato que se le da desde las regiones, porque nosotros estamos separados en cuatro Corporaciones de Asistencia Judicial que cada una se rige independiente. Entonces, nosotros creemos que es mucho más efectivo y eficiente que exista un servicio nacional que a través de todo el país por medio de direcciones regionales, para no entrabar la parte administrativa obviamente, pero que preste un servicio para todo el país.

¿Cree usted que es adecuado para el buen funcionamiento de la Corporación de Asistencia Judicial RM que la actual de división de cargos? De no ser así ¿Cómo cree usted que debiera estar estructurado?

En primer lugar, nosotros estamos luchando por un servicio profesionalizado. Que si bien es cierto tenga el apoyo de los postulantes, porque es una misión que no podemos olvidar que la ley le entrega a el. Nosotros queremos que sea un servicio profesional, o sea, profesionalizado, o sea, que el propio profesional, el abogado, sea quien tenga la entrevista y todo con el patrocinado. Yo creo que cada día más se está tendiendo, con respecto a tu pregunta en específico, cada día más se esta tendiendo a la integralidad de la atención y si bien es cierto tenemos psicólogos, son pocos os que hay, porque habría que hacer un estudio serie en todas las cuestiones, como la solución colaborativa de conflictos, por ejemplo. Debería haber una apoyo más grande de psicólogos.

Profesionalización

¿Qué ventajas o desventajas cree usted que tiene esta política? De no estar de acuerdo con esta política ¿Qué propone usted en reemplazo de la figura del postulante?

Bueno la ventaja que tiene es que es un servicio barato, porque los postulantes entregan su servicio gratuitamente. Pero la desventaja como te digo es justamente que cambiarle periódicamente la cara visible de la atención al usuario da la percepción de un servicio no eficiente o eficaz, por eso creo que debe existir una inmediatez en la atención profesional, o sea, alguien que supervise directamente la entrega del servicio.

Ahora si tu me preguntas, yo soy partidaria de que la práctica debería ser una función de las universidades y debería prestarse en las Universidades y formas parte de la malla curricular o las Universidades podrían delegar en las Corporaciones, pero deberían pagar por este servicio, porque hoy en día desde el punto de vista del profesional que está haciendo la práctica hay muchas criticas, que ni siquiera tienen costos para la colación. Pero en cambio, si fuera parte de la malla curricular y perteneciera a la Universidad y

todo, pasaría lo mismo que pasa en otras carreras, por ejemplo en ingeniera, que cuando están haciendo su tesis continúan pagando matrícula y pagan una mensualidad que no es la misma, pero forma parte y está institucionalizado. Entonces, yo creo que eso debería formar parte de la malla curricular de la Universidad.

Tomando en consideración que la práctica profesional es gratuita ¿Cree usted que es viable financieramente la supresión o disminución de la figura del postulante?

Nosotros estamos planteando en el nuevo sistema que exista la profesionalización, que tiene un costo más alto, pero vale la pena. El servicio debería ser profesionalizado. Debería ser un costo que la sociedad debería asumir.

Administración

¿Cuál es la relación del Departamento de Asistencia Jurídica del Ministerio de Justicia con la Corporación de Asistencia Judicial RM?

Bueno el Departamento de Asistencia Jurídica hoy en día va mucho más allá de las Corporaciones. Nosotros en este momento tenemos relaciones con todos los actores que tienen que ver con el acceso a la justicia. Y es así como el año pasado conformamos la red de acceso a la justicia, la red nacional de acceso a la justicia, en la figuran todas las instituciones que tienen que ver con la entrega de cualquier prestación que tenga que ver con un mejoramiento del acceso a la justicia. Por eso te digo no solamente con la Corporación, pero el Departamento de Asistencia Jurídica tiene primera misión entregar las políticas. Nosotros nos reunimos periódicamente con las Corporaciones de Asistencia Judicial, planificamos juntos la actuación de cada año, vemos las prioridades que se van a tener, las énfasis que hay que dar y prestamos un apoyo técnico permanente.

¿Está usted de acuerdo con que parte del sistema sea licitado?

Si. Ahora no nos olvidemos que la entrega del servicio tiene bastantes líneas, no solamente la judicial. Entonces yo creo que si que no hay problema en licitar, siempre y cuando se tenga un control eficiente, o sea, exista un supervisión, porque no nos podemos olvidar que este es un servicio súper importante para la gente de escasos recursos, muy vulnerables que no tienen defensa, no en el sentido de defensa judicial, sino que no saben como enfrentarse a los profesionales. Entonces, tiene que ser como está planteado en el proyecto del nuevo sistema, un sistema con supervisión, con un equipo que tenga un control sobre las prestaciones que se entregan, sobre las platas que se cobran, de la calidad de la prestación entregada, etc. Pero si, yo creo que hay que licitar.

¿Cuál sería la incidencia para la planta estable de funcionarios de la Corporación de Asistencia Judicial RM? ¿Por qué?

No tendría porque afectarla, porque justamente está planteado de esta manera el nuevo sistema, el proyecto de ley del nuevo sistema, en que la planta –si no me engaña la memoria- incluso se amplía, no se disminuye. Y en ese nuevo sistema se está contemplando un porcentaje de licitación. Entonces, no tendría porque afectarlo.

Usuarios

¿Qué percepción cree usted tienen los usuarios respecto de la calidad del servicio que entrega la Corporación de Asistencia Judicial RM?

Ya me referí un poco anteriormente. Yo creo que ellos no lo ven como un servicio óptimo, pero aquí lo que pasa es que tenemos un poco de la idiosincrasia del chileno, que nosotros tenemos la tendencia a pensar que cuando los servicios son gratuitos no son buenos. Independiente de la calidad que ellos tengan. Porque si tu ves objetivamente, los resultados de la Corporación son buenos, en la parte de solución colaborativa de conflictos se llega a

un alto índice de acuerdos muy favorable a los usuarios. Entonces, por ahí va la pregunta de que en que estamos fallando, y yo creo que de repente existe falta de apoyo de los auxiliares de la administración de justicia, por ejemplo, receptores, notarios. Es ahí donde tenemos una dilación, porque si tú ves el otro sistema en los plazos de los servicios que dependen exclusivamente de los funcionarios de la Corporación están perfectamente dentro de las estadísticas de la atención privada también.

¿Qué aspectos cree usted que debieran mejorar en relación a aquello?

La profesionalización del servicio.

4. Suponiendo que la entrega del servicio se realizará por un funcionario perteneciente a la planta profesional ¿Cree usted que la supresión de la figura del postulante haga que el usuario tenga una percepción de mejor calidad?

Si el usuario ve continuidad, yo creo que si. Ahora como te digo, también tenemos que luchar en la medida de lo que sea posible, hacer más ágil las actividades en las que nosotros no tenemos ingerencia directa. Como en las notificaciones, entonces es ahí donde yo creo que también se debería trabajar. Yo creo que es importante hacer encuestas periódicas al usuario de cual es su percepción, y que es lo que él estima debería hacerse, porque muchas veces lo que nosotros pensamos no es lo mismo que lo que ellos piensan. Ahora si yo creo que cambiaría, porque muchas veces la gente alega en contra del servicio que se está entregando, porque desconoce los plazos. Por eso es de suma importancia hacerse un tiempo para explicarles que lo significa el proceso y las diferentes alternativas. Que si va a optar por una solución colaborativa de conflicto, quizás no va a obtener el cien por ciento de los que está pidiendo, pero va a ser mucho más rápido. Te lo digo, porque yo he trabajado mucho en terreno y muchas veces el usuario llega, piensa y cree que por el sólo hecho de firmar la demanda al día siguiente el juez va a darle lo que esta pidiendo, entonces, se necesita explicarle todas las etapas, hacerlo participar más activamente en el proceso. En la medida que él pueda participar más en su proceso y en la solución del

mismo, él va a poder entender las diferentes etapas y las dilaciones que puedan darse, y creo que cambiaría fuertemente la percepción del servicio entregado.

Participación

Respecto de los usuarios ¿Cuál cree usted que sería el grado de empoderamiento que deberían tener?

Total, o sea, yo creo que dependiendo de lo que nosotros como profesionales tenemos la obligación de involucrarlos y hacerlos participes en el proceso. El empoderamiento tiene que ser total, por ejemplo, tomar la decisión de la estrategia que se va a seguir, tomar la decisión en forma participativa, conversar con él, explicarle que es lo que se va a hacer. Entonces, pasamos de tener un usuario que sea objeto a un usuario sujeto, en el cual su participación va a ser interesante e importante.

Reforma

Desde su visión ¿Cuáles fueron los fundamentos y principios en los que se basó la formulación del Proyecto de Ley que crea el Sistema Nacional de Asistencia Jurídica?

Justamente hicimos lo que estamos conversando, o sea, un análisis de perfeccionamiento continuó para ver que es lo que necesitaba, que es lo que se requería para prestar un servicio, cual sería el ideal. El ideal, obviamente, no lo vamos a poder tener nunca, porque desde el momento que consideramos que vamos a tener el ideal y que no queremos perfeccionarlo para adelante nos estancamos, o sea, yo creo que todas las cosas son perfectibles, pero nosotros vimos como podría mejorarse con un criterio de realidad bien asentado, en consulta con las autoridades políticas que son las que determinan cual sería el mejor servicio. Entonces, está mirado desde la perspectiva de la obligación del Estado de entregar asistencia jurídica a la gente. Porque si tú ves la ley no sólo habla de gente vulnerable en el sentido económico, sino habla de la vulnerabilidad en un sentido amplio,

ya sea geográfica, porque la gente no tiene conocimiento. Entonces, en ese sentido se contrato en primera instancia una consultoría de una empresa –la Universidad Católica de Valparaíso- que fue la que apoyo en un sistema diferente del que ahora estamos planteando, porque obviamente por razones económicas y de énfasis político que se querían dar no se acogió ese proyecto. Por eso paso al Departamento de Asistencia Jurídica, donde nosotros que conocemos las realidades en terreno hemos adaptado esas reales necesidades de la sociedad, y se contemplaron las necesidades de todo el mundo, pero principalmente la del usuario.

¿Qué transformaciones cree usted que involucrara esta reforma en relación a los funcionarios de la Corporación de Asistencia Judicial RM?

Pregunta no se realiza debido a respuesta anterior.

¿Qué transformaciones cree usted que involucrara esta reforma en relación a los usuarios del sistema?

Pregunta no se realiza debido a respuesta anterior.

¿Cree usted que hay alguna relación entre esta reforma y las reformas al procedimiento penal, de familia y la inminente reforma laboral? ¿Cuál o Cuáles serían estas?

Haber yo creo que todo está dentro de u contexto de cambio de la sociedad. Entonces, tú no puedes plantear un proyecto sin ver todo lo que está pasando a tu alrededor, pero no es que haya sido producto de eso, pero si, cuando tienes nuevas instituciones y nuevas realidades están te van exigiendo actuaciones diferentes. Entonces, está dentro del contexto.

¿Cree usted que en el escenario actual es pertinente y viable esta reforma?

Yo creo que si, yo creo que si.

Desde su visión ¿Qué aspectos son fundamentales incluir en el diseño del nuevo sistema?

Si nos remitimos al proyecto de ley, ahí está contemplado todo. No podrías dejar fuera ninguna de las líneas de atención. O sea, pensar en un sistema de asistencia que solamente se dedique a la parte judicial sería empobrecer y volver a atrás mucho en la situación actual que tenemos. No podemos que Chile dentro de la América Latina es un referente para los otros países en cuanto al acceso a la justicia. Entonces, yo creo que habría que contemplar en primer lugar todas las líneas de atención, con fuerte índice en la participación del ciudadano, del usuario. Con una solución colaborativa fuerte y no solamente para descongestionar los tribunales, ese no es nuestro espíritu, porque no hay mejor solución en la cual tu participas porque tu conoces tu realidad. Entonces, por eso nosotros estamos impulsando mucho os foros de convivencia, y estamos con un proyecto en Alto Bío Bío para capacitar a líderes Pehuenches para solucionar sus problemas. Tener estándares de calidad, la mejora continua, o sea, estar continuamente cuestionándose que es lo que podría hacer mejor. Entones, todas las líneas son buenas, la orientación e información, porque nos hace tener un usuario con mayores conocimientos y que puede participar más activamente. La protección de las víctimas y no solamente de las de delitos violentos, porque nosotros vemos que, por ejemplo, en el sistema actual de la defensoría es el imputado quien tiene su defensa inmediatamente, pero el fiscal representa realmente los intereses de la víctima. Entonces, yo creo que no nos podemos olvidar de la víctima, del ámbito laboral. La defensa es muy diferente cuando tu le das todo estás líneas, que actualmente trabaja la corporación, pero tratando de potenciarlas lo máximo posible. Y yo creo que un servicio moderno y ágil no puede dejar fuera el servicio de licitación, que ha dado buenos resultados en la Defensoría y todo lo demás.

¿En que cree usted que podrían aportar los funcionarios de la Corporación de Asistencia Judicial RM en el diseño de un nuevo modelo de asistencia jurídica?

Tanto lo creemos, que esa pregunta me parece que está respondida, porque ellos participaron en las reuniones en las que se discutió todo el proceso. Se formaron distintas comisiones propuestas por los distintos funcionarios de las Corporaciones de Asistencia Judicial donde se trabajaron las temáticas y por eso te digo si. Los hechos demostraron que si son importantes y que pueden participar, porque son los que evidentemente los que conocen el sistema. Pero no nos podemos olvidar que la participación tiene que ser, o sea, nosotros tenemos que despojarnos de nuestras vestiduras para defender intereses particulares. Entonces, tenemos que ver lo que es bueno para el país y para la sociedad y para el usuario. Ese debe ser nuestro norte y en base a ello proponer un nuevo sistema, y es así como lo hicimos en realidad. El proyecto es fruto de la conversación con los funcionarios de las Corporaciones, con la sociedad completa, con FORJA, ProBono, de las Universidades, porque creemos que escuchar la opinión de todo el mundo es importante para este proyecto, nos involucra a todos.

**Pauta de entrevista para diseñadores del Proyecto de Ley
Asesora del Departamento de Asistencia Jurídica
Ministerio de Justicia**

Organización

¿Cree usted que es adecuada la actual estructura organizacional de la Corporación de Asistencia Judicial RM? De no ser así ¿Cómo cree usted que debiera estar estructurado?

No la verdad es que no es muy conveniente. El sistema de tener cuatro instituciones autónomas de alguna manera, dependientes técnica y financieramente del Ministerio de Justicia no es una estructura clara, ni para los funcionarios ni para la prestación del servicio.

¿Cree usted que es adecuado para el buen funcionamiento de la Corporación de Asistencia Judicial RM que la actual de división de cargos? De no ser así ¿Cómo cree usted que debiera estar estructurado?

La verdad que las Corporaciones son cuatro y jerárquicamente tienen estructuras bastante diversas. Si bien han homologado funciones, metas, funciones, estadísticas. Las estructuras sobre las cuales se sustentan en términos jerárquicos no siempre responden de manera adecuada a las necesidades del sistema.

Profesionalización

¿Qué ventajas o desventajas cree usted que tiene esta política? De no estar de acuerdo con esta política ¿Qué propone usted en reemplazo de la figura del postulante?

La verdad es que existe una ventaja que tiene que ver con la sensibilización de futuros profesionales y evidentemente el que puedan prestar un servicio que tenga que ver con parámetros de calidad. Muchas veces cuando se sale al ejercicio libre de la profesión de manera directa y no tienes un parangón y no tienes modelos a los cuales ceñirte, desde ese punto de vista es bueno que antes tengan un espacio de apresto para salir al mundo del trabajo. Sin embargo, estamos de acuerdo en que el sistema no puede sustentarse en su sola prestación en postulantes, que en algunas ocasiones ha ocurrido no es frecuente es lo que el Ministerio quiere evitar, pero no se puede desconocer la realidad, muchas veces estamos con mayor cantidad de postulantes que las deseables y con recurso profesional escaso para hacer una tutoría adecuada para la entrega de la prestación.

Tomando en consideración que la práctica profesional es gratuita ¿Cree usted que es viable financieramente la supresión o disminución de la figura del postulante?

Políticamente es una pregunta bastante compleja, porque la verdad que en términos ideales y en lo que pretende el nuevo sistema, por lo menos su propuesta, es que a través del Ministerio se logre la profesionalización del servicio, pero si presidir de los postulantes, ha sido una discusión larga en la que ha habido opiniones encontradas. En lo personal creo que prescindir de los postulantes es algo bastante difícil.

Administración

¿Cuál es la relación del Departamento de Asistencia Jurídica del Ministerio de Justicia con la Corporación de Asistencia Judicial RM?

El Departamento de Asistencia Jurídica tiene por misión coordinar la política pública de asistencia jurídica del país. Desde ese punto de vista, dicta todos los lineamientos técnicos que a los que las Corporaciones deben ceñirse, y además la controla financieramente en todo lo que corresponde a su gestión. Si bien éstas son autónomas en términos que su jerarquía no obedecen directamente a lo que dicta el Departamento, si en términos técnicos y financiero depende, porque igual se asemeja a una dependencia jerárquica.

¿Está usted de acuerdo con que parte del sistema sea licitado?

Ciertamente. Si, la licitación brinda bastante beneficios que a veces el sistema público no es capaz de proveer, y desde ese punto de vista genera una sana competencia, por lo menos lo que ha demostrado la experiencia de la Defensoría, que ha significado una mayor calidad y un menor uso de recursos al momento de otorgar la asistencia jurídica. El tema está que con los licitados es sumamente complejo trabajar las líneas extrajudiciales, pero desde lo judicial es posible obtener parámetros asemejables que permitan en definitiva pagar por prestaciones que son súper parametrizables y desde ese punto de vista no hay

problema y se optimizan recursos. Pero cuando hablamos de servicios extrajudiciales, como la orientación e información y la promoción y prevención desconocemos los resultados, porque no tenemos muchas experiencias licitadas en ese ámbito a las cuales ceñirnos.

¿Cuál sería la incidencia para la planta estable de funcionarios de la Corporación de Asistencia Judicial RM? ¿Por qué?

De ninguna manera. Como está presupuestado al menos en el Proyecto que se ha trabajado y socializado en el primer semestre de presente año, no habría disminución de planta funcionaria. Por el contrario, crecería en cuanto a horas y en número de profesionales. Tendríamos plantas a jornada completa y la licitación se vería por prioridad externa. En principio nosotros pensamos que la licitación pudiera cubrir el treinta por ciento de la asistencia jurídica y sólo en ciertas materias, evidentemente las que tengan tramitación oral que tienen un parámetro mucho más fácil de manejar. Por o tanto, van a haber materias que van a hacer de exclusiva responsabilidad del sistema. Además, el proyecto propone que el servicio se haga cargo de prestaciones que hoy en día el sistema no está abordando, como son las materias de policía local y como son el tema del querellante particular, que es un tema hoy día no resuelto.

Usuarios

¿Qué percepción cree usted tienen los usuarios respecto de la calidad del servicio que entrega la Corporación de Asistencia Judicial RM?

La verdad que es bastante variable, porque las cuatro Corporaciones tampoco son iguales en sus prestaciones. Sin bien es cierto que existen parámetros como estadísticas que las han asemejado el último tiempo y también informes de gestión que impiden de alguna manera que las funciones y labores de todos los funcionarios homologuen, no es así en la práctica. Hay Corporaciones que se encuentran muy arraigadas, muy bien legitimadas y

muy aceptadas por la comunidad y hay otras que lamentablemente por experiencias puntuales no han podido dar una atención como corresponde, o más bien, no ha tenido la capacidad para prestar toda la cobertura que se requiere. Entonces, es variable, yo no hablaría de una opinión uniforme de los usuarios, incluso a lo largo del país.

¿Qué aspectos cree usted que debieran mejorar en relación a aquello?

Primero el tema de la profesionalización del servicio, por lo menos a través del contacto de los abogados con los usuarios al menos dos meses, eso es lo que se ha propuesto desde el Ministerio. De manera que el usuario tenga claridad que su causa está siendo tramitada por un profesional, que tiene nombre y apellido, que tienen poder en las causas y por lo tanto en el peor de los eventos cuando el postulante tenga un desempeño no adecuado o mal evaluado. Ese funcionario es capaz de responder que es lo que está pasando y en definitiva lleva el control de esa tramitación.

Suponiendo que la entrega del servicio se realizará por un funcionario perteneciente a la planta profesional ¿Cree usted que la supresión de la figura del postulante haga que el usuario tenga una percepción de mejor calidad?

Ciertamente, ciertamente. Mejoraría muchísimo.

Participación

Respecto de los usuarios ¿cuál cree usted que sería el grado de empoderamiento que deberían tener?

La verdad lo que nosotros hemos propugnado desde el Programa de Asistencia Jurídica y de ahí en adelante. Es e empoderamiento no solamente en términos del conocimiento de sus derechos, sino también desde el ejercicio. Desde ese punto de vista, la labor de la Corporación en este ámbito no es solamente a prevenir conflictos, son a promover

derechos y promover el adecuado ejercicio, el buen uso del derecho, y desde ese punto de vista todas nuestras normas hoy en día están orientadas a que los ciudadanos sean los que ejerzan sus derechos de manera informada. Estamos hablando de juicios orales donde tienen el micrófono. Hoy día en familia, lamentablemente tuvimos un leve retroceso y vamos a tener comparecencia letrada, quizás en materias que eran muy complejas y que no tenían una preparación adecuada para abordarla y representarse adecuadamente. Pero hay otras en que donde no la vemos a tener y es ahí donde hay que poner hincapié, en materia de consumidores, en materias del trabajo, en posesiones efectivas, en el tema del arrendamiento. Entonces, justamente cuando el ciudadano se empodere no sólo estamos hablando que conozca y sepa, sino también sepa el como, no basta el que. Tiene que ver con el como.

Reforma

Desde su visión ¿Cuáles fueron los fundamentos y principios en los que se basó la formulación del Proyecto de Ley que crea el Sistema Nacional de Asistencia Jurídica?

Bastante. La verdad que iniciativas de este tipo se están presentando desde el año noventa y tres al Congreso y por lo tanto, ya tenemos una experiencia que nos ha permitido acercarnos a cuales son los pensamientos de los legisladores al respecto. Hubo primero la tendencia por regionalizar, luego una especie de archivo de ese proyecto el famoso CRAJ, y por lo tanto se vio que no era la línea seguir adelante aglutinando por regiones, sino más bien armar una estructura de carácter nacional. Eso tiene una serie de ventajas no sólo para el tema de la competencia, sino desde punto de vista de la obtención de recursos, el manejo de recursos, la aprobación de la política, como se aplica. Estamos hablando de los mismos criterios para todo el país. Además, el actual proyecto tuvo cinco estudios, tanto de percepción del usuario, de oferta de asistencia jurídica, de demanda de servicios de asistencia jurídica, de prestaciones en sectores vulnerables como son los microempresarios que no tienen acceso y que son personas que manejan recursos muchas veces mucho más precarios que los de sus propios trabajadores a quienes les deben pagar.

Fundamentalmente uno el que dio origen a la actual estructura y del cual se rescataron muchísimas cosas y que no contemplaba un modelo de externalización de servicios, que fue el del CEAL del año dos mil tres y dos mil cuatro que creo idealmente un servicio, en donde en Consultorios que tuvieran todo tipo de prestaciones, desde atención de las víctimas a la mediación, todo.

¿Qué transformaciones cree usted que involucrara esta reforma en relación a los funcionarios de la Corporación de Asistencia Judicial RM?

Haber, evidentemente no podemos seguir haciendo más de lo mismo si estamos en la misma estructura. Nuestro nicho estamos claros, es la asistencia jurídica y listo. Y por lo tanto la tramitación que reina en ese espacio es la tramitación judicial, pero yo creo que debería haber todavía una mayor apertura a las prestaciones extrajudiciales, lo que tiene que ver con el empoderamiento del usuario, con la orientación e información que realmente habilite al sujeto y que tenga que hacerse por profesionales que están capacitados para interactuar. Son personas que mechas veces no tienen la cultura de derechos que los funcionarios tienen, y desde ese punto de vista hay que adecuarlos en su lenguaje y hasta en la forma en como se recibe al usuario, y desde ese punto de vista yo creo que si hay algo que está faltando son herramientas que introduzcan calidad al servicio de asistencia jurídica. Estamos hablando de enfoque de género, estamos hablando de los enfoques que tiene el usuario, abrir el abanico de posibilidades que tiene y permitir que el opte cual es la solución socio-jurídica que el estima mas adecuada, son los tribunales o quizás no los son.

¿Qué transformaciones cree usted que involucrara esta reforma en relación a los usuarios del sistema?

Pregunta no se realiza debido a respuesta anterior.

¿Cree usted que hay alguna relación entre esta reforma y las reformas al procedimiento penal, de familia y la inminente reforma laboral? ¿Cuál o Cuáles serían estas?

Son reformas sustanciales, porque de alguna manera evidentemente si el procedimiento cambia para una misma tramitación que se ha estado implementando por décadas, el tipo de servicio se ve de todas maneras influidos. Eso implica que ciertamente la dinámica de trabajo, los tiempos de los abogados, a quien le van a prestar la atención, que es prioridad y que no, como se estructura en definitiva. Los horarios, sus funciones, sus responsabilidades también tienen que adecuarse.

¿Cree usted que en el escenario actual es pertinente y viable esta reforma?

Es absolutamente pertinente. Viable tiene que ver con las prioridades políticas del momento, y desde ese punto de vista como técnica me atrevería a decir que no. Pero a mi me parece absolutamente pertinente y necesaria.

Desde su visión ¿Qué aspectos son fundamentales incluir en el diseño del nuevo sistema?

Desde mi visión, primero que nada el tema de la calidad del servicio. Ciertamente no es fácil recogerlo en un articulado, pero cuando ya estamos hablando de metas internas que van a regular el servicio es posible incorporarlo. Desde otro punto de vista, todo el tema de orientación e información como un examen de salud jurídica en donde el usuario realmente sea diagnosticado en términos de cuales son sus reales requerimientos. Muchas veces, a través de los códigos jurídicos que usamos para dirigirnos a las personas estamos haciendo la demanda que nosotros creemos que debe ser y muchas veces no responde a sus reales necesidades. Y desde ese punto de vista ese primer servicio que es donde se obtiene la mayor parte de la atención y es ahí donde se deriva a las distintas líneas judiciales, extrajudiciales, me refiero a solución colaborativa o tramitación judicial, podría tener un mucho mejor filtro, y es ahí donde debemos poder el énfasis. Y por otro, la línea de promoción y prevención, si bien es cierto que las Corporaciones han sido un poco

reticentes a adquirirla, yo creo que mucha de su demanda podría contenerse adecuadamente haciendo un buen trabajo comunitario.

¿En que cree usted que podrían aportar los funcionarios de la Corporación de Asistencia Judicial RM en el diseño de un nuevo modelo de asistencia jurídica?

En mucho. No sólo haciendo presente sus demandas gremiales legítimas por cierto y que tienen que ver con la legítima inquietud de decidir voy a un nuevo sistema y como voy. Pueden aportar, ciertamente, todo el conocimiento, son ellos los que están en terreno, son ellos los que pueden decirnos donde y cuando. O sea, estamos hablando de un nuevo orden, de un nuevo sistema, que va a atender que decidir desde que tipo de Consultorios queremos, cuales son las prestaciones que queremos, que vamos a ofrecer, que tamaño sería adecuado, cuales son los criterios para establecer los tamaños. Eso lo sabe el funcionario de terreno. Nosotros podríamos decir que labores jurídicamente debiera prestar el Consultorio, pero quien sabe donde y cuando es el funcionario, y yo creo que eso lo han hecho sentir al decir no podemos renunciar al tener al menos una oficina en cada comuna del país, o sea, la Corporación de Asistencia Judicial así como la salud y las escuelas está prácticamente en casi todas las comunas de este país, salvo cuatro creo. Desde ese punto de vista es una cobertura a la cual no se puede renunciar y una cobertura que los mismos funcionarios han ido haciendo crecer, haciendo ver que en este lugar o en esta comuna o en esta localidad se requieren sus prestaciones. Generando mecanismos innovativos para llegar a ella, por ejemplo, a través de los móviles a través de las oficinas que atienden un día acá otro día allá, y desde ese punto de vista van ampliando cobertura, van diciendo donde se requiere y van cumpliendo la misión que tienen.